

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional

Memoria del Seminario de Graduación para optar por el grado de
Licenciatura en Administración de Oficinas

LA GESTIÓN DOCUMENTAL BAJO EL ENFOQUE DE LA OFICINA
CERO PAPELES: CASO DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO
PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

Postulantes:

Gabriela Campos Vargas
Grace Gómez Segura
José Toruño Ramírez
Laura Moraga Vargas
Lucía Sánchez Villalobos
Wendy Sandoval Díaz

Heredia, febrero 2014
Campus Omar Dengo

Tabla de contenido

Página Nº.

Dedicatorias	xi
Agradecimientos.....	xii
Resumen-Memoria.....	xiii
CAPÍTULO I	1
Introducción.....	2
Antecedentes	2
Importancia	7
Justificación	7
Planteamiento del problema	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	11
Viabilidad	11
Beneficios	13
Alcances	14
Limitaciones	15
CAPÍTULO II	18
Marco teórico	19
Marco teórico contextual	19
Reseña histórica de la Universidad Nacional.....	19
Reseña histórica de la Facultad de Ciencias Sociales.....	22
Reseña histórica de la Escuela de Secretariado Profesional.....	23
Administración de oficinas	25
Administración de la información	29
Gestión documental.....	30
Gestión de documentos electrónicos o digitales.....	45
Flujo de la información.....	68
Sistemas de gestión documental automatizados.....	70
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	89

Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, las TIC y su aporte a la oficina cero papeles	99
Oficina cero papeles	118
Marco teórico referencial	129
Contraloría General de la República.....	129
Poder Judicial	130
Ministerio de Hacienda	132
Universidad de Costa Rica	134
Universidad Nacional.....	135
Capítulo III	139
Marco Metodológico	140
Sujetos y fuentes de información	144
Fuentes primarias.....	145
Fuentes secundarias.	145
Fuentes terciarias.	145
Descripción y aplicación de instrumentos	145
Observación.	146
Entrevistas.....	148
Cuestionario.	152
Variables.....	154
CAPÍTULO IV	159
Análisis y resultados.....	160
Situación actual de la gestión documental en la ESP	160
Flujos de información de la ESP	161
Proceso de gestión documental de la ESP	166
TIC utilizadas en la gestión documental de la ESP	184
Acciones para disminuir del consumo del papel en la ESP	196
Iniciativas de la UNA para la incorporación de la firma digital y la disminución del uso del papel como soporte de la gestión documental..	198
Unidades de la Universidad Nacional que han incursionado con la puesta en práctica de la oficina cero papeles	201

Instancias universitarias que han implementado programas o sistemas automatizados en la gestión documental.....	211
El enfoque de la oficina cero papeles en las instituciones públicas	222
Contraloría General de la República.....	223
Poder Judicial	226
Universidad de Costa Rica	229
Relación de las iniciativas Cero Papel implementadas por Contraloría General de la República-Poder Judicial-Universidad de Costa Rica .	233
Competencias que requiere un administrador de oficinas para el uso de las TIC.....	244
Ventajas por la implementación de sistemas automatizados.....	247
Desventajas por la implementación de sistemas automatizados	250
CAPÍTULO V	253
Conclusiones y recomendaciones.....	254
Conclusiones	254
Recomendaciones	264
Recomendaciones a la Universidad Nacional	264
Recomendaciones a la Escuela de Secretariado Profesional	265
CAPÍTULO VI	268
Propuesta de gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles en la Escuela de Secretariado Profesional (ESP)	269
I Etapa. Creación de políticas y lineamientos sobre el enfoque de la oficina cero papeles	269
II Etapa. Prácticas para la reducción del consumo del papel.....	270
III Etapa. Implementación de la gestión documentos electrónicos.....	274
Fuentes de consulta.....	281
Anexos	294

Lista de tablas

Página N°.

Tabla 1. Modelo de gestión Plan de Mediano Plazo 2013-2017	5
Tabla 2. Requisitos a considerar en la gestión documental electrónica	67
Tabla 3. Competencias y subcompetencias	97
Tabla 4. Estrategia Reducción de recursos.....	136
Tabla 5. Propuesta para optimizar recursos - UNA	136
Tabla 6. Variables: definición, operacionalización e instrumentación	155
Tabla 7. Flujo de información electrónica ESP-UNA.....	164
Tabla 8. Flujo de información física ESP-UNA.....	165
Tabla 9. Herramientas tecnológicas utilizadas por la ESP	184
Tabla 10. Impresión de documentos - área de asistencia administrativa	190
Tabla 11. Consulta de los documentos - área de la asistencia administrativa .	191
Tabla 12. Trámite aplicado a los documentos - área de asistencia académica	192
Tabla 13. Impresión de los documentos - área de la asistencia académica	193
Tabla 14. Trámite aplicado a los documentos en el área de la recepción.....	194
Tabla 15. Impresión de los documentos en el área de la recepción	196
Tabla 16. Legislación utilizada por instituciones públicas en sus iniciativas cero papel	241
Tabla 17. Ventajas unidades académicas de la UNA.....	250

Lista de figuras

Página N°.

Figura 1. Organigrama Institucional de la Universidad Nacional	21
Figura 2. Escritos antiguos.....	32
Figura 3. Nido de palomas 1	34
Figura 4. Nido de palomas 2	34
Figura 5. Gancho o espigón.	34
Figura 6. Carpeta de acordeón 1	35
Figura 7. Carpeta de acordeón 2	35
Figura 8. Proceso de gestión documental.	42
Figura 9. Normas de sistema de gestión de documentos	51
Figura 10. Importancia del ciclo documental digital.....	52
Figura 11. Proceso de creación de documentos.	54
Figura 12. Disco duro	56
Figura 13. Disco óptico.....	57
Figura 14. Dispositivos de almacenamiento electrónico.....	58
Figura 15. Software libre Knowledge Tree.	75
Figura 16. Servidor	88
Figura 17. Beneficios del uso de las TIC.....	92
Figura 18. Tipos de competencias.	94
Figura 19. Competencias del administrador de oficinas.....	96
Figura 20. Competencias básicas.	97
Figura 21. Pretensiones del Gobierno Digital.....	103
Figura 22. Evolución de la conceptualización del Gobierno Digital.	104
Figura 23. Pilares del Gobierno Digital.....	106
Figura 24. Estrategia de implementación del Gobierno Digital.....	107
Figura 25. Ejemplo función hash.	111
Figura 26. Proceso de firma digital.....	112
Figura 27. Tarjeta y lector de certificado digital.....	117
Figura 28. Requisitos Programa Cero Papeles de la UCR.....	130

Figura 29. Proceso de gestión documental.	131
Figura 30. Flujos de información de la ESP.	162
Figura 31. Tipos documentales de uso frecuente por la ESP.	168
Figura 32. Procedimiento de recibo de documentos de la ESP.	169
Figura 33. Ingreso de documentos a la Escuela de Secretariado Profesional.	170
Figura 34. Procedimiento de recepción de documentos en la ESP.	172
Figura 35. Traslado de documentos en la ESP.	173
Figura 36. Archivo de los documentos recibidos por la ESP.	174
Figura 37. Creación de documentos en la ESP.	175
Figura 38. Traslado para revisión y firma de documentos elaborados en la Escuela de Secretariado Profesional.	176
Figura 39. Trámite de documentos elaborados en la ESP.	177
Figura 40. Seguimiento de documentos elaborados en la ESP.	178
Figura 41. Resguardo de documentos elaborados en la ESP.	179
Figura 42. Impresión y fotocopiado de documentos elaborados en la ESP.	180
Figura 43. Ciclo documental electrónico.	183
Figura 44. Acciones de la ESP para disminuir el consumo del papel.	197
Figura 45. Estrategias para reducir el consumo de papel por cada instancia universitaria.	203
Figura 46. Acciones para reducir el consumo de papel en instancias universitarias.	204
Figura 47. Herramientas tecnológicas para administrar documentos electrónicos en unidades de la UNA.	205
Figura 48. Relación de la implementación de herramientas tecnológicas en la UNA, con el Plan Maestro de Gobierno Digital.	207
Figura 49. Procedimiento archivístico y métodos de conservación de los documentos electrónicos usado en instancias de la UNA.	210
Figura 50. Sistemas automatizados implementados en cinco instancias universitarias.	213
Figura 51. Razones de la implementación los sistemas automatizados.	215
Figura 52. Estrategias para instruir al personal en el uso de los sistemas automatizados.	216
Figura 53. Tipos documentales que se tramitan en los sistemas o	

programas automatizados	219
Figura 54. Línea del tiempo iniciativas instituciones públicas	233
Figura 55. Relación iniciativas instituciones públicas.....	235
Figura 56. Similitudes sistemas de gestión documental electrónica de instituciones públicas	236
Figura 57. TIC de los sistemas de gestión documental electrónica de instituciones públicas.	237
Figura 58. Mecanismos de sostenibilidad de la información.	239
Figura 59. Metodologías de estadísticas de las instituciones públicas.....	240
Figura 60. Inconvenientes indicados por las Instituciones Públicas.	243
Figura 61. Competencias del administrador de oficinas.....	246
Figura 62. Ventajas de la gestión de documentos electrónicos.	249
Figura 63. Desventajas de la implementación de sistemas automatizados.	251

Hoja de aprobación

Esta Memoria del Seminario de Graduación fue aprobada como requisito para optar por el grado de Licenciatura en administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, el 13 de enero del 2014.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Representante del Decanato
Facultad de Ciencias Sociales

M.G.P.P. Leonardo Salas Quirós
Director
Escuela de Secretariado
Profesional

Lic. Patricia Arce Rojas
Directora del Seminario

M.Sc. Xinia Corrales Escalante
Lectora

Lic. Ana Lorena Campos Varela
Lectora

Integrantes del seminario

Bach. Gabriela Campos Vargas
Candidata

Bach. Grace Gómez Segura
Candidata

Bach. José Toruño Ramírez
Candidato

Bach. Laura Moraga Vargas
Candidata

Bach. Lucía Sánchez Villalobos
Candidata

Bach. Wendy Sandoval Díaz
Candidata

Dedicatorias

A Dios, porque sus bendiciones me permitieron llegar a la meta.
A mis padres, quienes con su esfuerzo y amor lograron darme el estudio.
A mi esposo Carlos por su paciencia y apoyo incondicional.
A nuestros hijos Carlos Andrés y Arianna quienes me acompañaron en este proceso.

Gabriela Campos Vargas

A Dios, a mi padre que está en el cielo y a mi madre, quienes desde pequeña me inculcaron el estudiar y me dieron su apoyo y fortaleza para seguir con éxito en mis estudios.

Grace Gómez Segura

A Dios, a mis padres y hermana por el apoyo incondicional en este proceso, que estuvieron siempre a mi lado en lo que necesite.

Jose Toruño Ramírez

A mi hijo, que es la luz de mi vida y mi razón de ser, mi motivación para superarme como persona, mamá y como profesional.

Laura Moraga Vargas

A mis padres Cecilia Villalobos V. y Elias Sánchez M., los cuales me motivaron a formarme espiritual y profesional.

Lucia Sánchez Villalobos

Dedico mi trabajo, mi esfuerzo y la trayectoria de mis procesos de formación a Dios, a mi madre, esposo, hija e hijo que han sido mi inspiración y me han dado la fuerza para seguir adelante.

Wendy Sandoval Díaz

Agradecimientos

A Dios, por dame las fuerzas para decir Eben-ezer. A mi esposo, mis hijos y mi madre por motivarme a culminar esta etapa de mi vida. A mi suegra María Elena y a mi jefe Dr. Seley Ramírez por su tiempo, apoyo y paciencia. A la profesora tutora por su tiempo y dedicación. A mis compañeras y compañero por el esfuerzo realizado.

Gabriela Campos Vargas

Agradezco en primera instancia a Dios y a la Virgen que me permitieron culminar ésta etapa en mi profesión y agradezco a mis compañeras y compañeros por todo su apoyo en este proceso, así como aquellas personas que de una u otra manera aportaron un granito de arena.

Grace Gómez Segura

A Dios, mi familia, amigos, jefe, compañeros de trabajo, compañeras de la universidad y profesoras por su comprensión y ayuda en este proceso en todas las cosas que se me presentaron siempre estuvieron colaborando.

José Toruño Ramírez

A Dios, porque es Él el que me permite seguir adelante, el que me da la fortaleza y sabiduría para cumplir con todo lo que pone en mi camino.

A toda mi familia y seres queridos, que me brindan en todo momento su apoyo incondicional.

Laura Moraga Vargas

En la presente investigación de Seminario de Graduación, agradezco a Dios por bendecirme para llegar a realizar este sueño anhelado.

Lucia Sánchez Villalobos

A Dios por bendecirme y permitirme cumplir satisfactoriamente un sueño forjado hace muchos años. A mi madre, esposo e hijos maravillosos; quienes están conmigo en todo momento y han hecho posible, con su apoyo, culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también a mis compañeras y compañero de seminario, por el esfuerzo y la dedicación durante este proceso. A la profesora tutora y a las lectoras quienes fueron una guía fundamental. Finalmente, agradezco a todas las personas que durante mis estudios universitarios me obsequiaron grandes experiencias y aprendizajes.

Wendy Sandoval Díaz

Resumen-Memoria

Esta Memoria del Seminario de Graduación se realiza sobre “La gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, bajo el enfoque de la oficina cero papeles”.

La investigación se desarrolla en la Escuela de Secretariado Profesional, adscrita a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional, en el Campus Omar Dengo, Heredia.

El informe final de la investigación para el Seminario de Graduación, se estructura en VI capítulos, que se describen a continuación:

Capítulo I. En este capítulo el lector puede encontrar los antecedentes del tema, así como su importancia, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos, la viabilidad, los beneficios, los alcances y limitaciones.

Capítulo II. Se estructuró en dos apartados, el primero es el marco teórico contextual, en el cual se desarrollan los conceptos teóricos del tema de esta investigación, entre los conceptos de mayor importancia se encuentran: administración de la información, gestión documental, documentos electrónicos, gestión documental digital, flujo de información, sistemas de gestión documental automatizados, tecnologías de la información y la comunicación, competencia, la oficina cero papel y las condiciones que involucra; así como la evolución del resguardo del papel y la legislación relacionada con el tema en estudio. El segundo apartado corresponde al marco teórico referencial de las instituciones públicas sujetos de estudio, éste expone una pequeña descripción del trabajo que han realizado dichas instituciones en relación al enfoque de la oficina cero papeles.

Capítulo III. Reúne la metodología que se utiliza para llevar a cabo este trabajo de investigación; es decir en este capítulo se encontrará el tipo de

enfoque, el cual es cualitativo, el tipo de estudio y muestra seleccionada, la determinación de la población y sujetos de estudio; las fuentes primarias, secundarias y terciarias utilizadas, la definición y descripción de los seis instrumentos usados para dar respuesta a los objetivos: una observación, dos cuestionarios y tres entrevistas, y finalmente las variables.

Capítulo IV. Comprende el análisis y los resultados de los datos recopilados en la investigación. En este apartado se podrá encontrar los resultados de los instrumentos aplicados a la población en estudio, donde se determinan los tipos documentales y las herramientas tecnológicas más utilizadas por los funcionarios de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, además del flujo de la información y el manejo de los documentos de forma electrónica y física, las características que debe tener un Administrador de Oficinas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las ventajas y desventajas de la implementación de sistemas automatizados para administrar la información y las iniciativas de algunas unidades universitarias e institucionales por parte de la Universidad Nacional e Instituciones Públicas presentes en el estudio.

Capítulo V. Presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de la información. Las conclusiones se derivan de lo investigado en las instituciones públicas que fueron objeto de este estudio, de las instancias de la Universidad Nacional y en la Escuela de Secretariado Profesional.

Con respecto a las recomendaciones, estas se dividen en recomendaciones dirigidas a la Universidad Nacional y las dirigidas a la Escuela de Secretariado. Entre las recomendaciones más relevantes se indica que la Universidad debe buscar cooperación institucional con instituciones públicas que ya han incursionado en la administración de las oficinas bajo el enfoque cero papel, para lo cual también han desarrollado Sistemas de Gestión Documental, aspecto que también se recomienda desarrollar a nivel institucional, así como la

definición de políticas y lineamientos que normalicen la gestión de documentos electrónicos.

A la Escuela de Secretariado se le realiza una serie de recomendaciones con el fin de que se reduzca el consumo de papel en dicha unidad académica, así como para que se optimice el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en sus trámites administrativos con el fin de que se ofrezca un mejor servicio al cliente interno y externo. Se recomienda además implementar la propuesta de gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles que se diseñó como producto final de esta investigación.

Capítulo VI. Se presenta la propuesta de gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles para la Escuela de Secretariado Profesional, la cual responde a conceptos de sostenibilidad, accesibilidad de la información, prestación de servicios, uso adecuado de los recursos y conservación ambiental.

Esta propuesta está dividida en tres etapas relacionadas entre sí, la primera de ellas corresponde a la creación de políticas y lineamientos sobre el enfoque de la oficina cero papeles (en esta primera etapa se propone un esquema para el ordenamiento del archivo de gestión de documentos electrónicos), una segunda etapa que contiene las prácticas para la reducción del consumo de papel y la tercera en la que se desarrolla la implementación de la gestión de documentos electrónicos.

Finalmente, se enlistan las fuentes de consulta que dan soporte al estudio, así como un apartado de anexos.

CAPÍTULO I

Introducción

Antecedentes

Espinoza (2004) en su libro Administración de documentos en el archivo de gestión, señala que en la antigüedad la documentación se resguardaba en diferentes medios, tales como el gancho o espigón, el nido de palomas, la carpeta de acordeón, entre otros y agrega que en Costa Rica alrededor de 1988 se le empezó a dar importancia a la administración de los documentos, lo cual conllevó a modificar los procedimientos para el control de salidas y entradas de estos, así como de préstamos y otros.

Igualmente, continúa indicando que a mediados de los noventa, los avances tecnológicos empiezan a generar cambios en la forma de archivar y conservar los documentos, de distribuirlos y custodiarlos independientemente del tipo de soporte en el que se encuentren. Durante esta década, se generan cambios en la forma de archivar, ordenar, clasificar y conservar la información, ya que se empiezan a utilizar transparencias, grabaciones, fotografías, diapositivas, disquetes, videocasetes, discos compactos y la microfilmación.

Con la llegada de nuevas formas de reproducir la información aparecen también dispositivos de almacenamiento USB, discos duros externos, tarjetas de memorias y más actualmente el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC), que contribuyen a facilitar el resguardo y el acceso a la información desde cualquier parte geográfica.

El concepto de oficina cero papeles surge aproximadamente hace 38 años con la idea de la oficina del futuro. De acuerdo con Feingold:

en junio de 1975, aparecía por primera vez la expresión "paperless office" en un artículo de la revista norteamericana Business Week titulado "La Oficina del Futuro". En este artículo, George Pake, por entonces responsable del Xerox Palo Alto Research Center, predecía con notable clarividencia que en 1995 la tecnología permitiría a los usuarios convocar documentos en la pantalla de una computadora "pulsando sólo un botón". Según Pake, esto eliminaría la necesidad de gran parte del papel impreso -aunque no todo- que saturaba los espacios de trabajo. (http://www.contractworkplaces.com/files/noticias/27_archivo.pdf)

La creación del World Wide Web (www) en 1989 y la aparición de las TIC, le dan un mayor impulso al concepto de oficina cero papeles, el cual debe entenderse como la gestión administrativa basada en el uso de tecnologías de la información y la comunicación, que agilizan el flujo documental y los procesos. Lo anterior, permite ahorrar tiempo, recursos asociados al uso del papel y materiales de impresión, con los beneficios que ello conlleva en materia de conservación del ambiente y de simplificación de trámites.

Actualmente en Costa Rica son varias las instituciones que realizan esfuerzos para implementar la gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles. Por ejemplo: el Ministerio de Hacienda está trabajando con un proyecto denominado "Cero Papel" mediante el cual en algunos procesos se modernizó al pasar de utilizar formularios pre-impresos a usar formularios digitales de declaraciones de impuestos sobre la renta por medios electrónicos. Otras instituciones en Costa Rica que han modernizado su gestión documental son el Poder Judicial, la Contraloría General de la República y la Universidad de Costa Rica, por citar algunas.

Dichas tendencias no están muy alejadas de la iniciativa que la Universidad Nacional ha venido desarrollando desde el 2006, en la cual ha

puesto al servicio de la comunidad estudiantil, administrativa y docente alternativas viables, donde el uso del papel ha pasado a formar parte de un proceso no tan necesario. Prueba de ello son los procesos de admisión y matrícula, la automatización de expedientes de estudiantes, las boletas de pago, automatización del módulo de presupuesto y proveeduría, las declaraciones juradas, los horarios, las listas que conforman los grupos de asistencia a cursos, la consulta de procesos administrativos. Entre las principales iniciativas se señala el esfuerzo realizado por el Departamento Jurídico de implementar el uso de la firma digital.

Según lo manifestado por el Dr. Leiner Vargas, exvicerrector de Desarrollo de la Universidad Nacional, período 2005-2009, en su artículo titulado La experiencia de la UNA en servicios electrónicos (2006. p.1) la Universidad Nacional arranca en esta temática con la introducción de la plataforma de servicios Banner en el 2007, concepto que se explicará más adelante. Esta herramienta vino a contribuir con la gestión universitaria, específicamente en el proceso de matrícula en línea y la automatización de expedientes de estudiantes, logrando una mejor administración y manejo de la información.

Más adelante se introdujo la automatización del módulo de presupuesto y proveeduría, aplicaciones de vital importancia para la UNA al permitir que se modernicen los servicios tecnológicos y hacer más eficiente la prestación de servicios.

La apertura de maestrías y cursos bimodales con clases presenciales y virtuales se suman a lo anterior. Así como algunos trámites administrativos que se realizan electrónicamente por medio del sistema usuario y contraseña. Entre ellos se encuentran: las solicitudes de giras, reportes informáticos, inclusión de declaraciones juradas de horarios, trámites presupuestarios, solicitud de citas al Departamento de Salud, entre

otros. De forma más reciente, el acceso digital a información documental del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA) y formularios de trámites de becas a través del Sistema de Becas de la Universidad Nacional (conocido por sus siglas como SIBEUNA).

La implementación de todos estos sistemas tecnológicos forman parte de las acciones estratégicas de la Universidad Nacional, en su afán de cumplir los objetivos propuestos en el “Plan de Mediano Plazo 2013-2017”, específicamente a lo que se refiere el Eje: Innovación y simplificación de la gestión universitaria, objetivo 3 que se enfoca en “Fortalecer el modelo de gestión para que se caracterice por procesos simples, desconcentrados y flexibles, que hagan uso de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de contribuir al cumplimiento de la misión institucional, en forma oportuna, pertinente y de calidad.” (p. 30) y se plantea entre una de las acciones estratégicas (p.31), lo indicado en la siguiente tabla:

Tabla 1. Modelo de gestión Plan de Mediano Plazo 2013-2017

Acción	Meta	Indicador	Responsable
3 Gestión de las tecnologías de información y comunicación para apoyar el modelo de gestión y el quehacer institucional.	3.3.1 Promover el acceso y uso universal de las tecnologías de la información y la comunicación.	Proyectos de promoción de la universalización del acceso a las TIC.	Dirección de tecnologías de la información y la comunicación
	3.3.2 Implementar sistemas de información de gestión académica y administrativa.	Cantidad de sistemas de información utilizados en la gestión.	Dirección de tecnologías de la información y la comunicación
	3.3.3 Mejorar y mantener la plataforma tecnológica institucional.	Cantidad de equipo tecnológico renovado. Presupuesto invertido en equipo tecnológico.	Dirección de tecnologías de la información y la comunicación

Fuente: Plan de Mediano Plazo 2013-2017 de la Universidad Nacional, 2012.

Asimismo, mediante CIRCULAR RC-0015-2012, la Rectoría de la Universidad Nacional informa a la Comunidad Universitaria, que se sometió a consideración del Consejo Universitario una propuesta de cronograma para la implementación de la firma digital que fue aprobada en la sesión celebrada el primero de diciembre de 2011, acta número 3206, lo anterior, dado el interés institucional por implementar herramientas que faciliten los procesos de gestión requeridos para las actividades diarias de las diferentes instancias.

La evolución tecnológica ha provocado un cambio en la administración universitaria, de modo que se ha incentivado una cultura estudiantil, administrativa y académica en la elaboración de documentos y realización de trámites por medios electrónicos, desfasando el papel como medio de soporte.

Vargas (2006, p.1), en este sentido señala “La gestión universitaria tiene un compromiso serio y permanente con el cambio y con la modernización tecnológica pero con un sentido inclusivo y fuertemente humanista, algo que caracteriza el trabajo y el quehacer de la UNA en la sociedad costarricense.”

Por esta razón, la Escuela de Secretariado Profesional, como todas las instancias académicas y administrativas de la Universidad Nacional, utiliza en sus procesos administrativos, estudiantiles y académicos, el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación (en adelante TIC), por ejemplo en los servicios estudiantiles mediante el Sistema Banner se utiliza el proceso de matrícula, historial académico e información de las finanzas. De igual manera, impulsa en su ámbito académico la utilización de herramientas educativas como el aula virtual.

El avance de la administración documental mediante sistemas digitales, la competitividad, la búsqueda de la mayor eficiencia, han despertado el interés de la Escuela de Secretariado Profesional (en

adelante ESP) por implementar la gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papel.

Importancia

Actualmente, en las organizaciones tanto públicas como privadas, el uso racionado del papel cobra relevancia ante las propuestas a nivel mundial de aplicar acciones, en todos los campos del quehacer, que promuevan el desarrollo de procesos mediante la aplicación de normativas que impliquen el uso de herramientas tecnológicas para agilizar trámites y costos, así como la conservación del ambiente, tendencia que no excluye a la Universidad Nacional, particularmente, a la Escuela de Secretariado Profesional, formadora de profesionales en administración de oficinas.

Lo anterior, no significa que el documento impreso tienda a desaparecer, sino que tales acciones benefician la gestión de las organizaciones y contribuyen a optimizar el uso de los recursos en pro del ambiente.

Este estudio analiza la gestión documental de la ESP para elaborar una propuesta que permita administrar la información en el enfoque de la oficina cero papeles, lo cual permitirá a la Escuela ser parte activa de cambios novedosos en las formas de administrar la información.

Justificación

La realidad del ejercicio profesional del administrador y la administradora de oficinas los ha llevado en su quehacer diario a mantener, predominantemente, relación con el trámite de documentos impresos, firmados y custodiados en diferentes formas, ya sean electrónicas o físicas. Ello representa un elemento de cambio en las formas de trabajo, las cuales se han visto fortalecidas mediante leyes que respaldan el desarrollo e

implementación de estrategias orientadas a la reducción del consumo de papel y el resguardo del ambiente.

La Ley No. 8454, “Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos” publicada el 13 de octubre de 2005, ha provisto al país de un marco jurídico que protege la utilización transparente, confiable y segura de los documentos electrónicos y autenticados mediante la firma digital, otorgándoles valor equivalente funcional. En ese sentido, el artículo 9 señala: “Los documentos y las comunicaciones suscritos *[sic]* mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito.” (Asamblea Legislativa, p. 3)

Por otra parte, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N°8220, decretada por la Asamblea Legislativa el 4 de marzo de 2002, fomenta la simplificación de trámites administrativos en el sector público, y señala en el artículo 1°, lo siguiente:

La presente Ley es aplicable a toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas. Se exceptúan de su aplicación los trámites y procedimientos en materia de defensa del Estado y seguridad nacional. (p.1)

Asimismo, la Ley N° 7169 del 26 de junio de 1990; Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico promueve en el Capítulo 1, artículo 1, como objetivo general lo siguiente:

Facilitar la investigación científica y la innovación tecnológica que conduzcan a un mayor avance económico y social en el marco de una estrategia de desarrollo sostenido integral, con el propósito de conservar, para las futuras generaciones, los recursos naturales del país y garantizarle al costarricense una mejor calidad de vida y

bienestar, así como un mejor conocimiento de sí mismo y de la sociedad. (p.1)

Lo anterior, representa un reto relevante para la labor que desarrolla el profesional en administración de oficinas, pues la garantía de integridad y autenticidad de la información ya no estaría encauzada por los canales tradicionales del uso de papel, sino también por medios electrónicos.

Por consiguiente, las formas novedosas impulsadas por el uso de las TIC en los procesos de gestión y conservación documental contribuyen de una manera significativa a facilitar el proceso y a disminuir el riesgo de extravío, ya sea por la cuantía de algunas transacciones o la naturaleza de los trámites.

Ello ha generado modificaciones significativas en los procesos de trabajo, dado que en la última década algunas organizaciones educativas como la Universidad de Costa Rica, y algunas instituciones del gobierno central costarricense, han iniciado esfuerzos orientados hacia la implementación de la administración de la información hacia el enfoque de la oficina cero papeles.

El administrador y la administradora de oficinas en su diario interactuar forman parte integral de una manera innovadora de gestar información en donde el documento generado y custodiado mediante un proceso electrónico adquiere una nueva connotación igualmente confiable que la de un documento impreso en papel. Lo indicado representa un llamado a mantener actualizados sus conocimientos en materia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, con el fin de garantizar que su desempeño en materia de gestión documental se abocará a facilitar la accesibilidad y a crear condiciones que permitan la gestión documental en forma electrónica, de tal forma que se realice cada vez más bajo el enfoque cero papeles.

Por lo anterior, es importante que la Escuela de Secretariado Profesional, como ente formador de profesionales en esta área, sea propulsora de las tecnologías de la información y la comunicación, lo cual viene asociado a su razón de ser, de acuerdo con lo señalado en el Dictamen sobre la propuesta de creación del Bachillerato y la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional (2005, p.4) el cual dice que la creación de esta carrera se debe al avance de la tecnología, ya que ésta “ha revolucionado muchos aspectos del trabajo de oficina, fundamentalmente en procedimiento, flujo y administración de la información, en las telecomunicaciones, en la reproducción de documentos (...)”.

La actualidad del tema, la legislación vigente que faculta al Gobierno de la República a encausarse hacia el uso de documentos electrónicos, así como el compromiso de la ESP de formar profesionales con capacidad de gestión, organización y ejecución, con adecuado manejo de la administración de la información en medios digitales, son factores de peso que sustentan el desarrollo del estudio.

Planteamiento del problema

¿Cuáles condiciones requiere la Escuela de Secretariado Profesional para administrar la información bajo el enfoque de la oficina cero papeles, según las directrices de la propuesta implícita en el Plan Maestro de Gobierno Digital, en el 2013?

Objetivo General

Analizar la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional, con el propósito de elaborar una propuesta que permita

administrar la información en el enfoque de la oficina cero papeles, en el 2013.

Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico de los flujos de información y tipos documentales de la Escuela de Secretariado Profesional, con el propósito de identificar los procedimientos aplicados actualmente en el proceso, para adaptarlos al enfoque de la oficina cero papeles.
2. Describir las TIC que la Escuela de Secretariado Profesional utiliza en el proceso de trámite de la gestión documental, para determinar cuáles favorecerían la administración de la información en forma electrónica, según la experiencia de otras instituciones y dependencias de la Universidad Nacional.
3. Describir las competencias en el uso de las TIC que debe aplicar el personal de la Escuela de Secretariado Profesional, para administrar la información mediante el enfoque de la oficina cero papeles,
4. Elaborar el diseño de una propuesta de gestión documental digital para la Escuela de Secretariado Profesional que responda a los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad de la información, prestación de servicios, uso adecuado de los recursos y conservación ambiental.

Viabilidad

Con fundamento en las investigaciones preliminares que se han desarrollado para efectos de la presente propuesta, el proyecto es viable en razón de la existencia de suficientes fuentes de información (legislación, bibliografía, revistas, documentos físicos y electrónicos); así como la accesibilidad a la información por parte del personal administrativo de la

Escuela de Secretariado Profesional, que permiten la recopilación oportuna y precisa de información.

Asimismo, resulta factible acceder a esa información mediante las solicitudes, gestiones y aplicación de los instrumentos pertinentes, tales como entrevista, cuestionario y diagnóstico que se requieran en el transcurso del estudio. Lo anterior, permite realizar en forma conjunta un análisis crítico y objetivo de la realidad imperante.

Uno de los aspectos importantes que el estudiantado debe de tomar en cuenta a la hora de realizar una investigación, es determinar con cuáles recursos se cuenta para desarrollar el trabajo, estos se detallan a continuación:

Humanos. De acuerdo con el inciso c), artículo 1, del Capítulo V del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en el grado de Licenciatura, aprobado en mayo de 2011.

El/la director/a del Seminario de Graduación tendrá a cargo un mínimo de tres y un máximo de seis estudiantes con los/as cuales desarrollará un tema previamente aprobado por la unidad académica. La apertura de esta modalidad en cada ciclo estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la unidad académica (p. 15).

En relación con lo anterior, el grupo está compuesto por seis estudiantes que se organizan para el desarrollo del tema y búsqueda de información mediante reuniones, debates y análisis de lecturas y reuniones con la profesora.

Conocimientos. Los estudiantes postulantes son egresados de la licenciatura de la carrera de Administración de Oficinas y poseen los conocimientos académicos para llevar a cabo dicha investigación.

Materiales. Los estudiantes cuentan con suficientes fuentes de información como son bibliográficas, artículos, noticias, revistas, legislación, circulares y herramientas tecnológicas como acceso a Internet, entre otras.

Tiempo. Los estudiantes cuentan con un tiempo de 10 meses para desarrollar el tema de investigación.

Financieros. La Escuela de Secretariado Profesional contó con el presupuesto laboral necesario para nombrar un profesor durante el 2013, y así, ofrecer la modalidad de seminario de graduación.

Beneficios

Los resultados de esta investigación podrían motivar a la Escuela de Secretariado Profesional a revisar los procedimientos utilizados tradicionalmente para administrar los documentos y tomar acciones orientadas a incursionar con nuevas metodologías que le permitan el ahorro de recursos y espacio físico, accesibilidad de la información, agilizar procesos y contribuir con la conservación del ambiente.

De igual forma, el postulante y las postulantes se benefician al desarrollar este proyecto, ya que cumplen a cabalidad con el requisito para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas, y además se involucran en la gestión de la oficina cero papeles. Al mismo tiempo, actualizan sus conocimientos a nivel educacional y profesional, ya que pueden reconocer cuáles de estas herramientas tecnológicas y procesos se pueden aplicar a sus labores e implementarlas si se cuenta con los recursos necesarios, creando un efecto de reacción en cadena.

La Universidad Nacional también podría resultar beneficiada, ya que la investigación puede ser aplicable para otras unidades académicas interesadas en realizar su gestión de la información mediante este enfoque; así lograr reducir el consumo de papel, tinta para impresoras, espacios para custodia de información, agilizar procesos y proporcionar la información oportunamente, así como otros beneficios significativos.

A nivel general, se presenta una serie de beneficios que puede obtener una entidad al implementar la gestión de la información bajo el enfoque cero papeles:

- Reducción del papel y tintas.
- Evitar la duplicidad de oficios, o el extravío de un documento.
- Distribuir un mismo documento digital a una gran cantidad de destinatarios, mediante el correo electrónico.
- Brindar un servicio de transparencia al público y extender su horario de atención, incluso fuera del horario de oficina.
- Mejora el uso de los recursos.
- Procesos más ágiles, eficientes y eficaces.
- Reducir los costos asociados a la administración del papel.
- Disminuir el espacio físico requerido para el almacenamiento de papel e insumos.
- Mejorar en el tiempo la búsqueda de un documento, se obtiene un acceso más rápido, por lo que se disminuye el tiempo de espera y de atención.
- Reducir el consumo de energía utilizada para imprimir y fotocopiar.
- Disminuir los residuos contaminantes del tóner, cartuchos de tinta, etc.

Alcances

Tal y como se viene mencionando, este trabajo de investigación se plantea con el fin de analizar la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional y de esta manera elaborar una propuesta que permita administrar la información en el enfoque de la oficina cero papeles.

Lo anterior mediante un diagnóstico de la gestión documental, tanto física como electrónica, que posee la Escuela de Secretariado Profesional,

así como de las herramientas tecnológicas con las que opera actualmente; y con las experiencias de algunas oficinas en la Universidad Nacional y de otras instituciones públicas que ya trabajan con el enfoque de cero papeles.

Mediante el presente estudio se demuestra que aunque actualmente en la Universidad Nacional no existe como tal un programa cero papeles o bien un sistema de gestión documental electrónica institucional que propicie la oficina cero papel, sí existen importantes iniciativas que se deben destacar y socializar, como las que se presentan en esta investigación.

Asimismo, se demuestra el interés que presenta la administración de la Escuela de Secretariado Profesional en tomar parte de la iniciativas que a nivel universitario se han implantado en la gestión documental electrónica y el ahorro del consumo de papel, por lo que resulta de gran interés los resultados de esta investigación.

Por lo anterior, como fin último de esta investigación se tiene la elaboración de una propuesta alcanzable, con miras al cero papel, esta propuesta se hace a raíz del análisis sobre la gestión documental de la Escuela de Secretariado, de manera tal que propicie una nueva cultura en su forma de operar; contribuya a brindar un mejor servicio y mayor aprovechamiento de los recursos financieros, constituyéndose éste como el mayor alcance de la presente investigación.

Limitaciones

Durante la realización de este estudio se presentaron diversas limitaciones, las cuales se indican a continuación:

Una de las principales limitaciones es que fue imposible obtener una entrevista con la persona encargada del Programa Cero Papel del Ministerio de Hacienda, a pesar de constantes llamadas telefónicas; tal y

como se establece en la metodología de este trabajo para responder a los objetivos planteados.

Otra limitación surge porque, en ninguno de los tres escenarios planteados en los que se realiza la observación en la Escuela de Secretariado Profesional, se obtiene de forma completa la información que los estudiantes pretendían recolectar a través de la aplicación de esta técnica y su instrumento correspondiente, esto debido a que en ninguna de las tres ocasiones se llevó a cabo de manera completa el flujo de la documentación recibida hasta su respuesta, solamente se observan algunos procesos aislados del flujo de la información; no obstante, por medio del cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP se consigue la información requerida para la investigación.

Como tercera limitación que es de importancia mencionar, es que debido a razones fuera del alcance de los estudiantes, de los siete cuestionarios aplicados a los funcionarios administrativos que integran la Escuela de Secretariado Profesional, se regresan solamente cinco de los cuestionarios a los postulantes, por lo cual, el apartado de análisis referente a la Escuela en estudio, en relación con la información solicitada mediante el cuestionario aplicado, contempla únicamente las respuestas de los cinco funcionarios que respondieron y no de los siete indicadas en el marco metodológico.

De igual manera, otra limitación de gran relevancia, y que debe ser considerada, es que durante el año en curso, la ESP ha pasado por una inestabilidad del personal administrativo, esto debido a distintas razones, entre ellas traslados del personal a otras instancias universitarias, incapacidades de largo plazo de algunos funcionarios, y una de las más importantes de resaltar es que el día que se realiza la segunda observación, el personal de la recepción ingresa ese a laborar en la

Escuela, oficina en la que a pesar de tener su propiedad, estuvo seis años fuera de ella.

Por tanto, parte del personal al que se le aplicó el cuestionario tiene poco tiempo de estar laborando para esta Unidad Académica.

CAPÍTULO II

Marco teórico

Debido a la temática desarrollada en la investigación, el marco teórico se ha dividido en dos apartados. En el primero de ellos se desarrollan la teoría, conceptos y condiciones que fundamentan el estudio y que se constituyen en la base que permite posteriormente analizar la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional. A partir de lo indicado se le ha llamado marco teórico contextual.

Así mismo visualizar elementos y aspectos que deben cumplir los documentos para ser considerados como electrónicos. Otro aspecto fundamental está relacionado con el hecho de conocer los alcances logrados en materia de gestión documental que permitan administrar la información bajo el enfoque de la oficina cero papeles.

El segundo apartado, denominado como marco teórico referencial, se reseñan los principales logros alcanzados por cinco instituciones del estado costarricense, que han incursionado en el campo de la administración cero papeles, lo cual permite al lector conocer las iniciativas en la gestión de la información en el enfoque cero papeles. Otro aspecto consiste en identificar si existen medios electrónicos dentro del Campus de la Universidad Nacional para elaborar, tramitar, conservar y custodiar los tipos documentales que pertenecen a la gestión propia del quehacer de la ESP.

Marco teórico contextual

Como punto medular en el marco teórico se tratan aspectos relacionados con alternativas que existen actualmente en el medio, las cuales permiten analizar la posibilidad de implementar la administración cero papeles en la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional. Para ello, se analiza la propuesta del Proyecto de Gobierno Digital y las aplicaciones desarrolladas por la Universidad Nacional respecto el tema de estudio.

Preliminarmente, se realiza una reseña histórica de la Universidad Nacional, para ubicar al lector en el contexto de los flujos de información, es decir, los documentos que se reciben y tramitan en la Escuela de Secretariado Profesional. Lo anterior, permite identificar la existencia o no de políticas documentarias aplicadas en los trámites y los medios utilizados para su gestión.

Reseña histórica de la Universidad Nacional

La Universidad Nacional fue creada el 14 de febrero de 1973 mediante la Ley No. 5182 y nace como una institución estatal orientada a brindar una educación superior de calidad a todos los sectores de la sociedad, así como mayores oportunidades de acceso a los grupos más necesitados. Tiene como misión histórica "la búsqueda de nuevos horizontes para el conocimiento y la formación de profesionales que contribuyan con su quehacer a la transformación de la sociedad costarricense hacia planos superiores de bienestar social y libertad". (1993, p. 1).

Cuarenta años después de su creación la Universidad Nacional, continúa “promoviendo la formación de profesionales de alto nivel y el intercambio con la sociedad civil de conocimientos y saberes en sus más variadas expresiones, por medio de la investigación y la extensión social”. (Lic. Sandra León Coto, 2013, p. 2)

La UNA (como se le conoce) posee cinco facultades, tres centros y cuatro sedes que desarrollan su quehacer cubriendo diferentes áreas de la educación como son, Filosofía y Letras, Ciencias de la Salud, Ciencias Exactas, Ciencias Aplicadas, Ciencias de las Artes y Ciencias Sociales. Esta última es la facultad a la cual pertenece la Escuela de Secretariado Profesional, como se observa en el siguiente organigrama institucional y por ende uno de los canales por donde fluye la comunicación y donde se originan parte de los tipos de documentos administrados por ella.

Organigrama Institucional

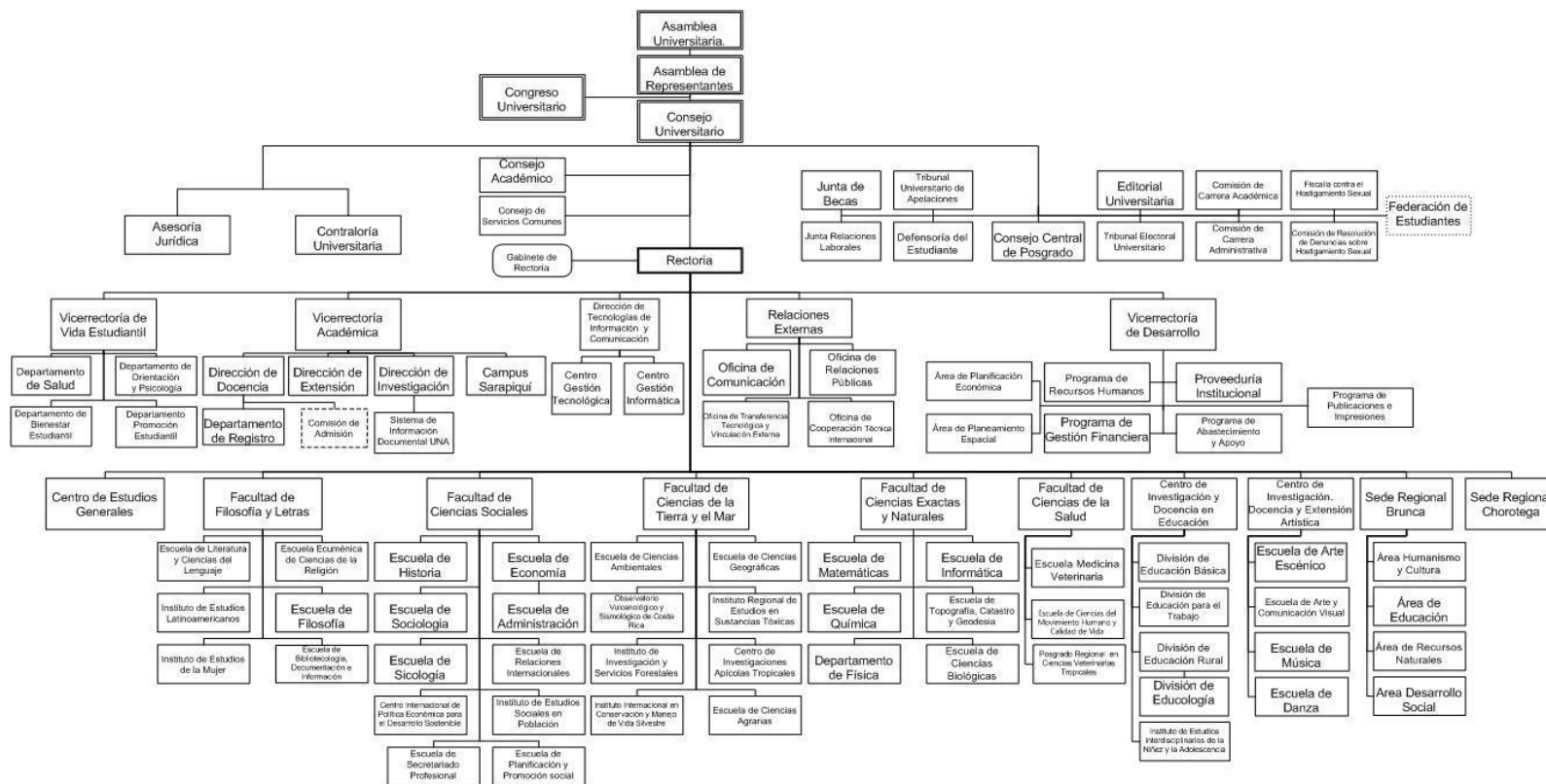


Figura 1. Organigrama Institucional de la Universidad Nacional.

Fuente: Área de Planificación Económica, Universidad Nacional, abril 2013.

Tal y como se observa en el organigrama anterior en la Escuela de Secretariado los flujos de información son originados en forma lineal y fluyen del Consejo Universitario, la Rectoría, la Facultad de Ciencias Sociales y las dependencias que formen parte de ellas. Lo anterior, no significa que solamente se reciba o envíe información de esas dependencias; pero sí se convierten en las principales generadoras de dicha información.

De igual manera con el propósito de ubicar al lector en el contexto de la presente investigación, se hace una reseña de la Facultad de Ciencias Sociales y de la creación de la Escuela de Secretariado Profesional, asimismo de los principales aspectos que dieron fundamento a la creación del secretariado como profesión; su evolución en las tareas y el impacto que la tecnología ha tenido en la gestión de las labores. Principalmente las nuevas alternativas que surgen para la administración documental en una administración cero papeles, las cuales han ido cobrando relevancia en la Universidad Nacional y forman parte de la propuesta de las políticas del Proyecto Gobierno Digital, tema que es desarrollado en otro apartado de marco teórico.

Reseña histórica de la Facultad de Ciencias Sociales

La Facultad de Ciencias Sociales se creó en 1974. Es una de las facultades más grandes de la Universidad. Está integrada por ocho escuelas: Historia, Sociología, Relaciones Internacionales, Economía, Administración, Psicología, Secretariado Profesional, Planificación y Promoción Social, dos programas, nueve maestrías y un doctorado.

La misión de la Facultad va dirigida al estudio y transformación de la realidad social, por eso realiza proyectos de investigación y transmite conocimientos desde el enfoque de las Ciencias Sociales, proponiendo alternativas de desarrollo a la sociedad costarricense y latinoamericana.

La Facultad asume el compromiso de formar profesionales de excelencia, desarrolla programas innovadores de investigación y extensión; brinda

seguimiento a la coyuntura económica y social del país y mantiene esa relación permanente con los sectores sociales más vulnerables. Tal como se menciona al inicio de este marco teórico la Facultad de Ciencias Sociales es una fuente generadora de información, hacia las Unidades Académicas bajo su jurisdicción. Asimismo, está inmersa dentro de las instancias que deben acogerse a la propuesta de Gobierno Digital, como parte integral de la UNA.

Ahora bien, la Universidad Nacional con el desarrollo de varios sistemas informáticos que facilitan la gestión documental de varios procesos, también está contribuyendo a crear condiciones en todas sus dependencias, para realizar esfuerzos que faciliten y contribuyan a desarrollar una gestión cero papeles.

Reseña histórica de la Escuela de Secretariado Profesional

La Escuela de Secretariado está adscrita a la Facultad de Ciencias Sociales desde su fundación en 1974, año en que ofreció su primer programa de estudios.

La apertura de carreras de secretariado a nivel universitario y el establecimiento de colegios profesionales, tiene sus raíces en el Primer Congreso Interamericano de Asociaciones de Secretarias, celebrado en Buenos Aires, Argentina, en 1970. De esta iniciativa surge el Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica, mediante la Ley 5005 publicada en La Gaceta del 29 de junio de 1972 y a partir de ahí se empieza a gestar la apertura de la carrera universitaria en el campo del secretariado.

El 13 de febrero de 1974, la Comisión ad hoc otorga el visto bueno para la apertura de la Escuela de Secretariado Profesional. En el Acta Número 82 en su artículo XII se dicta así: ***“SE ACUERDA DECLARAR OFICIALMENTE INAUGURADA LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL, ADSCRITA A LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNA.***

ACUERDO FIRME”

La misión de la Escuela es “formar integralmente profesionales de excelencia en el área del secretariado en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo a las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible” (<http://www.una.ac.cr/secretariado/>)

La Escuela ofrece dos ofertas académicas, Administración de Oficinas y Educación Comercial, en las que se busca la calidad profesional y la excelencia en la gestión organizacional, a partir de las nuevas visiones y avances tecnológicos. Estos profesionales tienen la opción de incorporarse al Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica.

Tal como se establece en el plan de estudios de la carrera de Administración de Oficinas, dentro de los objetivos que amparan la formación de los profesionales que se gradúan de licenciatura están:

- Manifestar una actitud participativa, crítica, científica de autosuperación y adaptabilidad en el desempeño profesional.
- Analizar e investigar los diferentes paradigmas administrativos que permitan el análisis de los fundamentos fisiológicos, sociológicos y antropológicos con el fin de enriquecer el criterio de los futuros licenciados para cuestionar, criticar e identificar aquellos enfoques que respondan a las expectativas y exigencias de la administración costarricense.
- Aplicar los fundamentos teóricos y metodológicos de la investigación en situaciones administrativas concretas especialmente las que se desarrollan en las oficinas, con el propósito de que interprete y explique dichos procesos en determinado contexto.
- Desarrollar la actitud investigativa en el personal de oficina para que fortalezcan los procesos y sistemas de la organización. (p. 25)

Tal como se observa los objetivos están orientados a la formación de profesionales que responden ante los retos que la sociedad demanda de ellos, de una manera proactiva, crítica y objetiva.

En ese sentido, la profesión secretarial ha evolucionado en su quehacer, como respuesta a un proceso de cambio marcado por el paso del tiempo.

La introducción de nuevas funciones de carácter asistencial, revestidas de mayores responsabilidades, junto con los avances de la tecnología crearon condiciones para el replanteamiento de los objetivos de la profesión secretarial y por ende del nuevo rol de sus graduados. Es así como surge la Administración de Oficinas.

Administración de oficinas

La Administración de Oficinas tiene sus orígenes en el secretariado, tal como lo exponen Bermúdez, Bajo, Millán, Araya, Sánchez, Ramírez, Vargas y Sánchez (2011), quienes indican:

El secretariado es el cuerpo de conocimientos de la carrera o profesión de la persona secretaria...

...Conforme avanzaron los tiempos, las tareas del secretariado fueron cambiando...en la Edad Moderna, los nobles tenían secretarios, varones, quienes dominaban varias lenguas, especialmente el latín, así como una educación elemental. (p. 79)

Los avances de las tecnologías de la comunicación y la información, las nuevas demandas del mercado y los estándares nacionales e internacionales de calidad en los productos y servicios hacen que el secretariado tenga importantes transformaciones en las labores y demanden el desarrollo de competencias que antes eran desarrolladas por otras profesiones.

Las TIC han creado condiciones para la automatización de procedimientos por medio del uso de software cada vez más específico. La aparición de Internet también trajo consigo nuevas formas de administrar la

oficina, de administrar la información, de gestionar procesos y por ende, promueve la innovación de la función secretarial y de otras disciplinas.

Debido a estos cambios se comienza a hablar en América Latina sobre Administración de Oficinas o Gestión de Oficinas en lugar de Secretariado, ello es producto de un mercado laboral y un quehacer más ambicioso. Lo anterior ha abierto nuevas posibilidades a la profesión secretarial, la cual ha sido impactada directamente por los cambios y por la nueva función que deben desempeñar sus profesionales, de quienes se espera la propuesta de soluciones viables como parte de su quehacer. Es así como con el advenimiento de la era tecnológica, no solo se proponen cambios en las formas de pensar, sino también de hacer las cosas. Se plantean alternativas para la ejecución de las actividades, tareas y se presentan formas más eficientes de administrar los flujos de información producto de los procesos generados por la innovación y por el entorno.

López de Pinto citado por Bermúdez et al (2011, p. 84) menciona que “Las destrezas que debe poseer un asistente administrativo son muchas y mayormente se requiere conocimiento tecnológico y los programas computarizados.” En ese sentido, los conocimientos adquiridos en los años de formación del Administrador de Oficinas, en materias como Administración de Documentos, Administración, así como los cursos del área de tecnologías, le plantean posibilidades de analizar si la gestión que realizan para la oficina, puede ser transformada por medio de propuestas que contribuyan con la posibilidad de analizar si la Universidad Nacional posee condiciones que permitan a la Escuela de Secretariado desarrollar su gestión documental con la administración cero papeles.

Asimismo, analizar cuáles requisitos deben cumplir los documentos para ser clasificados como documentos electrónicos y crear condiciones para examinar la posibilidad de disminuir el consumo de papel. Lo anterior forma parte del impacto que el surgimiento de las TIC ha traído consigo a la profesión secretarial.

Seguidamente se reseña parte del quehacer y de los cambios experimentados por el uso de las TIC, principalmente en materia de gestión documental.

Bermúdez et al. (2011), indican que:

Hoy, en el Siglo XXI, ésta es una de las profesiones que más cambio ha experimentado con el advenimiento de la Era Tecnológica y del Conocimiento. A finales del Siglo XX, surgió un cambio con mayor trascendencia e importancia. Se adopta un nuevo nombre para la profesión, “secretaria/o por el de asistente administrativo”. Este nuevo nombre implica y asume que la persona que desempeña este cargo funge como asistente del ejecutivo/a en todas sus tareas, tales como solución de problemas, supervisión de empleados, planificación y desarrollo organizacional...

El secretariado en una empresa o institución se convirtió en un área funcional muy importante, tanto para la producción y gestión documental, en atención al cliente, en gestión de eventos, así como en diversidad de apoyo logístico a las altas jerarquías de las empresas e instituciones. (pp. 80 y 81)

Retomando lo señalado por Bermúdez et al. y para efectos del estudio se hace énfasis en que la gestión documental es una de las actividades que demandan mayor atención por parte de los administradores de oficinas, por cuanto todos los procesos administrativos inician y finalizan con documentos, sean impresos o electrónicos.

Se hace énfasis que independientemente del nombre, sea secretariado o administración de oficinas, la gestión documental forma parte de los procesos administrativos que le corresponde ejecutar. Ahora bien de acuerdo con Bermúdez et al. (2011, p. 81), “El cambio de nombre de Secretariado Profesional a Administración de Oficinas, aún presenta ciertas confusiones, algunos conservan el de Secretariado, otros el de Administración de Oficinas, lo cual no ha favorecido una definición y posicionamiento del enfoque de esta profesión”.

Bermúdez y otros enfatizan en la trascendencia de las funciones del secretariado y la aplicación de elementos básicos del proceso administrativo, como lo son la planificación, organización, gestión y control en las actividades y tareas que se realizan en las empresas.

Con el propósito de lograr un acercamiento a la conceptualización de esta profesión y su objeto de estudio, se plantean algunas definiciones y elementos que delimitan su alcance y desarrollo.

Para describir Administración de Oficinas, concepto relativamente nuevo, se debe considerar el secretariado, como fundamento de esa área profesional. Secretariado es definido por el Diccionario de la Real Academia Española (2001), como la carrera o profesión de la persona secretaria. Administración presenta estas dos acepciones: “Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes” y “Desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad. Oficina: “Local donde se hace, se ordena o trabaja algo”. “Departamento donde trabajan los empleados públicos o particulares”. También es importante distinguir que este diccionario deriva de Administración otras especialidades como Administración Pública, Administración de Justicia y otras.

Por otra parte y de conformidad con el Dictamen OPES-16/2005 del Consejo Nacional de Rectores, Oficina de Planificación de la Educación Superior (2005), sobre la propuesta de creación del Bachillerato y la Licenciatura en Administración de Oficinas en la Universidad Nacional, se indica que:

Tradicionalmente el personal secretarial, tal y como se menciona antes, era receptor de órdenes, indicaciones, dictados y mensajes; actualmente ha asumido las funciones de un administrador de oficinas, con capacidad de gestión, organización y ejecución, con un adecuado manejo en el campo de la informática aplicada a los sistemas de oficina, administra recurso humano, el tiempo efectivo para un mejor y más eficiente resultado de las acciones esperadas y administra materiales en la oficina, es decir, se ha convertido en un verdadero personal ejecutivo en el campo secretarial, con un amplio bagaje cultural y dominio de otras lenguas. (p. 6)

De la definición anterior y para efectos de presente estudio se rescata “con un adecuado manejo en el campo de la informática aplicada a los sistemas de oficinas”, lo cual ha creado condiciones que le permiten proponer alternativas viables para el mejoramiento de su función, de los quehaceres que ejecuta, entre ellos la administración de la información.

De igual manera la preparación académica, le ofrece a este profesional la posibilidad de analizar si existen alternativas viables e innovadoras para realizar su función y que a la vez estos cumplan con las normativas promovidas a nivel de país, como sucede con la administración cero papeles, la cual se rige por las políticas del proyecto de Gobierno Digital. Sin embargo, se considera oportuno hacer una reseña de los elementos que forman parte del proceso de administración de información, tema que se desarrolla ampliamente en el siguiente apartado, obsérvese:

Administración de la información

Para efectos de este trabajo se definen los conceptos de administración e información por separado para después integrarlos y elaborar un concepto de administración de la información aplicable a este estudio, por cuanto no se encontró una definición acorde con el estudio propuesto.

La administración encierra el concepto de ordenar, disponer y organizar. Por otro lado el diccionario de la Real Academia Española, en su vigésima segunda edición (1992), define la información como “Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada”.

Según la teoría clásica de administración de Henry Fayol, administrar es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (<http://www.slideshare.net/GestioPolis.com/teoria-clasica-de-la-administracion>).

Retomando los conceptos indicados por Fayol, se deduce que la administración de la información es un proceso de gestión que permite ordenar,

planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar documentos; para tener accesibilidad a los conocimientos y la información generada en una organización.

En consecuencia, para este estudio, el cual se titula “La gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles: El caso de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional” es importante analizar la teoría de la gestión documental, con el propósito de identificar si las iniciativas desarrolladas, a la fecha del estudio, por la Universidad Nacional en el campo de las TIC, crean condiciones hacia la Escuela de Secretariado Profesional para implementar paulatinamente, la producción de documentos electrónicos, la firma digital, la normalización de los distintos formatos de los tipos documentales, políticas en materia de gestión documental, para lo cual se consultará con el Archivo Central de la Universidad Nacional, entre otros.

De igual manera, si existen directrices emanadas por el Archivo Central acerca de cuáles son los requisitos institucionales que debe cumplir un documento para ser considerado como electrónico y cuál es su ámbito de aplicación dentro y fuera del campus. Así mismo conocer si existen directrices institucionales que regulen las diferentes etapas relacionadas con el ciclo de vida, a partir de la propuesta de administración cero papeles. Otro aspecto importante, está relacionado con la creación de condiciones de seguridad en la utilización de medios electrónicos que permitan proteger la información y migrarla a futuro. Sin embargo, para mejor comprensión del tema, es necesario definir, ¿qué se entiende por gestión documental?, desde su origen, tema que se trata en el siguiente apartado.

Gestión documental

Para describir en qué consiste la gestión documental es necesario conocer previamente la definición de documento, así como los tipos

documentales más utilizados en las organizaciones y principalmente por la Escuela de Secretariado Profesional.

Documento

Desde sus inicios, la humanidad ha confiado el registro y respaldo de la información a los medios físicos disponibles en cada época. Es así como las primeras manifestaciones escritas por el hombre fueron realizadas en piedra y en piel de animales. Una muestra de ello son las pinturas descubiertas en la Caverna de Altamira, en donde se mostraban figuras de hombres, símbolos y animales en posición de caza. Hoy día esas muestras representan un testimonio escrito de los primeros esfuerzos realizados por el hombre para preservar su historia.

De igual manera, como evidencia escrita durante el III milenio antes de Cristo, en Mesopotamia se usaron tablillas de arcilla. Para ello se utilizaban cálamos en forma de triángulo hechos de palitos, una vez impreso el escrito, las tablillas se cocían para que la escritura quedara solidificada.

Otra forma de preservar la información, fue utilizada en China, en donde la información se “presentaba gráficamente mediante ideas o palabras (ideograma= combinación de pictogramas) en tablas de bambú, posteriormente utilizaron la seda como soporte para la escritura, con la ayuda de pinceles.”
<http://www.doslourdes.net/monogr%C3%A1ficos-los-libros.htm>

Con el pasar del tiempo, surgieron nuevas formas de preservar la información, en donde cada cultura ideó, según los materiales de la época, opciones para ello. Fue así como los:

“asirios y sumerios escribían en tablillas de arcilla, pero fueron los egipcios, en el siglo IV, los que reemplazaron las tablillas por el papiro. El papiro, elaborado a partir de una planta acuática llamada también papiro, es más ligero y fácil de transportar, fue el principal soporte de la escritura en las culturas mediterráneas tanto en Egipto como Grecia (sic) y Roma. Los rollos de papiro (volumen en latín) encolados, de varias hojas, se envolvían

en un cilindro de madera, Algunos sobrepasan los cuarenta metros (crónica del reinado de Ramsés III). Se desenrollaban horizontalmente, el texto está escrito por una sola cara y dispuesto en columnas con plegarias y textos sagrados, como el Libro de los Muertos de principios del II milenio a. c. (<http://www.doslourdes.net/monogr%C3%A1ficos-los-libros.htm>)

Tal como se muestra en la compilación de imágenes de la figura 2, hoy día los escritos permanecen como testigos que revelan la necesidad de cada cultura de conservar y heredar su patrimonio histórico, por medio de la escritura.

Independientemente de la representación pictórica con imágenes, símbolos o escritura la humanidad ha ideado formas innovadoras propias de su época para dejar un legado. En ese sentido, se rescata la importancia que ha representado el medio de conservación, lo cual ha permitido que hoy en día se pueda estudiar cada cultura. Con el propósito de ubicar al lector en lo descrito, a continuación se muestra un ejemplo de las diferentes formas utilizadas, para preservar la información. Obsérvese:

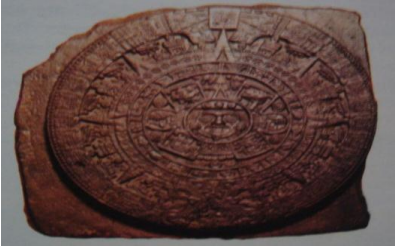
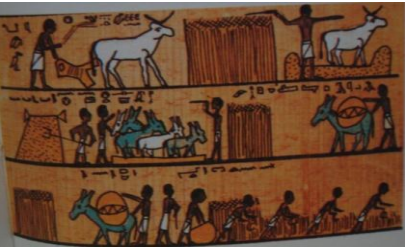
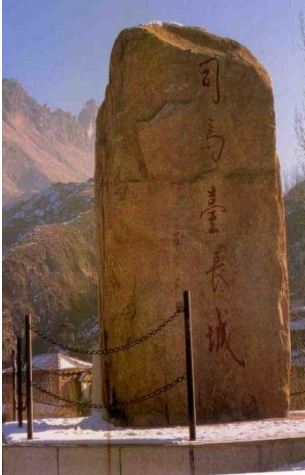
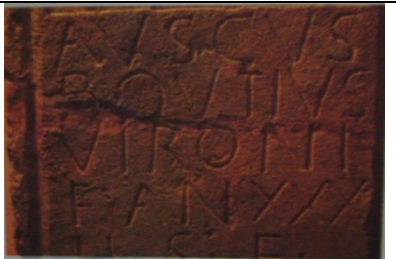
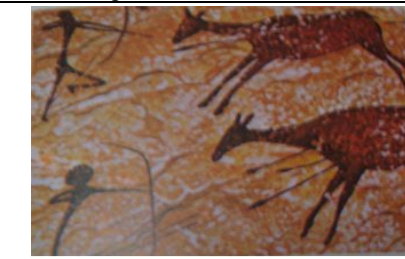
		
Escritura en piedra. Piedra del sol. Calendario azteca	Pintura rupestre en pared. Período Gótico, siglo XIV-XV.	Escritura china en piedra. La Gran Muralla de Simatai, de hace más de 100 años.
		
Cifras romanas que se suelen ver en los Monumentos Romanos.	Pintura del hombre en el medio prehistórico.	

Figura 2. Escritos antiguos.

Fuentes: Enciclopedia juvenil. Editorial Océano, Ed.1993, Libro Beijing Hermosa, Editorial New World Press, China, 2002, p. 61.

Cada respaldo ha evolucionado de acuerdo con el desarrollo alternativas novedosas de la etapa, desde que apareció la escritura entre los siglos II y III, el códice en la Edad Media. Con la aparición del papel inventado por los chinos y reproducido “por los árabes en el siglo VIII, surgen los libros” (<http://www.doslourdes.net/monogr%C3%A1ficos-los-libros.htm>). A partir de aquí se deja de utilizar el papiro y se abre camino a escritos de gran volumen mediante hojas cosidas. Con el uso del códice la información:

resultaba más manejable y de lectura más fácil al separar las palabras, la aparición de las mayúsculas y la puntuación, cosa que permitía una lectura silenciosa. Fue éste un formato tan eficaz que todavía se utiliza hoy, después de más de 1.500 años de su aparición.(...) El papel reemplazó progresivamente al pergamino, una materia más barata que permitió una difusión más amplia del libro. En el siglo XIV se difunde por Europa la utilización del papel. (<http://www.doslourdes.net/monogr%C3%A1ficos-los-libros.htm>)

Con el pasar de los años, la interrelación de los seres humanos y el avance de la comunicación escrita han generado grandes volúmenes y la humanidad ha debido innovar formas de conservar su patrimonio histórico.

Tal y como se menciona al inicio del capítulo anterior, otros medios utilizados en la antigüedad para resguardar los documentos eran el nido de palomas, el gancho o espigón y las carpetas de acordeón, entre otras.

El nido de palomas, de acuerdo con Espinoza (2004), consiste “en una caja de madera o metal con divisiones, en las cuales se colocan los documentos pertenecientes a personas, instituciones o asuntos. Cada compartimiento está abierto.” (p.21). Este medio para archivar es muy empleado en instituciones educativas, hoteles, farmacias, correos, entre otras. Asimismo, Espinoza, indica que entre las ventajas del nido de palomas es la fácil y rápida colocación de los documentos, sin embargo, no era una forma segura de mantener en orden los documentos, se podían extraviar y estaban expuestos al polvo y la suciedad. Obsérvese en la imagen de la siguiente página:



Figura 3. Nido de palomas 1.

Fuente:

<http://www.radiofeyalegriaeducam.net/pdf/M-D-3er-S10-PracticasdeOficina.pdf>, (s.f.)



Figura 4. Nido de palomas 2.

Fuente:

<http://secretariaejecutiva.blogspot.com/2006/07/nido-de-paloma.html>, (s.f.)

En cuanto al gancho o espigón, y según lo mencionado por Espinoza, este medio se “originó en el silgo XV. Consiste en una base de metal y un punzón colocado al centro de ésta en forma vertical. Sobre el punzón se insertan los documentos. Se utiliza en tiendas, farmacias, restaurantes, entre otros.” (2004, p.21). De igual manera, Espinoza señala que una ventaja del gancho o espigón era la manera fácil y práctica de colocar los documentos, no obstante poseía muchas desventajas, entre ellas, se eliminaba información al insertar los documentos en el clavo, los documentos no se clasificaban ni ordenaban, se exponían al polvo y se ensuciaban con gran facilidad y no era una forma de conservar los documentos.

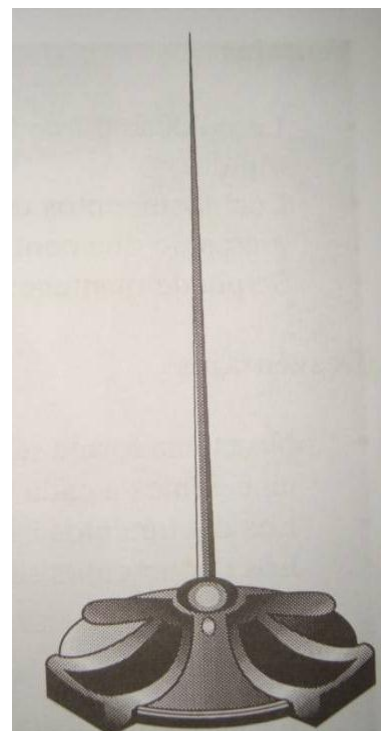


Figura 5. Gancho o espigón.

Fuente: Espinoza, 2004, p.23

Por su parte, la carpeta de acordeón, la cual aún se sigue usando en la actualidad, “es una carpeta con compartimentos, en los cuales se colocan los documentos verticalmente” (Espinoza, 2004, p. 23). En lo que se refiere a ventajas, esta misma autora señala que facilitan la búsqueda de documentos, permite hacer divisiones en forma alfabética, numérica o por asunto, por lo cual

los documentos se clasifican y se ordenan. Y entre sus desventajas está que el material antes empleado era frágil y poco durable, además de que por su diseño solo conserva pocos documentos.

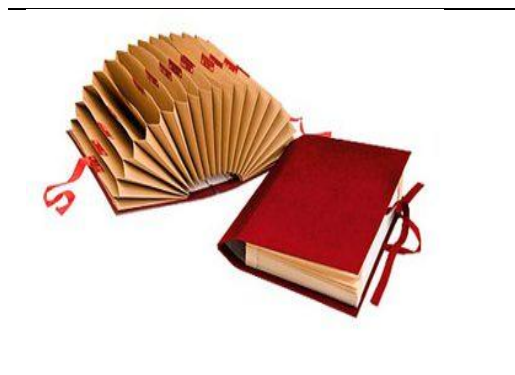


Figura 6. Carpeta de acordeón 1

Fuente:
http://www.mercamania.es/a/listado_productos/idx/7050400/mot/Acordeones/listado_productos.htm (s.f.)

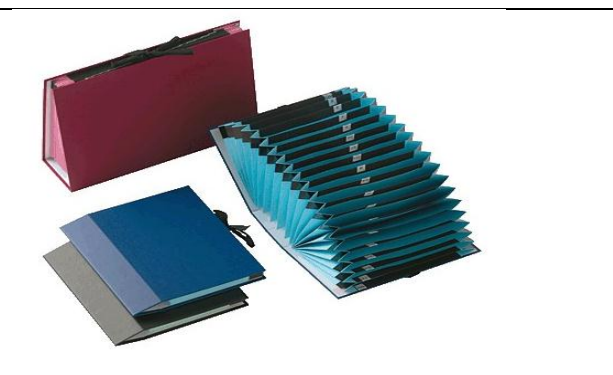


Figura 7. Carpeta de acordeón 2.

Fuente: <http://www.elcompas.com/8311-10087-thickbox/carpeta-clasificador-acordeon-az-folio-color-granate.jpg> (s.f.)

Con el surgimiento del documento escrito surge la necesidad de identificar también la autoría y la fuente de información. Pero de igual manera, se crean nuevas necesidades para preservar los grandes volúmenes de documentos generados por el hombre en su accionar, los cuales no siempre han estado acordes con la protección del medio ambiente, con medidas de seguridad, con migración hacia otras formas de conservación, con disponibilidad de espacio físico, con factores de libre acceso a la información y sobre todo de conservación del valor histórico del documento independientemente de su presentación.

La vigésima segunda edición del Diccionario de la Real Academia Española define documento como “Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.
<http://lema.rae.es/drae/?val=documento>

La legislación costarricense, específicamente el artículo 368 del Código Procesal Civil, establece que son documentos “los escritos, los impresos, los

planos, los dibujos, los cuadros, las fotografías, las cintas cinematográficas, los discos, las grabaciones magnetofónicas y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo.” (1989, p. 80).

De lo anterior se entiende por documento todo escrito con valor probatorio, declaratorio o representativo, independientemente del tipo de soporte en el que se encuentre, ya sea físico o digital. Por tanto, en este apartado se desarrolla lo correspondiente a la gestión del documento en soporte físico, la tipología, etapas, clasificación, eliminación, entre otros temas y el documento electrónico cuyo concepto surge con la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación.

De conformidad con lo mencionado y debido a la variedad de usos que se le ha dado al documento físico, se han creado clasificaciones de acuerdo con sus características y funciones, de ahí que se desprende el término de tipología documental. Bermúdez (1995), se refiere a la tipología documental como “las características propias que presenta un documento que lo identifican con otros documentos semejantes a él,...es el nombre del documento y se deriva de las funciones y de las actividades desarrolladas por una entidad.” (p. 25). En ese sentido, para efectos del estudio, es importante definir qué se debe entender como tipología documental, por cuanto el flujo de información hacia la Escuela de Secretariado está determinado por su relación con dependencias de la Universidad Nacional y sobre todo por el accionar de los servicios que presta hacia la comunidad estudiantil. Véase:

Tipo documental.

Según Mora (1995, p. 4), mencionado por Espinoza (2004) indica que el tipo documental “se refiere a las variantes propias de la redacción temática” (p. 92), los cuales surgen como producto de las acciones, negocios, trámites y naturaleza del servicio que se desarrolla. Entre los tipos documentales más frecuentes en la Universidad Nacional y que fluyen de diferentes dependencias, ya sea en físico o en forma electrónica hacia la Escuela de Secretariado, se

encuentran los siguientes, los cuales se encuentran descritos en orden alfabético, según lo establece las normas de ordenación archivísticas:

Actas. Jiménez (s.f., p. 3), manifiesta en su artículo denominado *La tipología documental en la legislación costarricense* que “nuestra legislación regula dos tipos de actas: las referentes a órganos colegiados, y aquéllas que comprueban hechos, sucesos o situaciones que le constan a quien la otorga”. Asimismo, indica que para las primeras se encuentra en la Ley General de la Administración Pública (LGAP), regulaciones que indica que “es un resumen de los temas tratados, contenido de los acuerdos tomados, se indicará el nombre de las personas asistentes, el lugar y el tiempo de la reunión, forma y resultado de la votación” (p. 3).

Las actas tienen en su mayoría un valor permanente según recomendación de la UNESCO por la naturaleza de la información que se revela en ellas, por lo tanto cada institución pública o privada bajo su jurisdicción está obligada a su conservación.

Las actas nacen por la naturaleza jurídica de las sesiones. En cada sesión se toman acuerdos que son el producto de las deliberaciones de sus miembros. Dichos acuerdos deben ser comunicados a los involucrados en el proceso. A partir de aquí nace otro tipo documental llamado transcripción de acuerdos, el cual se describe adelante.

Otro tipo documental generado en una organización, es la denominada carta.

La carta. Camacho, Espinoza y Murillo (2005) la definen como “un documento de naturaleza formal con valor legal y probatorio, que se utiliza cuando se desea impregnar tono de formalidad al mensaje. Es un instrumento de comunicación y sirve de enlace entre las organizaciones, porque establecen relaciones comerciales y administrativas”. (p. 25). Este tipo documental es muy utilizado hacia lo interno y externo de las organizaciones como un medio de comunicación formal. Debido a su formalidad algunas lo utilizan para comunicar

los acuerdos tomados en las sesiones, ya sea de junta directiva, de asambleas, de consejos municipales, de asociaciones, entre otros usos.

Otro tipo documental muy común es la certificación, la cual se utiliza para asegurar por escrito que un producto, un proceso, un servicio, una carrera, entre otros; cumplen los requisitos establecidos, convirtiéndose en un documento valioso que da fe pública de la veracidad de lo que se certifica. Es un elemento insustituible, para generar confianza en las relaciones universidad-usuario (funcionario, estudiante, cliente). Jiménez (s.f., p. 4) indica con respecto a ellas lo siguiente:

Certificaciones: En el Código Notarial se menciona la estructura de las certificaciones; éstas inician con el nombre y apellidos de quien la extiende, el puesto, el contenido, lugar, hora y fecha de expedición, nombre y apellidos del solicitante, los efectos para los cuales se expide, firma y sello del que autoriza y el pago de especies fiscales, cuando así lo establezca la ley. (p. 4).

Otro tipo documental de trámite común en la Universidad Nacional y que fluye hacia la Escuela de Secretariado es la circular.

Circular: Para Camacho et al. (2005), las circulares “son enviadas por una autoridad superior a los subalternos o por algún funcionario de una oficina a personas ajenas a la institución, para informarles asuntos importantes que deben ser de conocimiento general”. (p.153).

De igual manera, las convocatorias obedecen al interés de las organizaciones de reunir a sus funcionarios para tratar asuntos de relevancia e interés común.

Convocatorias: De acuerdo con Camacho et al. (2005) las convocatorias se utilizan para citar a las personas a reuniones cuando se recomienda hacerlo en forma escrita. (p. 195).

Existe otro tipo documental, de uso común en las organizaciones y que obedece al interés de conservar reunida en una sola carpeta, sea impresa o electrónica, toda aquella información que se relacione con la naturaleza del asunto que se trate.

Constancias: “es un documento similar al certificado .Los dos acreditan la veracidad de hechos o situaciones que se han dado o se dan en la realidad.” (<http://creacionliteraria.net/2012/05/la-constancia-definicionredaccion/>)

Expediente: según Jiménez (s.f.), el expediente es “el conjunto de documentos que versan sobre un mismo tema. En la Ley General de la Administración Pública se establece que el orden de los documentos debe obedecer al orden riguroso de presentación de los documentos”. (p. 4).

Informe: El informe es un texto escrito en prosa científica, técnica o comercial con el objetivo de comunicar información dirigida, generalmente, a personas o entidades capacitadas para tomar decisiones. Según Delisau: “es un conjunto de informaciones y comunicaciones acerca de un acontecimiento interno o externo acerca de una organización, ordenados y organizados de forma que permita una rápida comprensión y valoración, dirigida desde los niveles más altos de la jerarquía empresarial hasta los más bajos y/o viceversa”. El contenido de un informe puede ser la respuesta a una consulta técnica o bien la presentación de hechos obtenidos e investigados por el autor.” (<http://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/minutadereuniocc81n.doc>.)

Memorandos: Camacho et al. (2005) señala que los memorandos son “una comunicación interna y directa; se usa en las oficinas de una misma empresa o institución. Es menos formal que la carta, lo cual no quiere decir que sea un documento informal” (p. 169). Su uso dependerá de las políticas documentales de cada institución. En la mayoría de los casos se utilizan para comunicados internos en la organización.

Minutas: Sirven para constatar de forma escrita lo tratado en una reunión y mantenerla como un archivo permanente de consulta.

son el recurso escrito de una reunión o audiencia. Proporcionan una descripción de la estructura de la reunión, comenzando con una lista de los presentes, siguiendo con los planteamientos y las respuestas de cada uno de los asistentes, y finalizando con el detalle de las conclusiones

arribadas. Las minutas pueden ser tan detalladas y comprehensivas como una transcripción, o tan brevemente y sucintas como una lista simple de las resoluciones o decisiones tomadas. (<http://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/minutader euniocc81n.doc>.)

Reglamentos: con respecto a los reglamentos Jiménez (s.f.), manifiesta que:

los reglamentos de trabajo deben ser escritos en caracteres fácilmente legibles y se deben colocar en dos sitios visibles. Para su aprobación se debe cumplir una serie de formalidades, sin las cuales el reglamento no es eficaz; este tipo de reglamentos tiene como contenido mínimo lo relativo a normas de orden técnico y administrativo, de higiene y seguridad, hora de entrada y salida a laborar, período de descanso y horas de almuerzo, así como disposiciones disciplinarias, entre los aspectos más relevantes. (p. 5)

Solicitudes: Jiménez (s.f.), indica que las solicitudes son los tipos documentales en los cuales se solicita una información o servicio por escrito. Deben contener el nombre y calidades del solicitante, la indicación de la oficina a la cual se dirige, la solicitud propiamente dicha, los motivos o fundamentos, el lugar para notificaciones, el lugar, fecha y firma del solicitante. (p. 6)

Transcripción de acuerdos: Camacho (2005), manifiesta que las decisiones que se toman en reuniones de grupos colegiados o no colegiados deben de ser comunicadas, a la persona o personas interesadas y se conocen como acuerdos, los cuales deben tramitarse en este tipo documental. (p. 213)

Asimismo indica que “para escribir una transcripción de acuerdos se utiliza el formato de una carta tradicional, pero se le agrega la frase **TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO N°...**”. (p. 215). Este tipo documental también tiene valor permanente y su valor debe quedar consignado junto con el Acta en un instrumento llamado tabla de conservación de plazos.

Gestión del documento físico

Bermúdez (1995), define la gestión documental como el “proceso que abarca el ciclo vital del documento, desde su producción hasta su eliminación o su envío a un archivo histórico para su conservación permanente.” (pp. 22 y 23)

De acuerdo con esta autora el concepto de Gestión de Documentos “apareció por primera vez en los Estados Unidos y tiene sus antecedentes en los primeros años de la República. En 1887 se formó el primer comité que buscaba la eficiencia en el tratamiento de los papeles del Gobierno”. (p. 21)

Además menciona que durante la II Guerra Mundial el Departamento de Marina de los EEUU desarrolló un programa de gestión de documentos que sirvió de base para la implementación de programas similares en las oficinas gubernamentales. Dicho programa incluía controles para la producción de documentos, directrices para elaborar informes y correspondencia, normalización del equipo y materiales y el desarrollo eficiente de archivo y correo, además de la especialización del personal.

La gestión documental ha evolucionado debido a los continuos y rápidos cambios que experimenta la sociedad, la necesidad de recuperar información cada vez más rápido y capacidad de almacenamiento cada vez más reducido y costoso, entre otros aspectos.

Bermúdez (1995), indica que entre los objetivos de la gestión documental se encuentran el deseo de simplificar los procedimientos de creación de documentos, organizarlos técnicamente para facilitar la recuperación de la información, racionalizar los recursos humanos y materiales, preservarlos utilizando el equipo y el mobiliario adecuado, aplicar racionalmente la automatización y facilitar los procesos de valoración documental.

De acuerdo con la definición de gestión documental, ésta se puede dividir en tres etapas, las cuales constituyen el ciclo de vida del documento. Bermúdez señala que como parte del proceso de gestión documental está: primero la etapa de creación documental, segundo la etapa que incluye la organización,

utilización y preservación de los documentos y por último la tercera etapa consiste en la eliminación, obsérvese:

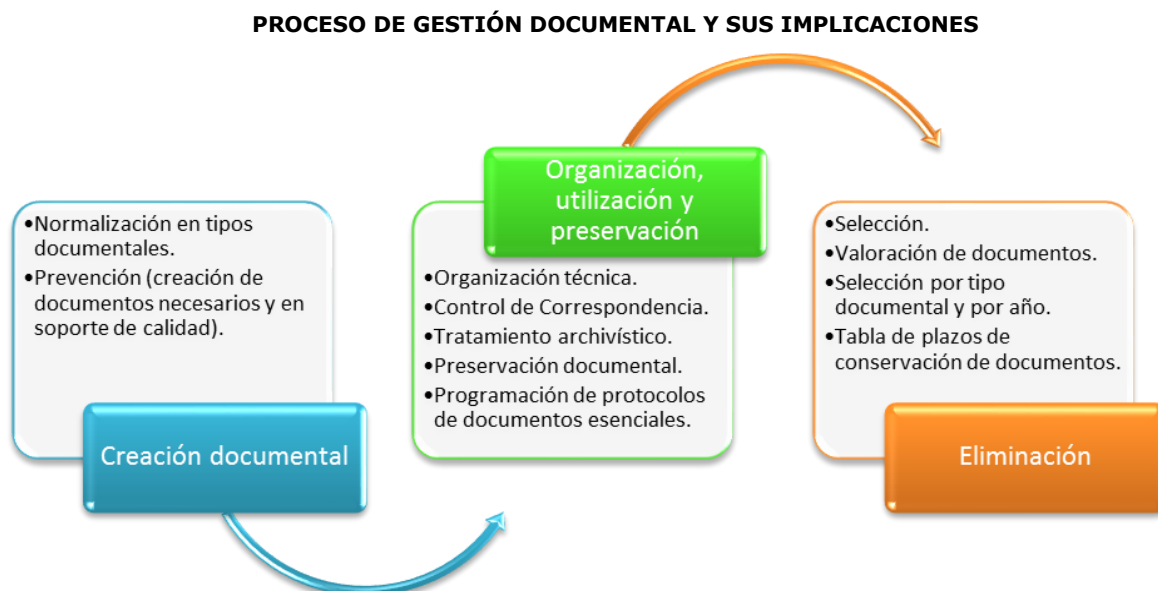


Figura 8. Proceso de gestión documental.

Fuente: Elaborada por los postulantes (julio, 2013), datos tomados de Bermúdez, T. (1995). La gestión de documentos, visión panorámica. (<http://www.archivonacional.go.cr/memorias/1995/01.pdf>)

Bermúdez (1995) menciona que la etapa de creación documental: se basa en dos aspectos fundamentales: la normalización y la prevención. La primera busca establecer normas en la presentación y en la tipología documental con el fin de evitar pérdida de tiempo y eficacia en las etapas posteriores de la gestión documental como lo son la organización, la utilización, la preservación y la eliminación de documentos. La segunda busca prevenir errores irreparables, en cuanto a la producción de documentos inútiles o de documentos que por su modalidad de creación y contenido no responden a las necesidades de la oficina productora. Además, trata de evitar la producción de copias excesivas, así como vigilar la calidad de los soportes (papel, cintas, microfilm, disquetes) y de las tintas que se utilizan en la producción de los documentos. (p. 25)

En la segunda etapa, la organización, utilización y preservación documental, “se organizan los documentos técnicamente para garantizar la disponibilidad de la información y la rentabilidad de su utilización” (Bermúdez, 1995, p. 27)

Además para esta etapa se deben tomar en cuenta según Bermúdez (1995) aspectos como el control de la correspondencia y del correo, el tratamiento archivístico, la recuperación de la información, la selección y compra de mobiliario, capacitación del personal, la preservación documental y la programación de protección de documentos esenciales.

Los artículos 79 y 80 del reglamento de la Ley 7202 “Ley del Sistema Nacional de Archivos”, regulan los aspectos relacionados con la clasificación que se debe aplicar a los documentos. Los cuales consisten en:

Artículo 79 - La clasificación es la técnica mediante la cual se identifican y agrupan documentos semejantes con características comunes, de acuerdo con un plan establecido previamente.

Artículo 80 - Los sistemas de clasificación existentes son:

- Clasificación orgánica: consiste en la utilización de la estructura orgánica de la institución para clasificar los documentos.
- Clasificación por funciones: consiste en la clasificación de los documentos, de acuerdo con las funciones y actividades de la institución.
- Clasificación por asuntos o materias: consiste en la clasificación de los documentos, basada en los asuntos o materias a que se refieren.

En relación con la conservación de los documentos, tal como se menciona en el capítulo anterior desde tiempos antiguos la documentación se resguardaba en diferentes medios. Entre los que más destacan se encuentran el gancho o espigón, el nido de palomas, la carpeta de acordeón. Tiempo después esas formas de custodia evolucionaron y ofrecieron mejores condiciones de seguridad. Aparecen entonces los archivos verticales, archivadores con palanca, discos duros y medios audiovisuales, los cuales

también han evolucionado hacia nuevas formas de administración y conservación.

Con la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación, se proponen nuevas alternativas de conservación utilizando medios electrónicos y creando condiciones para disminuir el uso del papel y tintas. Estas nuevas formas de conservación se detallaran más adelante en el apartado de Gestión de documentos electrónicos o digitales.

Por último, la etapa de eliminación documental, “se refiere a la fase final del ciclo vital del documento, ya que en esta fase se decide si un documento se elimina o se transfiere a un archivo histórico” (Bermúdez, 1996, p. 28)

En esta etapa es importante acotar el procedimiento para la eliminación de documentos. En primera instancia, de acuerdo con Espinoza (2004) se debe de seleccionar y valorar los documentos. El artículo 87 del Reglamento a la Ley 7202 (1995) define selección como: “el método mediante el cual se analiza el valor de los documentos en sus diferentes etapas, y se determina su eliminación o su conservación”. Luego se deben de valorar los documentos, que de conformidad con el artículo 129 de Reglamento a la Ley 7202 (1995), señala que “Todas las instituciones productoras de documentos son las responsables de fijar la vigencia administrativa y legal de cada tipo documental. La Comisión únicamente determinará el valor científico-cultural de los documentos”.

El paso tres consiste en la selección que se hace por tipos documentales y por años y es competencia del jefe superior de la oficina productora y de la secretaria.

Finalmente, se debe de llenar la tabla de plazos de conservación de documentos, que según el inciso a) del artículo 131 del Reglamento a la Ley 7202 (1995) “es un instrumento en el que constan todos los tipos documentales producidos o recibidos en una oficina o institución, en el cual se anotan todas sus características y se fija el valor administrativo y legal”, una vez aprobada por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, según lo dispuesto en el artículo 138 del Reglamento a la Ley 7202 (1995).

De lo expuesto en este apartado, se extrae que la gestión documental abarca tanto los documentos impresos en papel como los producidos en medios electrónicos, lo que conlleva a un nuevo modelo de gestión documental, el cual se detalla a continuación.

Gestión de documentos electrónicos o digitales

Para Bermúdez (1995), el concepto de gestión de documentos da sus inicios en los Estados Unidos en el año 1887, cuando el gobierno empezó a considerar necesario dar un tratamiento más eficaz a los documentos, para lo cual creó una comisión especializada. No obstante, el volumen de los documentos continuó creciendo lo que hizo difícil su administración. Esto dio a paso a que en 1934, se constituyera el Archivo Nacional, con la premisa de implementar un procedimiento adecuado a la acumulación de documentos físicos, de manera que se garantizara su conservación permanente o su eliminación. Es así como, con estas iniciativas, tal como se indicó en el apartado de gestión documental, se fueron implementando técnicas para administrar los documentos físicos, que han sido utilizadas por muchos años.

No obstante, la globalización ha generado que la información se tenga que difundir con más rapidez, lo que conlleva a implementar nuevas técnicas de administración documental. Para Casanovas (2008, p.9) “Surge en la última década la necesidad de un nuevo profesional de la documentación como consecuencia de las nuevas tecnologías, de la cantidad explosiva de documentos y su aplicación a la eficiencia y competitividad de los negocios”

Para Cornella citado por Casanova (2008, p.9), “como consecuencia de estos factores este profesional deberá formarse en cuestiones empresariales, en ciencia de la información y en habilidades tecnológicas”.

Por lo tanto, las organizaciones deben aprender a administrar la información y el conocimiento como parte importante de su patrimonio, lo que

viene a dar lugar, a un nuevo concepto de gestión de documentos por medios digitales, la cual evoluciona hacia nuevas formas de producción y conservación.

En el artículo la Oficina Cero Papeles del Grupo Archicentro (<http://www.archicentro.com/El-Mundo-de-la-Oficina-sin-Papel>) se señala que:

Actualmente la tendencia mundial tanto en las empresas como en los gobiernos es la implantación de Sistemas de Gestión Documental para el manejo automatizado de la información dentro de la organización. La razón de este cambio de mentalidad en la manera de operar se debe, fundamentalmente, a los beneficios que ofrece una oficina automatizada, una oficina sin papel, y se traduce en: productividad, eficiencia y ahorro.

Todo el problema del flujo efectivo de la información en una empresa se reduce al manejo de los papeles. Inexorablemente, la información que se genera o que se recibe viene en formato de papel; y los problemas surgen cuando la información debe llegar a los usuarios y no llega, cuando la información existe pero el que la necesita no sabe que existe, cuando se archiva indebidamente se traspapela o sencillamente se pierde. La diferencia entre el caos y la eficiencia viene dada por la forma en que se administran esos papeles.

Tales aseveraciones enfatizan la problemática que existe en muchas organizaciones, como es desarrollar e implementar estrategias para administrar los flujos de información en formato papel y principalmente cuando la información no ofrece respuesta a elementos de productividad, eficiencia y ahorro como lo enfatiza este artículo.

Es aquí donde los documentos electrónicos “centrados en el mundo empresarial, son analizados en tanto la función de la eficiencia (oportunidades y riesgos para crear riqueza) como de la capacidad para permitir la consecución de los objetivos ya fijados (análisis de procesos, flujos de información, estructuración de una función, etc.)” (Casanovas, 2008, p.9)

Por tanto, con la creación de documentos electrónicos, se introduce el concepto de gestión de documentos electrónicos, siendo que los soportes ya no

son físicos. Ahora bien, antes de explicar en qué consiste esta nueva gestión documental, es importante definir qué es un documento electrónico y cuál es su equivalencia con el documento físico. Léase:

Documentos electrónicos o digitales

La evolución de la humanidad y el nacimiento de las nuevas tecnologías dictaron normas que amparan y reconocen que el concepto de documento abarca también el documento electrónico.

En Costa Rica la Ley de Registro y Secuestro de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones, N° 7425, artículo 1 (1994, p. 1), considera como documentos privados “los videos, los casetes, las cintas magnetofónicas, los discos, los disquetes, los escritos... y cualquier otra forma de registrar información de carácter privado, utilizados con carácter representativo o declarativo, para ilustrar o comprobar algo”.

Asimismo, el artículo 3 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, N° 7202 (1990, p. 1), reconoce como documento no solo los “textuales, manuscritos o impresos”, sino también los “legibles por máquina”, ejemplificando que puede tratarse de diskettes. De igual manera, la Ley Orgánica del Poder Judicial N° 7333, establece en el artículo 6 bis que “tendrán la validez y eficacia de un documento físico original, los archivos de documentos, mensajes, imágenes, bancos de datos y toda aplicación almacenada o transmitida por medios electrónicos, informáticos, magnéticos, ópticos, telemáticos o producidos por nuevas tecnologías”. (1993, p. 3).

Con la creación de estas leyes se pone en evidencia los esfuerzos e interés demostrado a nivel de país para crear condiciones jurídicas que respalden la creación y administración del documento electrónico, indistintamente de la tipología documental.

De manera más reciente el reglamento sobre firma digital, en el capítulo I, artículo 3, define documento electrónico como “Cualquier manifestación con

carácter representativo o declarativo, expresamente o transmitida por un medio electrónico o informático”. (p. 2).

Asimismo, Casanovas (2008, p. 61) señala que “Originalmente los documentos digitales eran sólo textuales, pero en la actualidad incluyen enlaces, imágenes y audio en un todo integrado, que ha pasado a denominarse objeto, es entonces que el concepto de documento digital u objeto de información se torna complejo”

Es importante indicar, para efectos del presente trabajo se utilizara en gran medida el término de documento electrónico dado que las leyes no hacen distinción. No obstante, documento digital y documento electrónico no son sinónimos, ya que todo documento digital es un documento electrónico, en cambio, el documento electrónico puede ser tanto digital como analógico, término que se explica más adelante. A continuación se establecen los conceptos de documento electrónico y digital, que denotan la diferencia:

El documento electrónico “es aquél contenido en un soporte electrónico (algún aparato electrónico auxiliar) que, para su visualización requiere una pantalla textual, una pantalla gráfica, y/o unos dispositivos de emisión de audio, vídeo, etc.”. (<http://legislaciondellibro.wordpress.com/about/>)

Por otra parte, el documento digital es:

la representación en medio digital de un documento, contenido, textos, imágenes, sonidos, videos. Un documento digital tiene información codificada en bits (unidad elemental del computador) y para leer, visualizar o grabar la información se precisa de un dispositivo que transmita o grabe información codificada en bits. Al representarse digitalmente, los datos de entrada son convertidos en dígitos (0,1) inteligibles para la máquina y no para los sentidos humanos. [el paréntesis no pertenece al original] (<http://legislaciondellibro.wordpress.com/about/>) De acuerdo con Casanovas (2008, p. 85) los documentos electrónicos tienen tres orígenes:

- Los que fueron creados en formato digital y están almacenados en algún soporte óptico o magnético, que está guardado en el centro de documentación o biblioteca.
- Fueron creados en formato digital y se encuentran disponibles en Internet. El centro de documentación, la biblioteca o directamente el usuario no entra “en posesión” de ellos sino que se tiene derecho al acceso mediante licencias o porque son de uso libre o gratuito.
- Fueron creados en formato analógico y deben ser convertidos a formato digital mediante el proceso de digitalización.

Al respecto del formato analógico, Lamarca (2013) señala que los documentos analógicos tienen diferentes medios de grabación como: papel, película fotográfica, cinta magnética, disco láser, entre otros; no así los documentos digitales que tienen un único medio de grabación que son las memorias legibles por un ordenador que se codifican en bits (ceros y unos).

Por otra parte, surge la interrogante acerca de si los documentos electrónicos tienen el mismo valor que los documentos en papel, para lo cual se establece en la Ley No. 8454, artículo 3, el principio de equivalencia funcional entre el documento electrónico y el documento en papel, que dice:

Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos. (2005, p.1)

Por otra parte, el artículo 4 de esta misma ley establece que “Los documentos electrónicos se calificarán como públicos o privados, y se les reconocerá fuerza probatoria en las mismas condiciones que a los documentos físicos.” (p. 2)

Es decir, si el documento electrónico cumple con las mismas funciones que se le exigen al documento en papel, debe otorgársele a ambos un valor equivalente.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, No. 8454, los documentos electrónicos no se pueden consignar en las disposiciones relacionadas con causa de muerte, derecho de familia y trámites de carácter personal, como por ejemplo las solicitudes de cédula de identidad.

Ahora bien, el documento electrónico pasa a ser parte importante de una novedosa administración documental, logro que ha contribuido a disminuir en forma gradual el uso excesivo del papel, reducción de costos, tiempo y promueve una gestión más amigable con el ambiente. Asimismo, surge una forma de innovar la gestión documental, la cual se constituye en un insumo importantísimo de la administración electrónica o la e-administración, como se le conoce. La e-administración contempla a las comunicaciones internas de la oficina y a las comunicaciones entre dependencias, principalmente pone al alcance de los ciudadanos procesos y trámites que tiempo atrás requerían de su presencia. Esta nueva forma de administración será ampliada más adelante en el apartado de Análisis del Estado del Gobierno Digital.

Los documentos electrónicos al ser parte importante del patrimonio de las organizaciones deben ser administrados correctamente, como se mencionó, esto da lugar a un nuevo concepto de gestión de documento por medios electrónicos o digitales.

Casanovas (2008, p. 73) señala que la gestión de documentos “se centra en la valoración, recuperación, preservación y distribución de los documentos generados en las organizaciones científicas o de negocios, actividad tradicional de las Ciencias de la Documentación... Hoy en día se centra en el desarrollo de métodos y procedimientos eficaces y recuperación de la información”.

Para Corrales y Ulate (s.f.), la gestión documental digital es el:

Conjunto de procesos administrativos y técnicos que permiten planificar, gestionar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos digitales de una organización.

Este conjunto de procesos, los cuales se realizan a través de múltiples tecnologías, permiten automatizar las oficinas de manera que incrementa la productividad en las labores diarias. La automatización en las organizaciones valora la producción de los documentos desde su creación hasta su distribución, permitiendo la eficacia y eficiencia en las tareas que se realizan.

Es importante mencionar, que la gestión documental está estandarizada por las normas ISO (International Organization for Standardization) 30300, la cual fue elaborada por el Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación, Subcomité SC 11, Gestión de documentos (AENOR, 2011). El contenido de estas normas se basa en técnicas y procesos documentales, en las que se involucra el liderazgo de la alta dirección y toda la organización. Fueron elaboradas en el marco de otras normas para que tengan relación y sean compatibles. Al respecto se tiene la siguiente imagen:

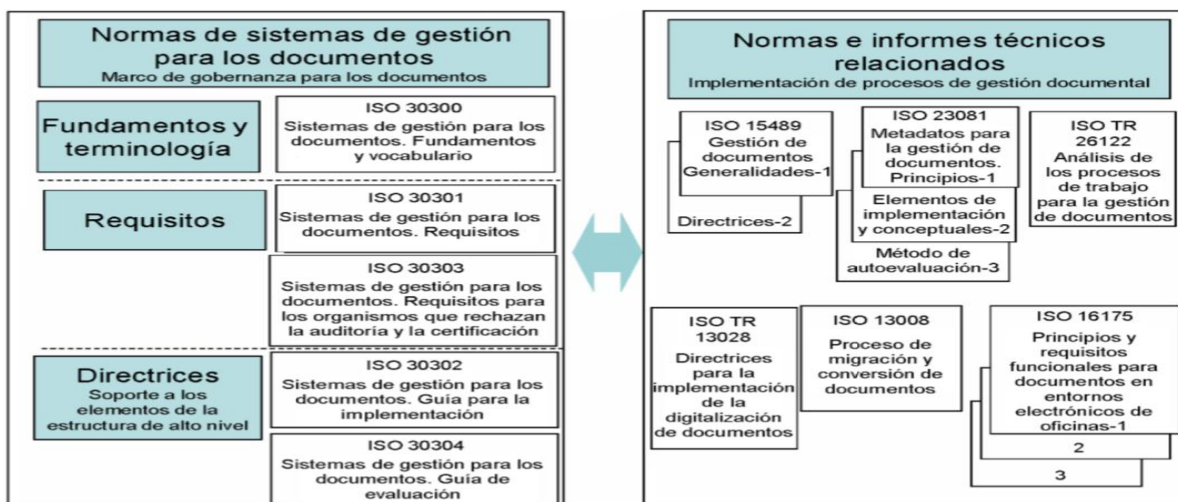


Figura 9. Normas de sistema de gestión de documentos.

Fuente: Elaboradas por el ISO/TC 46/SC11 sobre SGD y normas internacionales e informes técnicos relacionados. AENOR, (2011, p. 6)

De acuerdo con (AENOR, 2011, p.5) “Las Normas de Sistemas de Gestión (Management System Standards, MSS) ofrecen herramientas para que la alta dirección implemente un enfoque sistemático y verificable en el control de la organización en un entorno que favorezca las buenas prácticas”. En este sentido, tal como se observa en la figura anterior, los documentos deben cumplir

con ciertos requisitos legales, reglamentarios y de rendición de cuentas, que permitan optimizar la toma de decisiones, el funcionamiento efectivo y la continuidad de la organización. Algunos puntos importantes de estas normas ssen tratadas más adelante.

Se habla además, de una gestión documental más acorde con la conservación del medio ambiente, la administración cero papeles y el surgimiento de lo que se ha llamado la administración pública electrónica, término que también es ampliado en otro apartado de este marco teórico.

Ahora bien, al igual que el documento físico, la gestión del documento electrónico tiene un ciclo vital, el cual se detalla en el siguiente apartado.

Ciclo documental electrónico o digital

Para Corrales y Ulate (s.f.) el ciclo del documento digital, se grafica de la siguiente manera:



Figura 10. Importancia del ciclo documental digital.

Fuente: Corrales y Ulate (s.f.) Gestión Documental Digital. Universidad Nacional de Costa Rica.

Creación. Consiste en documentar el origen de los documentos electrónicos de una manera lógica y coherente para la recuperación y el almacenamiento. Esta fase del ciclo de vida de los documentos electrónicos dista mucho del documento físico, ya que de acuerdo con Cruz (2003, p.5): un

documento tradicional está recogido en un medio y a través de símbolos que lo hacen directamente accesible para el ser humano, en cambio, el documento electrónico está recogido en un medio y a través de símbolos que deben ser decodificados para hacerlo accesible al ser humano. Por ello el medio (hardware) y los símbolos (software) son condiciones de posibilidad del documento electrónico.

Asimismo, este mismo autor señala que mientras que “un documento tradicional es inseparable del medio (soporte) que lo recoge, el de un documento electrónico puede ser separado del medio original y transferido a otro u otros soportes”. (2003, p.5)

Es por ello que el documento electrónico debe ser identificado correctamente al comienzo del ciclo de vida, para que sea fácilmente accesible hasta que cumpla su ciclo de vida y sea considerado auténtico, esta función la cumplen los metadatos que son “datos sobre los datos y hacen que el documento pueda ser utilizado y comprendido... describen cómo se ha registrado la información, cuándo y por quién, cómo está estructurada, cuándo se ha utilizado”. (Cruz, 2003, p. 5) Por otra parte, la Norma ISO 30301 establece que la creación de documentos electrónicos es una fase de la gestión documental que conlleva el cumplimiento de varios procesos. (Bustelo, 2011). Véase:

	PROPÓSITO	PROCESO
CREACIÓN	determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.	Determinar la necesidad de información.
		Determinar los requisitos
		Crear documentos fiables
		Determinar la conservación
		Establecimiento de calendarios de conservación
		Determinar los métodos de captura
	determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos.	Identificar la información descriptiva y de contexto
		Identificar el momento de la incorporación
	decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos.	Identificar los requisitos específicos
	determinar las tecnologías adecuadas para crear y capturar los documentos.	Seleccionar la tecnología

Figura 11. Proceso de creación de documentos.

Fuente: SEDIC, Serie ISO 30300. Sistemas de Gestión para los documentos. (2011)

Como se puede observar, la creación contempla un conjunto de elementos, que conllevan al cumplimiento de requisitos, entre los cuales es importante mencionar, por citar un ejemplo, que se debe determinar la necesidad de la información y documentos a generar sobre los procesos de la organización, para lo cual es importante tener bien definido el contexto y control de los metadatos que se incluyen en los documentos cuando son creados.

Ahora bien, se debe asegurar el almacenamiento de los documentos electrónicos tal y como se hace con los documentos físicos; aspecto que se desarrolla en el siguiente apartado.

Almacenamiento. Los documentos electrónicos una vez digitalizados, deben ser almacenados y custodiados, tal como lo establece el ciclo de vida de los documentos. Para lograr lo anterior, se debe ofrecer mantenimiento y control digital, de tal manera que se les garantice el ciclo de vida legal del documento, para lo cual se debe recurrir a dispositivos de almacenamiento para el resguardo de la información, ya sea dentro del ordenador o fuera, como una memoria portátil. Los dispositivos pueden ser tanto una memoria o disco duro, un disco o

CD ROM, una memoria flash, un DVD u otra. La información puede almacenarse en forma temporal o permanente.

De acuerdo con el sitio web Informática Hoy (<http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Dispositivos-de-almacenamiento.php>), los soportes de almacenamiento de documentos digitales se dividen en magnéticos y ópticos y electrónicos, los cuales se definen de la siguiente manera:

Soportes Magnéticos

Son aquéllos que a través de las atracciones y repelencias de los materiales férricos que los componen, permiten registrar, almacenar y reproducir información análoga y digital... permite realizar copias sin pérdidas, o cuantificar exactamente cualquier error... tiene una degradación paulatina, por lo que se pueden tomar medidas con anticipación de acuerdo con cada tipo de daño. (Riviera, 2009, p.42)

Los soportes magnéticos son “los más antiguos y más utilizados actualmente, por permitir administrar una gran densidad de información, o sea, almacenar una gran cantidad de datos en un pequeño espacio físico”. (<http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Dispositivos-de-almacenamiento-por-medio-magnetico.php>)

Entre los soportes magnéticos se encuentran las cintas que son de lectura y búsqueda más lenta y los discos duros que realizan una lectura aleatoria, por lo que son un poco más rápidos.

Según Riviera (2009), los discos más utilizados en la actualidad son los discos duros, los cuales están formados “por una o varias láminas rígidas de forma circular recubiertas con un material que posibilita la grabación magnética de datos” (p.43). Estos discos duros internos se encuentran en computadores de escritorio y portátiles, también los hay en menor capacidad para su utilización en cámaras digitales, agendas electrónicas y tecnologías similares.

Un ejemplo de disco duro es el siguiente:

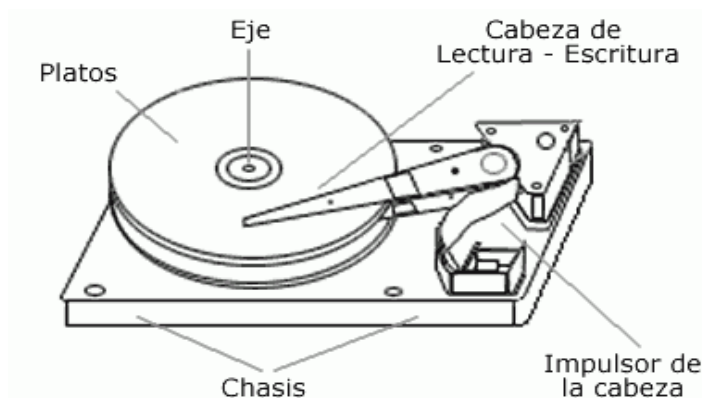


Figura 12. Disco duro.

Fuente: <http://mantenimientolasalle.blogspot.com/2012/05/como-reparar-el-disco-duro.html> (2012)

Además de los discos duros internos están los discos duros externos, que al igual que los discos duros internos, permiten almacenar grandes cantidades de información. Normalmente se conectan al PC mediante un conector USB.

Es común observar que en las oficinas los discos duros externos se utilizan para realizar respaldos, trasladar o transferir información de un lugar a otro, contrario a lo que sucede con los discos duros internos (usualmente computadoras de escritorios y portátiles) que se almacena toda la información que se genera en el quehacer diario. Lo anterior ha sido posible por los beneficios que brindan los discos duros, ya sean internos o externos, por contar con características como la capacidad que permite almacenar gran cantidad de información, velocidad para grabar y acceder a la información.

Soportes ópticos

Para Riviera (2009, p. 46) los discos ópticos se crearon para:

el registro y la lectura de información digital... tienen un tamaño estándar de 12 centímetros... y se conforman de varias microláminas metálicas superpuestas protegidas por una estructura de policarbonato. Las microláminas en su mayoría son de aluminio, aunque las hay de platino y oro, que presentan mejores posibilidades de conservación... Los datos

se registran en microsurcos, llamados pits, que siguen una espiral continua que va desde el centro hacia fuera, estos surcos direccionan el haz láser que interpreta el contenido.

Estos soportes son los más utilizados para almacenar información multimedia (música, películas, entre otros). Así como, para el almacenamiento de programas e información. (<http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Dispositivos-de-almacenamiento-por-medio-optico.php>)

Un ejemplo de disco óptico es el siguiente:

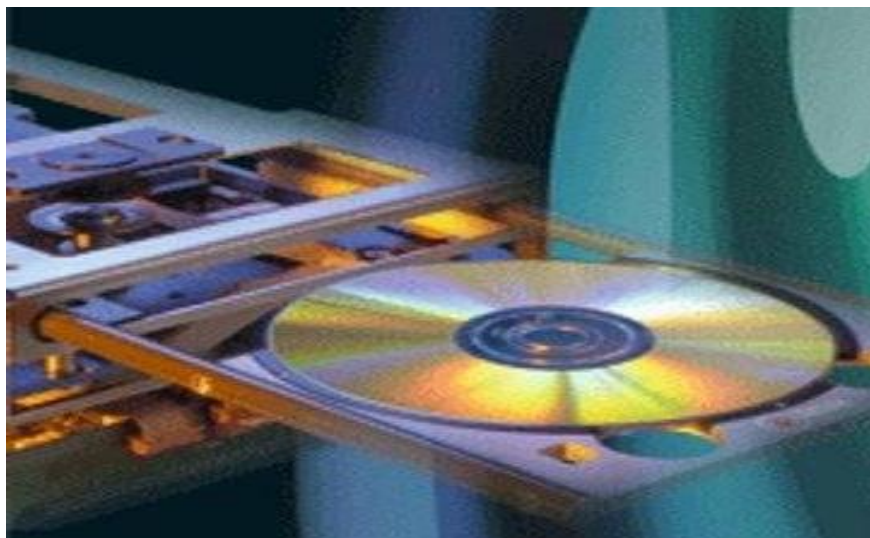


Figura 13. Disco óptico.

Fuente: <http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Dispositivos-de-almacenamiento-por-medio-optico.php> (2011)

De acuerdo con Riviera (2009, p.47) los discos ópticos se clasifican en:

Discos ROM (lectoras de CD y DVD): “Los formatos más extendidos son el CD-ROM de música y el DVD-ROM de películas”. Son los más utilizados, el DVD permite mayor almacenamiento y mejor capacidad para corregir errores que el CD.

Discos de grabación única WORM (grabadoras de CD y DVD): Se puede grabar cualquier información, la cual no puede ser borrada ni reescrita. Permite grabar en varias sesiones.

Discos reescribibles o de grabación múltiple: Estos discos permiten eliminar documentos y volver a grabar. La calidad no ha sido la más exitosa por lo que se recomienda grabar la información en los discos WORM, mencionados anteriormente.

BLU-RAY: Es el sucesor del DVD y el formato óptico más reciente. Su capacidad es de 50 GB y puede llegar a ampliarse.

Soportes electrónicos

Los dispositivos de almacenamiento por medio electrónico son los más recientes, son conocidos como “**memorias de estado sólido o SSDs (solid state drive)**” porque no tienen partes móviles, sólo **circuitos electrónicos** que no necesitan moverse para leer o grabar información”. (<http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Dispositivos-de-almacenamiento-por-medio-electronico.php>)

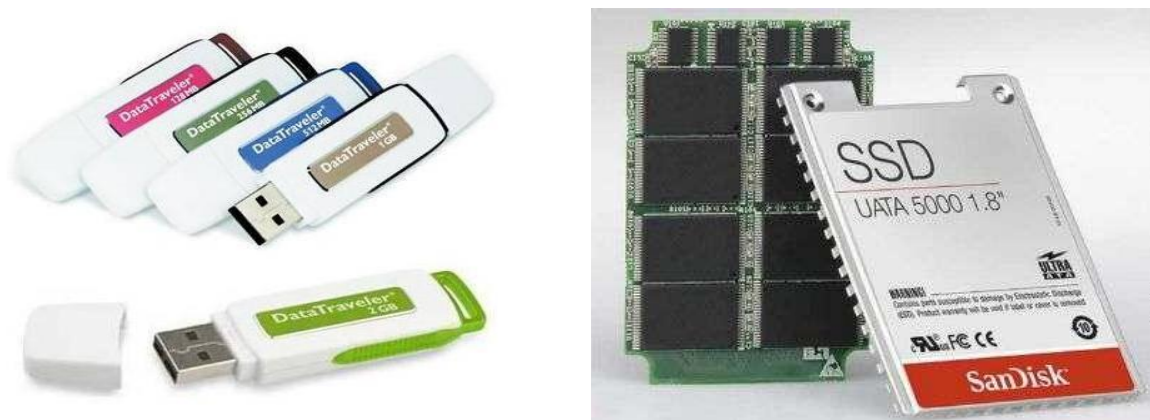


Figura 14. Dispositivos de almacenamiento electrónico.

Fuente: <http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Dispositivos-de-almacenamiento-por-medio-electronico.php> (2011)

De acuerdo con este sitio web, los soportes electrónicos se pueden encontrar en diferentes dispositivos, por ejemplo: tarjetas de memoria de cámaras digitales y hasta algunos modelos de netbooks utilizan este tipo de memoria sólida como dispositivo de almacenamiento principal.

Los dispositivos de almacenamiento, ya sean magnéticos, ópticos o electrónicos han facilitado la gestión de documentos por medios digitales, no obstante, aún y con todos los avances de la tecnología, existen problemas que afectan o pueden generar daños en los dispositivos, lo que hace necesario que se tenga que aplicar técnicas para recuperación de documentos como lo es la migración. Obsérvese:

Recuperación. Se relaciona con las herramientas, métodos y sistemas, mediante los cuales se pueden recobrar los documentos, la recuperación puede ser debida a un daño físico, en el dispositivo de almacenamiento o por un daño en el sistema de archivos que evita que se pueda tener acceso al documento.

Los dispositivos electrónicos son vulnerables a amenazas que podrían afectar la conservación de documentos electrónicos, dado que depende de varios factores como:

- El Hardware (máquina y tecnología) y Software (Sistema Operativo, Programa y formato del documento), conceptos que se desarrollan más adelante.
- El deterioro de la tecnología debido a efectos físicos, químicos, magnéticos, entre otros.

De acuerdo con Vizcaíno (2009), la conservación de documentos electrónicos es un reto para el país, pues las instituciones deben definir qué documentos van a almacenar y cómo los van a almacenar. Al respecto informa que el Archivo Nacional utiliza discos compactos, discos digitales versátiles (DVD) o los Blu-ray disc, que son discos ópticos de nueva generación; sin embargo, aún con estos últimos dispositivos no hay seguridad de que los documentos electrónicos soporten tanto tiempo. Por el momento, la única alternativa es la migración; no obstante, los costos son muy elevados y en ocasiones se pierde información.

Esta misma autora, señala que la dificultad de almacenar documentos surge por dos vías:

Por una parte, los soportes electrónicos son muy sensibles a factores como temperatura y polvo. Por otra, la tecnología avanza tan rápido que nadie podría asegurar que dentro de 10 años haya equipos para acceder información contenida en los soportes actuales. (http://www.nacion.com/ln_ee/2009/febrero/08/pais1863236.html)

Como bien es cierto, a diferencia del documento físico que puede ensuciarse, romperse o degradarse, el documento electrónico existe o no. Al respecto, Riviera (2009) menciona que el problema más habitual que presentan los dispositivos de almacenamiento de soporte magnético es el “llamado “flaking off”, una especie de descascarado que se genera por la expansión y contracción de las capas del soporte. Esto es producido cuando las condiciones de humedad y temperatura no son las óptimas o cuando hay cambios bruscos en ellas”. (p.45)

Por otra parte, la cercanía de campos magnéticos, el exceso de polvo y la humedad generadora de hongos y esporas, deterioran los documentos electrónicos, por lo que es importante limpiar frecuentemente los dispositivos de almacenamiento.

Asimismo, entre los problemas más comunes que afectan a los soportes ópticos está la temperatura y humedad extrema, exceso de polvo e iluminación, materias grasas que dejan huellas digitales, impurezas contenidas en el aire como los sulfuros y óxidos de nitrógeno y arañazos.

Para conservarlos en buen estado se deben manipular desde los bordes u orificio central, mantenerlos en sus cajas originales cerradas y libres de ácido, almacenarlos en forma vertical y lugares oscuros, evitar el uso de los discos reescribibles y no escribir sobre ellos. Riviera (2009, p.49) señala que “si un disco óptico se almacena en óptimas condiciones, puede durar más de 100 años”.

Clasificación. La administración cero papeles es un concepto novedoso en Costa Rica, que se viene impulsando por el Proyecto de Gobierno Digital.

Las organizaciones que se acojan a él, deben promover el uso de una política institucional que regule los documentos electrónicos.

Al igual que los documentos físicos, los documentos producidos en forma electrónica, deben cumplir con la normativa de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos en aspectos como; la clasificación, los métodos de ordenamiento, tabla de conservación de plazos, selección y eliminación, entre otros.

Lo anterior, es respaldado por el artículo 6 de la Ley 8454, Ley de Certificado, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos que trata sobre la Gestión y conservación de documentos electrónicos, el cual dice:

La Ley del Sistema Nacional de Archivos, N° 7202, del 24 de octubre de 1990. Se aplicará al Estado y sus instituciones. La Dirección General del Archivo Nacional dictará las regulaciones necesarias para asegurar la gestión debida y conservación de los documentos, mensajes o archivos electrónicos. (p. 3)

En lo que respecta a la clasificación de los documentos electrónicos, Gavilán (2009, p.9) señala “Los criterios y principios de clasificación son los mismos para todos los documentos, con independencia de su materialidad porque son el resultado de las mismas actividades... es válido para documentos en papel y electrónicos”.

Es decir, la clasificación de los documentos se da en razón de su pertenencia, en donde se agrupan e identifican documentos semejantes entre sí, resultado de un mismo proceso y no de su soporte.

Tal como se indicó en el apartado Gestión documental, de acuerdo con el artículo 80 de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivo, la clasificación de los documentos electrónicos puede ser: orgánica, por funciones y por asuntos o materias.

Por otra parte, el artículo 83 de esta misma Ley, estipula los métodos de ordenación de los documentos, entre los cuales se puede utilizar el alfabético (por nombre de persona, lugares, asuntos o materias), cronológico (año, mes, día) o numérico (asignación de números a los documentos).

La clasificación de los documentos electrónicos es parte fundamental de su gestión, debe cumplir con una serie de reglas y procedimientos que aseguren que los documentos, además de tener establecido un vínculo con otros documentos, sean almacenados correctamente.

Seguridad. Con el surgimiento de las TIC muchos de los procedimientos para crear, gestionar y conservar documentos han cambiado. La innovación ha traído consigo nuevas formas de conservación que consideran el uso de dispositivos de seguridad, bases de datos, aplicaciones seguras, mobiliarios para conservación y de producción que contribuyan con ahorro de papel, de tintas, y sobre todo que promuevan una cultura de preservación del ambiente, como es el caso de la administración cero papeles y la administración electrónica.

La seguridad se basa en la protección y la confiabilidad de los documentos, mediante estándares, protocolos, normas, métodos, reglas, herramientas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información confidencial, que llega a manos de otras personas.

La seguridad y la conservación de documentos electrónicos son respaldadas por la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454, para lo cual se establece en el Capítulo II, lo siguiente:

Artículo 6°—Gestión y conservación de documentos electrónicos. Cuando legalmente se requiera que un documento sea conservado para futura referencia, se podrá optar por hacerlo en soporte electrónico, siempre que se apliquen las medidas de seguridad necesarias para garantizar su inalterabilidad, se posibilite su acceso o consulta posterior y se preserve, además, la información relativa a su origen y otras características básicas. [El subrayado no es parte del original].

La transición o migración a soporte electrónico, cuando se trate de registros, archivos o respaldos que por ley deban ser conservados, deberá contar, previamente, con la autorización de la autoridad competente.

En lo relativo al Estado y sus instituciones, se aplicará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, N° 7202, del 24 de octubre de 1990. La Dirección General del Archivo Nacional dictará las regulaciones necesarias para asegurar la gestión debida y conservación de los documentos, mensajes o archivos electrónicos. [El subrayado no es parte del original]. (2005, p.3)

Es así como de cumplir con los mecanismos de seguridad, los documentos pueden ser conservados en soporte electrónico, de tal manera que se garantice la inalterabilidad de la información.

Por otra parte, la Junta Administrativa del Archivo Nacional reafirma lo indicado, ya que propone la directriz con las regulaciones técnicas generales y de acatamiento obligatorio por el Sistema Nacional de Archivos para la gestión de documentos producidos por medios automáticos, publicada en la Gaceta N° 61, el 28 de marzo de 2008. En ella se establece garantizar que los documentos electrónicos no puedan ser modificados en su versión final, también poseer instalaciones físicas seguras y establecer, de igual manera como sucede con el documento físico, el ciclo de vida del documento, para determinar cuáles tienen valor histórico. Al igual que con el documento impreso, el electrónico debe estar regulado para su disposición final, por tablas de plazos de conservación que ofrezcan condiciones de preservación de conformidad con la normativa vigente.

Se señala en materia informática que se deben normalizar los programas y sistemas informáticos en el proceso de gestión documental, facilitar el acceso a la información, garantizar la actualización permanente de los equipos y programas, generar respaldos periódicos de información y desarrollar una política de actualización de conocimientos informáticos y archivísticos a los funcionarios de la Institución correspondiente. Es importante investigar si la organización (y para efectos del presente estudio la Universidad Nacional), dispone de políticas documentales que regulen tanto la elaboración estandarizada de los tipos documentales, así como las disposiciones que regulan los elementos del ciclo de vida del documento sea impreso o digital.

Como se observa, la Junta Administrativa del Archivo Nacional ha emitido directrices en materia de gestión documental, custodia, informática, conservación y preservación de los documentos en soporte electrónico. De igual manera, sienta las responsabilidades de su acatamiento, las cuales recaen en los encargados de los archivos de gestión y centrales; además, mantener informados a los funcionarios de las distintas dependencias de tales disposiciones.

La Universidad Nacional, de conformidad con las normas y directrices mencionadas anteriormente, cuenta con el Sistema Institucional de Archivo, el cual se encarga de recopilar y preservar la memoria institucional. En materia de conservación documental en medios electrónicos, establece en el artículo 9 de su reglamento, lo siguiente:

La información enviada y recibida por correo electrónico se utilizará para agilizar los trámites administrativos o académicos y deberán remitirse de forma escrita en el momento oportuno. Los documentos públicos electrónicos, llevarán la firma digital certificada de acuerdo con la ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos. (2007, p.8)

Como se aprecia, en materia de conservación de documentos por medios electrónicos, la Universidad Nacional ha dado sus primeros pasos, puesto que para introducir la gestión de la oficina cero papeles y la firma digital, es necesario contar con condiciones óptimas para el almacenamiento y conservación de los documentos en el tiempo. Para avanzar en esta materia se deben asegurar aspectos como hardware, software, espacio físico, dispositivos de almacenamiento, entre otros. Ahora bien, es relevante identificar la importancia que representa para una organización contar con dispositivos de almacenamiento que brinden seguridad y confiabilidad de que la información que se conserve en ellos, no corre riesgos de ser alterados, eliminados o manipulados por terceros ajenos a la oficina productiva.

Distribución. La innovación de la tecnología debe permitir que la gestión de documentos electrónicos alcance mejoras en la logística documental. La

distribución de los documentos no escapa a ello, debido a que debe ser fluida, segura, auténtica y accesible. En esta fase de distribución, los documentos electrónicos deben cumplir con estas características, que deben ser garantizadas mediante un método de autenticación, como lo es la firma digital, la cual se analizara más adelante. Asimismo, el acceso a la información debe ser limitada a las personas, ya sea que se les dé acceso para consultar, modificar datos o bien ambas.

Cruz (2003, p.7) señala que una de las estrategias que deben implementar las organizaciones para distribuir la información es “visibilidad-entornos web (intra y extranet). En dos direcciones: hacia fuera (potenciar el acceso) y hacia dentro (potenciar la gestión).”

Es importante, en este proceso de distribución, hacer un uso adecuado de las tecnologías que conlleven a la realización eficiente y efectiva del trabajo. Una de las herramientas tecnológicas que se puede utilizar en este proceso es el correo electrónico, puesto que se emplea de forma masiva en las empresas.

La Junta Administrativa del Archivo Nacional de Costa Rica, establece en la “Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos” (2008, p. 3) que en materia de gestión de documentos se debe “Regular el uso del correo electrónico y de otras herramientas informáticas de acuerdo con las políticas y los procedimientos institucionales para la creación, organización, utilización y conservación de los documentos”.

La utilización de estas tecnologías permite la reducción del espacio físico de archivo, mantener organizados los documentos electrónicos que son importantes para la organización, de tal manera que permita la localización rápida y se dé, como se menciona anteriormente, una distribución fluida, segura y auténtica.

Organización. Una buena gestión documental electrónica o digital requiere de una organización eficiente que contemple políticas y procedimientos institucionales, en la que se asuma la responsabilidad de asegurar la

conservación de los documentos, aún y con los constantes cambios tecnológicos, para lo cual se debe contar con herramientas para identificar y recuperar la información.

Estas políticas o procedimientos institucionales deben establecer restricciones de acceso, la tecnología y equipo tecnológico indispensable para almacenar y conservar la información, proteger los derechos de autor, asegurar que los metadatos estén siempre vinculados a la información.

Por otra parte, se debe considerar que las partes involucradas en el proyecto de gestión de documentos electrónicos estén de acuerdo, por los cambios que esto conlleva a nivel organizacional, en cuanto a hardware, software, espacio físico, condiciones ambientales y equipo de trabajo.

La Junta Administrativa del Archivo Nacional de Costa Rica, se refiere a estos aspectos en el sentido de que:

Los responsables en materia de gestión documental deben establecer las políticas y los procedimientos institucionales para la creación, organización, utilización y conservación de los documentos en cualquier soporte, y éstas deben ser de acatamiento obligatorio para todos los miembros de la organización. (Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos, 2008, p.3)

En este mismo documento se señala que se debe seleccionar los documentos electrónicos que se van a conservar de acuerdo con la tabla de plazos de conservación y eliminación documental, así como, conservar los metadatos, porque suministran información clave sobre la creación y modificación de los documentos.

El marco normativo que establezca la institución debe contemplar ciertos requisitos y cubrir todo el ciclo de vida de los documentos, entre los puntos a considerar se encuentran:

- Qué tipos de documentos deben convertirse en documentos formales, de modo que se distingan de otros conjuntos informativos como puedan ser los documentos de apoyo, y para ello hay que asegurar un mismo criterio en toda la organización.
- Qué grupos de personas pueden llevar a cabo acciones sobre esos documentos, estableciendo una jerarquía de acceso y actuación sobre dichos documentos.
- Dónde se tienen los documentos y de qué formas están estructurados y organizados, conforme a un cuadro de clasificación integral para toda la entidad.
- Cómo son dispuestos los documentos, de acuerdo con el calendario de conservación. (Cruz, 2003, p.9)

La Norma ISO 30301 “Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos” establece que la creación y control de documentos durante el tiempo debe cumplir con lineamientos, entre los que se encuentran:

Tabla 2. Requisitos a considerar en la gestión documental electrónica

Requisito	Contempla
Contexto de la organización	- Identificación del contexto interno y externo que afecta al Sistema de Gestión Documental - Identificación de requisitos del negocio, legales y de otra índole - Determinación del Alcance
Compromiso y liderazgo	- Compromiso de la dirección estratégica de la organización (roles organizativos, competencias y responsabilidades) - Integración de los requisitos dentro de los procesos - Provisión de los recursos para diseñar, implementar, mantener y mejorar la gestión documental. - Divulgación de la importancia de la gestión documental
Planificación del sistema	- Objetivos de la gestión documental acordes a la política institucional - Planes (qué, quién, cómo, cuándo, con qué) - Riesgos y oportunidades
Soporte	- Recursos: materiales y humanos - Identificación de las responsabilidades - Capacitación del personal: formación continua. - Concienciación: actividades individuales y contribución al logro de

Requisito	Contempla
	objetivos
	- Comunicación: establecer, implementar, documentar, mantener procedimientos de comunicación interna.
	- Documentación: Identificar y controlar la documentación
Operación	- Planificación y control de las operaciones
	- Diseño de procesos de gestión documental
	- Implementación de las aplicaciones sobre gestión documental

Fuente: Elaborado por los postulantes (setiembre, 2013). Datos tomados del archivo en PDF Normas 30300 y 30301, elaborado por Bermúdez (2013)

Si se cumplen con todas estas disposiciones la gestión documental puede realizarse de forma segura y se puede asegurar el acceso a los documentos durante todo su ciclo de vida, de aquí la importancia de realizar una adecuada organización.

Ahora bien, la razón principal de los documentos tanto físicos como electrónicos es transmitir información a la persona o personas implicadas, de lo cual surge el siguiente concepto:

Flujo de la información.

De acuerdo con Saunders (2011, p.39):

Dentro del proceso de gestión de información y también en otros procesos del sistema organizacional, los flujos de la información son pasos importantes, e incluyen actividades específicas y sus secuencias, subprocesos, la secuencia de toma de decisiones, etc. Poder representar el flujo de información de un sistema, nos permite plasmar en un modelo lógico los procesos, independientemente de las restricciones del entorno.

Con base en el párrafo anterior, para Saunders, la finalidad y el propósito de un flujo de la información es que “El verdadero valor y uso de la información se manifiesta cuando es compartida con los clientes/usuarios adecuadamente, lo que coadyuvará a que puedan ejecutar decisiones y resolver diferentes problemáticas.” (2011, p.39). Por otra parte:

Todo el problema del flujo efectivo de la información en una empresa se reduce al manejo de los papeles. Inexorablemente, la información que se genera o que se recibe viene en formato de papel; y los problemas surgen cuando la información debe llegar a los usuarios y no llega; cuando la información existe pero el que la necesita no sabe que existe; cuando se archiva indebidamente, se traspapela o sencillamente, se pierde. La diferencia entre el caos y la eficiencia viene dada por la forma en que se administran esos papeles. (Grupo Archicentro, 1986-2011, párr. 13)

Por tanto, según Ponjuán Dante, citado por Saunders (2011, pp. 38 y 39):

Una eficaz gestión de la información exige no sólo conocer las fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual en el manejo de información y el flujo de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos.

Tomando en cuenta lo anterior y para efectos de este estudio, se puede entender por flujo de la información los pasos específicos, secuencias de toma de decisiones y subprocesos aplicados a los documentos que se reciben o se generan dentro de una organización, que además, son compartidos con los clientes y usuarios de forma adecuada, para la ejecución de decisiones y para resolver distintas situaciones. Por lo tanto, el flujo de la información apoya la gestión administrativa, desde el proceso de generación del documento y su utilización, hasta su archivo transitorio y definitivo.

Ahora bien, un sistema de gestión documental, donde se utilicen documentos electrónicos, acrecienta la productividad, ya que “hacen fluir la información rápidamente. Incrementa la eficiencia de los procesos de trabajo porque utiliza Flujos de Trabajo que permiten establecer métodos de ejecución precisos para cada tarea que se realiza, ahorrar tiempo y medir la productividad.” (Grupo Archicentro, 1986-2011, párr. 12).

Para Luque (2012, párr. 12-15), pasar de un flujo documental basado en papel a un diseño digital, basado en documentos electrónicos aporta muchas ventajas:

1. El documento es accesible a toda la organización: a diferencia del documento en papel, que mientras lo tiene un usuario en su poder, ningún otro puede revisarlo... o peor aún, está en el archivador “A-Z” trasapelado, descolocado... ¿cuánto tiempo perdemos localizando documentos?

2. Movilidad: la documentación digital puede ser accesible vía web, dispositivos móviles, smartphones, tablets. Esto permite participar en los flujos de aprobación cuando estamos de viaje, permitiendo su firma de manera remota; no se paraliza el trabajo de los demás y agilizamos y optimizamos la dinámica de funcionamiento corporativa.

En una institución donde se empleen documentos electrónicos, es necesario contar sistemas de gestión documental para la administración de estos, por lo cual se presenta una pequeña definición en relación con este tema.

Sistemas de gestión documental automatizados.

Con base en el artículo “Solución para la Administración de Flujos de Documentos” (VirtualDezk, 2010), un sistema automatizado de información documental, permite garantizar que los documentos lleguen a las personas indicadas en el momento oportuno, agiliza la forma en que los documentos fluyen dentro de la organización, permite definir una secuencia de los puestos de trabajo por donde debe pasar el documento, disminuyendo la posibilidad de pérdidas, trasapelado y fugas de información. Asimismo, deja crear rutas virtuales, que contribuyen a controlar los tiempos en que se efectúan los distintos trámites y también, admiten “catalogar, asociar, buscar y distribuir la información en solo segundos; operaciones que normalmente tomarían horas o

días. Con la ventaja adicional que dichos documentos pueden estar siendo consultados simultáneamente por varios usuarios.” (VirtualDezk, 2010).

Antes de incursionar en este concepto, es relevante conocer qué es software y hardware, componentes indispensables en los sistemas de gestión documental:

Software: Según el diccionario de la Real Academia Española el software es un “Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora” (<http://lema.rae.es/drae/?val=software>).

Hardware: el software requiere para su aplicación de hardware. Según el diccionario de la Real Academia Española, en su vigésimo segunda edición, hardware es el “Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora”, es decir, las partes tangibles de un sistema informático, como cables, periféricos, medios de entrada de datos, la unidad central de procesamiento (C.P.U.), la memoria RAM, medios de salida de datos, teclado y monitor, escáner, llave maya, entre otros.

Según la Confederación de Empresarios de Andalucía en su artículo titulado “Digitalización de la Información y Gestión Documental para la mejora de la productividad empresarial”, el Sistema de Gestión Documental o Document Management System (DMS), son todas aquellas aplicaciones de software creadas para la gestión de grandes volúmenes de diferentes tipos de información que requiere de varias actividades, por ejemplo: rastrear y almacenar documentos electrónicos de múltiples formatos, así como, seguridad de acceso, capacidad de recuperación e indexación. (<http://gestiondocumental.cea.es/?q=node/86>)

Se puede decir, de acuerdo con la definición anterior, que los sistemas de gestión documental son software diseñados para la gestión de grandes volúmenes de información o datos, que permiten almacenar la información según las necesidades de la institución, buscar documentos en distintos formatos de forma más ágil, visualizar archivos de forma ordenada y que pueden ser configurables por el usuario.

Otra ventaja que ofrecen los sistemas de gestión de información (DMS) es que un usuario puede modificar un documento y esta modificación se guardará como la versión más reciente. La versión anterior quedará almacenada, lo que permite tener un mayor control de los documentos que se generan en la oficina y garantiza la confiabilidad de los documentos electrónicos dentro de la organización porque se puede saber cuál usuario fue el que hizo la última modificación al documento.

A continuación se mencionan algunas funciones de los sistemas de gestión de información (DMS), en los documentos electrónicos, que señala la Confederación de Empresarios de Andalucía:

- Organizar racionalmente los directorios informáticos, estableciendo los sistemas para el almacenamiento y conservación de los documentos.
- Eliminar las copias y versiones de un mismo documento.
- Establecer en el sistema la integridad de los documentos y la búsqueda eficazmente.
- Asegurar la perdurabilidad de documentación vital.
- Asegurar la disponibilidad de documentos para su consulta en el archivo central. (<http://gestiondocumental.cea.es/?q=node/86>)

Se deduce, de lo expuesto anteriormente, que es necesaria la utilización de sistemas de gestión documental para administrar documentos electrónicos. Algunos software utilizados para este fin son:

DocShare. Es un potente software que permite gestionar la documentación de manera ágil, segura y estable, controla los documentos desde la creación hasta el almacenamiento final, es parametrizable, es decir, se usan datos que permiten analizar o valorar por medio de parámetros, por ejemplo de acuerdo con el uso que se da a un documento o las veces que aparece una palabra dentro del documento; lo que le permite adaptarse a las necesidades de la organización sin que los costos sean muy elevados, se creó

pensado en las pequeñas, medianas y grandes organizaciones, además, contribuye a la oficina cero papeles. (www.docshare.es/videos.php)

Knosys. Es una herramienta útil para una empresa, su uso, instalación y administración es apta para cualquier tipo de usuario, con experiencia o sin ella, en la utilización de la informática. Integra las herramientas necesarias para captar, ordenar, estructurar y transmitir la información. Permite localizar registros que contengan palabras o grupos de palabras, solas o combinadas mediante operadores lógicos. Este sistema tiene un potente motor de consulta, en llave USB, en CD, en DVD. (<http://www.knosys.net/>)

DocPath. Es un software que se adapta a las necesidades empresariales de pequeñas, medianas y grandes empresas. Algunas de las ventajas que ofrece son:

- Garantiza la conservación íntegra de los datos y facilita su rápida ubicación.
- Tiene la posibilidad de importar y trabajar con plantillas creadas previamente en otras tecnologías (Word, PDF...)
- Tiene diferentes métodos de distribución de documentos: impresión centralizada o descentralizada; y envío por correo electrónico, fax, o a través de la Web, en tiempo real.
- Puede alquilarlo, porque si no quiere comprar las licencias de software, también se adquiere por una cuota fija al mes. (www.docpath.com)

Dentro de los software se encuentran los software libres, según la Free Software Foundation, “se refiere a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir e incluso modificar el software y distribuirlo modificado”. (<http://mscconsuelocargua.blogspot.com/2013/03/tecnologia.html>), que también permite administrar la gestión documental de manera eficiente.

Ejemplos de software libre y sus características, de acuerdo con la Confederación de Empresarios de Andalucía, algunos son:

jLibrary. Es un sistema administrador de documentos creado en java, permite clasificar, acceder y publicar documentos y multimedia, así como trabajar en grupo, ofrece edición en línea, bloqueo, administración de usuarios y acceso web, además, organizar los documentos en categorías y subcategorías, relacionar los documentos y traspasar fácilmente la información a repositorios de otras personas. (<http://novacreations.net/jlibrary/>)

ORFEO. Esta herramienta admite incorporar la gestión de los documentos a los procesos de la organización, automatiza procedimientos y ahorran tiempo, costos y recursos tales como toners de impresora, papel, fotocopias, entre otros, así como el control sobre los documentos. (<http://www.orfeogpl.org>)

La Universidad Nacional, por su parte, actualmente está trabajando un plan piloto de un software libre denominado Knowledge Tree para la gestión de documentos electrónicos, el cual consiste en:

un **software de código libre con el que podemos estructurar nuestra documentación** en las empresas... al tratarse de una solución cliente servidor tendremos que instalar el software en nuestro servidor y **lo administraremos mediante una interfaz web**... es necesario tener previamente **creado... una base de datos que vaya a utilizar** nuestro gestor de contenidos... **para luego ir añadiendo otras opciones** como pueden ser flujos de trabajo, permisos, perfiles... (<http://www.tecnologiapyme.com/productividad/knowledge-tree-gestor-documental-para-pymes>)

De acuerdo con la referida definición, este sistema tiene un gestor de archivos que permite subir documentos, gestionar búsquedas y mostrar información documental, según se observa en la siguiente imagen:



Figura 15. Software libre Knowledge Tree.

Fuente: <http://www.tecnologiapyme.com/productividad/knowledge-tree-gestor-documental-para-pymes> (marzo, 2010)

Según consulta realizada al informático del Sistema Institucional de Archivo (SIA), este software libre fue adaptado a la UNA y es utilizado, por la Asesoría Jurídica y la Proveeduría Institucional para firmar documentos digitalmente. Actualmente, el SIA está trabajando en la fase de diseño de los flujos de trabajo para adaptar la gestión documental por procesos, una vez realizada la prueba se instalará en las Sedes Regionales, como plan piloto para conocer su funcionalidad, de obtener buenos resultados se iniciará un proyecto para implementarlo a todas las instancias de la Universidad Nacional.

Por otra parte, la Universidad Nacional tiene automatizados varios sistemas que le permiten a las diferentes instancias universitarias, personal administrativo, académico y estudiantil, tener acceso oportuno a la información y documentación, los cuales se describen a continuación.

Sistemas informáticos utilizados en la Universidad Nacional

El Máster Alberto Ballesteros, director del Centro de Gestión Informática (CGI) de la UNA, en su artículo titulado “Centro de Gestión Informática cambio e innovación permanente” (2011, p.3), refiere que esa instancia ha desarrollado para la Universidad tres sistemas tecnológicos, el primero es el Sistema NX que comprende la gestión de Recurso Humano; el segundo es el Sistema Banner que cubre procesos relacionados con la Proveeduría Institucional, la Gestión Académica y las Finanzas y la tercera que incluye aplicaciones web.

Entre las aplicaciones web se pueden mencionar: el Sistema de transportes, el Formulario de operación e inversión, la Formulación de objetivos y metas e Informe de grado de cumplimiento (POAI), el Sistema de citas del Departamento de Salud, el Sistema de modificaciones internas y presupuestarias, el Sistema para realizar la declaración jurada de horario, el Sistema de consulta de activos, el Sistema de boletas de pago, el Sistema **de gestión y descarga de documentos electrónicos**, el Sistema de matrícula, el Sistema de becas estudiantiles (SIBEUNA), el Sistema de UNA Virtual, entre otros.

Es de relevancia mencionar que para el acceso a estos sistemas se requiere de un código (número de cédula) y una clave de acceso que otorga el CGI. Para lo que corresponde a las aplicaciones web, se utiliza una misma clave, llamada usualmente clave unificada; para los otros dos sistemas (banner y NX) se emplean otras claves, igualmente proporcionadas por el Centro de Gestión Informática. Es importante señalar que estos sistemas están medianamente automatizados, ya que en algunos procesos requieren de la impresión final del documento para trámite y respaldo.

Ahora bien, se expone una breve descripción de los sistemas y aplicaciones web, que la UNA pone a disposición de las usuarias y usuarios internos y externos, para lograr una mayor agilidad en las labores y procesos

que se desarrollan a diario en la academia y que por ende algunos de ellos o todos son utilizados por la Escuela de Secretariado Profesional, por lo que con su debida utilización se puede fomentar el enfoque cero papeles. Obsérvese:

Sistemas actuales que usa la Universidad Nacional

Con el propósito de disminuir el consumo del papel y poner al alcance de la comunidad universitaria los procesos más relevantes que se llevan a cabo, la Universidad Nacional ha potenciado el uso de medios electrónicos de comunicación, lo cual incentiva prácticas documentales del cero papel. Con ello se fomenta un uso más intensivo de las 19 bases de datos con que se cuenta, así como del correo electrónico. Sin embargo, a la fecha no se han establecido políticas institucionales que promuevan el uso restringido del papel.

Entre los sistemas desarrollados por la Universidad Nacional se tienen:

Sistema de formulación de operación e inversión. Permite asignar el presupuesto de operación e inversión a las diferentes unidades ejecutoras y la distribución por programa y cuentas de gasto de cada Unidad Ejecutora y los reportes se pueden consultar por pantalla. <http://www.formulacion.una.ac.cr/#> (2013)

Sistema banner finanzas. Cuenta con una contabilidad automatizada que funciona por el uso de procesos asistidos por reglas de forma, así las transacciones registradas generan sus propios movimientos contables afectando las cuentas de balance y de resultados. Por medio de este sistema, la unidad o centro pueden consultar el presupuesto, los compromisos que se tiene, los documentos relacionados con el documento original, se puede consultar el estado del presupuesto, reporte de la organización y utilización de los recursos. No se requiere imprimir, sino que por medio de la pantalla se tiene acceso a todas estas opciones. El sistema banner también permite a los funcionarios autorizados a realizar el trámite de solicitud de viáticos dentro del país, no así, la liquidación de viáticos, la cual debe ser de forma manual. (Capacitación Inducción a los procesos de Gestión Financiera, 2012)

Sistema banner académico. Es el sistema que está dirigido a la parte académica, los cursos que ofrece la universidad por medio de sus facultades o centros deben ser programados e incluidos en el sistema. A cada curso se le debe incluir el horario, el nombre del curso, el código, el NRC, que es el número de referencia del grupo, el periodo en que se impartirá, restricciones para matricular el curso, el nombre del profesor, entre otros. Este sistema además, permite a cada Unidad o Centro ver el historial académico del estudiante, información personal del alumno, información de los cursos, ver las restricciones que le pueden generar a un estudiante al matricular, hacer sobrepasos cuando existe algún problema de matrícula, ver el desglose de pendientes en financiero de un estudiante, matricular estudiantes vía administrativa, consultar la matrícula del estudiante, ver la lista de estudiantes matriculados de un curso, asignar a un docente activo.

Así también, se genera una serie de reportes como el reporte de cursos con requisitos o correquisitos, reporte del historial académico, reporte de actas de calificación, reporte de control de cupos y reporte de programación horaria. (Manual Orientaciones prácticas sobre el proceso de matrícula, Equipo de Trabajo del proyecto innovare, 2006)

Sistema de modificaciones internas. Le permite al usuario hacer cambios o traslados presupuestarios de un programa a otro, es decir, se rebaja de una cuenta de gastos para incluirla en otra cuenta de gasto. (<http://www.modificacion.una.ac.cr/>, 2008)

Sistema de modificaciones presupuestarias. Permite realizar cambios en el presupuesto laboral y solamente permite convertir una plaza de una categoría menor a otra categoría mayor. (Capacitación Inducción a los procesos de Gestión Financiera, 2012)

Sistema NX. Está diseñado para lo relacionado con el recurso humano, por medio del sistema se realizan las acciones de personal para nombramientos, inclusión o reporte de vacaciones e incorporación de incapacidades y se puede ver el presupuesto laboral de cada unidad o centro. (Sistema NX)

Sistema de declaración jurada de horario. Permite que cada funcionario contratado por la UNA, realice una declaración jurada de horario evitando la superposición horaria o que labore en otra institución estatal más de tiempo y medio, como lo establece el artículo 41 del Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal en Costa Rica. Según el Ing. Esteban González Sandoval, en su Manual de utilización del sistema de declaración jurada de la UNA (2007. p.3) se busca minimizar errores, tener un mayor control y un mismo formulario de cómo se completa un horario según la actividad que realice el funcionario.

Sistema información, tecnología, organización y procesos (ITOP). Tal como lo establece la Dirección de Tecnologías de la Comunicación de la UNA, en su Manual de Usuario Administrativo (2013, p.1), permite asignar por especialización las solicitudes de servicio que ingresan al sistema, según el área de trabajo, solicitar reportes para mantenimiento de hardware y software, asistencia técnica a los sistemas de información institucionales, redes y comunicaciones, páginas web y trámites de oficios.

Sistema de planificación presupuestario institucional. El proceso de planificación institucional de la Universidad Nacional tiene como finalidad orientar la actividad universitaria centrada en lineamientos estratégicos y actuaciones asociadas a indicadores que permitan el seguimiento de las metas establecidas. Proceso que lleva a cabo el Área de Planificación Económica, (conocida por sus siglas como APEUNA).

APEUNA en su manual de usuario (2011, p.8), establece que este sistema, se basa en la definición de los objetivos y metas dentro del Plan Global Institucional, los planes estratégicos de facultad, centro, sede, vicerrectoría o unidad y las políticas institucionales. Cada unidad debe formular y digitalizar los objetivos, metas e indicadores en relación con los recursos asignados institucionalmente.

Sistema de administración de cesantía. Es un sistema de consulta que permite a los funcionarios administrativos y académicos conocer el reporte del

detalle o resumen de cesantía y la institución que la administra. (<http://www.cesantia.una.ac.cr/login.php>)

Sistema de consulta de activos. Este sistema permite a los funcionarios consultar los activos que se encuentran bajo su custodia con el detalle de la descripción, marca, modelo, serie y etiqueta. (<http://163.178.140.77/~activos/>)

Sistema de boletas de pago. Este sistema le permite al funcionario consultar la lista de boletas de pago por año, con el detalle de la fecha, número de boleta, salario bruto, un global de las deducciones, salario neto, banco en que se deposita, una descripción del mes a pagar, si es adelanto-planilla-aguinaldo o salario escolar y la posibilidad de descargar la boleta de pago. (<http://www.boletapago.una.ac.cr:8080/WebBoleta/Bienvenido.jspx>)

Sistema de expediente médico. Este sistema en línea permite a funcionarios y estudiantes solicitar citas médicas según horario y cupo disponibles hasta con un día de anticipación. Este sistema muestra un reporte de las últimas citas, últimas consultas y últimos antecedentes, además muestras las citas activas, atendidas, canceladas y ausentes de cada paciente. También muestra el número de cita, el nombre del doctor que atendió la consulta, fecha y hora de la consulta, permite consultar y actualizar el expediente médico personal. (<https://www.salud.una.ac.cr/#>)

Sistema de gestión y descarga de documentos electrónicos. Este sistema se encuentra en la página de la Asesoría Jurídica, permite descargar o visualizar la UNA-GACETA, los reglamentos y normativa vigente en materia que rige a la Universidad Nacional y sus dependencias. (http://www.juridica.una.ac.cr/index.php?option=com_remository&Itemid=2)

Sistema de transportes. Este sistema permite solicitar giras, así como observar la gira incluida con el número asignado, nombre del responsable, lugar o destino, fecha de salida y el estado. Se pueden visualizar si la gira cuenta con el aval y aprobación correspondientes y generar un reporte de los choferes aprobados mediante licencia UNA de cada unidad, total de giras centralizadas o descentralizadas solicitadas en el mes y un reporte de las salidas del vehículo.

El sistema permite a los funcionarios administrativos y académicos realizar la inclusión, aval y autorización de la gira. La inclusión y el aval le corresponde realizarlo a cada unidad, según su necesidad y la aprobación le corresponde a la Sección de Transportes cuando el vehículo, chofer o ambos son solicitados en esa instancia; si la unidad cuenta con chofer y vehículo, este paso lo haría la unidad. (<http://www.cgi.una.ac.cr/~giras/index.php?U=010304>)

Sistema de información de la Universidad Nacional o Sistema de matrícula. Le permite a los estudiantes realizar su matrícula vía web, sin necesidad de apersonarse o hacer largas filas, el sistema cuenta con tres secciones, la primera Información Personal que a su vez despliega la posibilidad de cambiar la pregunta de seguridad, actualizar direcciones de correo, contactos de emergencia, el estado civil, cambiar la clave de acceso; el segundo es Estudiantes, que permite verificar el status de matrícula y horario de clase, seleccionar periodo de matrícula, buscar los cursos que se brindan, matricular o actualizar cursos, observar el detalle de horario del estudiante, ver el historial académico, consultar el estado de cuenta, ver la proyección del estudiante, ver los pendientes, calificaciones finales, un catálogo de cursos, horario de clase y realizar la evaluación del académico por estudiante y el tercero Finanzas, que es para los funcionarios de las diferentes áreas de la Universidad Nacional. <http://innoweb.una.ac.cr:9000/pls/PROD/twbkwbisPGenMenu?name=homepage>.

Sistema de becas a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA). Este sistema ofrece becas a estudiantes que vienen de sectores en desventaja social, a funcionarios universitarios que desean iniciar o continuar con sus estudios. El sistema ofrece la posibilidad de llenar el formulario de solicitud de beca vía web, ofrece diferentes opciones de becas como la socioeconómica, participación relevante, de honor, funcionario, Omar Dengo, Luis Felipe, posgrado, ayuda especial o préstamo, además de un registro para el control de las horas estudiante que realiza el estudiante durante el curso electivo. <http://www.vidaestudiantil.una.ac.cr/becas?showall=&start=3>

Sistema Aula Virtual. Este sistema está dirigido a los académicos y académicas que desean crear un curso bimodal. Los estudiantes que estén inscritos en el curso tendrán acceso al aula virtual, este sistema es un instrumento de reforzamiento para el curso presencial que permite la comunicación activa entre estudiante y profesor, por medio de foros, compartir y descargar documentos. <https://www.aulavirtual.una.ac.cr/>

Como se percibe la Universidad dispone de 19 sistemas que contribuyen con la gestión documental e incentivan las prácticas cero papel. Todos estos sistemas se mantienen en línea para cubrir las necesidades académicas o administrativas en las unidades que requieran de su uso, incluyendo la Escuela de Secretariado Profesional.

En adición a todos estos sistemas empleados por la Universidad, se da la creación del Sistema de Gestión Administrativa, (más conocido como SIGESA), este proyecto nace para rediseñar los Programas de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y la Proveeduría Institucional con respecto a la metodología de Gestión por Procesos; orientados a la simplificación y agilización de trámites.

A continuación se describen los principales servicios que promueve el SIGESA:

Proyecto Sistema de Gestión Administrativa-SIGESA. El proyecto está adscrito a la Vicerrectoría de Desarrollo de la UNA, se definió a partir del 5 de setiembre del 2011 y se espera que culmine el 30 de abril del 2015.

El proyecto tiene entre sus propósitos “realizar un estudio de factibilidad para determinar si se debe adquirir o desarrollar internamente un sistema automatizado, el cual sea implementado para soportar los procesos de los tres programas mencionados anteriormente.” (Carta Constitutiva del Proyecto, 2011, p.1). Es decir, actualmente los Programas de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y la Proveeduría Institucional operan mediante distintos Sistemas (sistema NX y sistema Banner), o bien el mismo Sistema (Sistema Banner) pero con funciones y aplicaciones distintas; cuyos procesos aunque

están medianamente automatizados, presentan grandes deficiencias y requieren la impresión de los documentos.

A continuación se presentan los antecedentes que propiciaron la creación del SIGESA.

Antecedentes

La Universidad Nacional, en el año 2009 determinó después de varios análisis de su gestión que tenía “dificultades en la operación de los Programas de Gestión Financiera, Proveeduría Institucional y Desarrollo de Recursos Humanos”. Entre las principales deficiencias encontradas se detectaron:

- Procesos manuales obsoletos.
- Dificultad para dar seguimiento a los trámites.
- Ausencia de indicadores de gestión, por ende no se podía contar con herramientas de evaluación de resultados y eficiencia.
- Frecuente necesidad de re-procesos.
- Trámites con exceso de requisitos y de múltiples entradas de información documental.
- Duplicidad de funciones dentro de la organización.
- Dificultad de generación de información oportuna, precisa y confiable.
- Normativa interna excesiva, obsoleta y superpuesta. (Carta Constitutiva del Proyecto, 2011, pp.1 y 2).

Muchos de los problemas descritos presentan agravantes, dado que los sistemas de información que se usan, tienen insuficiencias de integración entre ellos:

Aun cuando se cuenta con una estructura organizacional que soporta el desarrollo tecnológico de la institución, ésta se encuentra absorbida por el mantenimiento permanente de los sistemas actuales, las solicitudes no planificadas de nuevos desarrollos tecnológicos, ajustes a los sistemas para solventar las deficiencias en los procesos, esfuerzos permanentes para la

generación de información para la toma de decisiones, a partir de sistemas no integrados, e información no articulada. Además, los sistemas de información están desarrollados en distintas plataformas tecnológicas que hacen difícil la integración de los sistemas transparentemente.

Parte de los sistemas fueron adquiridos como soluciones finales, en donde existe una dependencia del fabricante para obtener soporte especializado. La Institución cuenta con contratos de mantenimiento con las empresas proveedoras, y tiene acceso a las actualizaciones de versiones de los sistemas. Sin embargo, debido a los altos costos de actualización de versiones, éstas no se han hecho, razón por la cual los sistemas han entrado en un rezago tecnológico que enfrentan la inminente pérdida del soporte del fabricante por obsolescencia en el corto plazo. (Carta Constitutiva del Proyecto, 2011, p. 2).

El 14 de octubre de 2009, mediante oficio SCU-1953-2009, el Consejo Universitario, establece los lineamientos para el desarrollo y puesta en ejecución de sistemas informáticos. El 8 de diciembre de ese mismo año, la Rectoría a través de la resolución R-0744-R-2009, resuelve que el Centro de Gestión Informática, realice el desarrollo de un Proyecto Informático que incluya los módulos de Proveeduría, Recursos Humanos y Finanzas.

Por lo que finalmente, en enero de 2010, inicia el proyecto SIGESA-UNA, adscrito a la Vicerrectoría de Desarrollo de la Universidad Nacional. (SIGESA, 2012).

Este proyecto considera que en lo que corresponde a plataformas tecnológicas, no existen “limitaciones que impidan la implementación de soluciones avanzadas, integradas o innovadoras. Tampoco se considera una limitación la consecución de nuevos recursos tecnológicos que se puedan requerir para completar la plataforma actual” (Carta Constitutiva del Proyecto, 2011, p. 2), lo cual constituye un factor alentador para fomentar la oficina cero papeles en la Escuela de Secretariado Profesional.

Con este proyecto la Universidad cuenta con la oportunidad de mejorar y modernizar la calidad de los servicios que ofrece, materializando

en un sistema de información la articulación y flexibilidad de los procesos institucionales. (Carta Constitutiva del Proyecto, 2011, p. 2).

Para este proyecto se plantearon varios supuestos que se esperan alcanzar, los cuales se relacionan con el Plan Maestro de Gobierno Digital, del cual se habla más adelante. Véanse:

- Implementación de Mer-link.
- Implementación de la firma digital.
- Implementación de Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP).
- Reforma de la normativa institucional.
- Vinculación Plan-Presupuesto.

(Carta Constitutiva del Proyecto, 2011, p. 4)

Con base en estos supuestos, y como ya se mencionó, la Universidad está realizando gestiones para la incorporación del gobierno digital, por lo que se hace necesario que la Escuela de Secretariado Profesional se involucre sobre lo que implica gobierno digital y a su accionar directo dentro de los servicios ofrecidos. Por otra parte, la ejecución del proyecto, ha generado varios beneficios a la institución (SIGESA, 2012), entre estos se pueden citar:

- Procesos documentados y accesibles
- Sistema integrado
- Plataforma de servicios web
- Presentación única de documentos
- Autoservicio
- Sustitución de firmas por validaciones o firma digital, según corresponda
- Disposición de información oportuna y veraz

En resumen se comprende que es importante que las organizaciones tengan sistemas de información o software (tecnologías de la información y la comunicación) como los mencionados anteriormente, los cuales permitan dirigir

a la organización hacia un enfoque cero papeles, como es el caso del sistema informático EDMS (Electronic Documents Management System), el cual permite automatizar la gestión documental y por ende puede ser de gran ayuda para la Escuela de Secretariado Profesional.

De acuerdo con Casanovas (2008, pp.208 y 209), el EDMS se refiere a: un sistema computarizado corporativo que maneja documentos para mejorar todo el proceso informacional. Los documentos son contenedores de datos a los que se les dio formato y han sido preservados de modo que pueden ser interpretados, ya sea de forma legible, auditiva o visual.

A través de los EDMS se pueden gestionar documentos analógicos, textuales, multimediales, manuscritos o impresos, documentos digitales generados por aplicaciones de escritorio, es decir, procesadores de texto, planillas de cálculo, presentaciones, entre otras; mensajes de correo electrónico, documentos creados mediante aplicaciones administrativas organizacionales y páginas web. (Casanova, 2008).

Por tanto, para realizar el EDMS, se requiere integrar “varias tecnologías, como digitalización de documentos en papel, almacenamiento y recuperación en pantalla, dispositivos magnéticos u ópticos, impresiones en papel, seguimiento de entradas y salidas (accesos de documentos)... gestión basada en contenido, firma digital, resguardo y archivo masivo de datos” (Casanovas, 2008, p. 219)

En cuanto a las funciones básicas de los EDMS, según Strong mencionado por Casanovas (2008), se encuentran:

- La creación y/o captura de documentos electrónicos.
- Administración de flujos de trabajo.
- Almacenamiento de datos.
- Gestión de las comunicaciones.
- Búsqueda y recuperación de la información.
- Display de resultados.

Asimismo, Casanova (2008) indica que al utilizar un EDMS se pueden obtener las siguientes ventajas:

- Disminución del tiempo de localización mediante la automatización; de recuperación, ya que el trabajo se realiza desde el puesto de trabajo y de tratamiento, al no tener que rearchivar documentos.
- Reducción de copias y mensajería, al eliminar el desplazamiento físico del documento.
- Minimización del espacio para almacenamiento.
- Disminución de pérdidas de oportunidad al contar con la información en el momento y lugar requerido (ventaja competitiva).
- Se eliminan extravíos; y hay satisfacción del usuario o cliente, dado a la prontitud de atención.

Entre las desventajas que cita esta misma autora están: vigencia tecnológica de dispositivos, software y soportes; tiempo de vida sin degradación o corrupción de soportes; legalidad de la documentación electrónica como evidencia en juicios; rechazo al cambio de hábito del uso del papel por parte del usuario y finalmente la complejidad de la integración con el sistema administrativo del negocio. (Casanovas, 2008, p.222)

Por último, la autora en mención, expresa que la implementación de los EDMS deben estar acompañados por un proceso de reingeniería de los procesos organizacionales, pues "... no debe pensarse sólo como una forma de automatizar los procesos manuales existentes, sino que debería hacerse un profundo análisis, evaluación y refinamiento o rediseño de los mismos para alcanzar una mayor productividad y eficiencia." (Casanovas, 2008, p.223)

Ahora bien, es importante mencionar que los sistemas o programas informáticos deben ser almacenados de tal manera que se garantice la seguridad de la información, se puedan compartir y estar a disposición de los usuarios; para tal fin se tiene el servidor, el cual consiste en:

una computadora con muy altas capacidades de proceso, encargada de proveer diferentes servicios a las redes de datos (una red es un conjunto de computadoras interconectadas entre sí), tanto inalámbricas como las basadas en cable; también permite accesos a cuentas de correo electrónico, administración de dominios empresariales, hospedaje y dominios Web entre otras funciones.
(<http://www.informaticamoderna.com/Servidor.htm>)

En este sentido, se tiene que un servidor es un ordenador con alta capacidad que está al servicio de otras máquinas a las que envía información y ofrece un servicio, como lo puede ser, en el caso de la Universidad Nacional, programas como el Sistema Banner, NX, correo electrónico institucional, entre muchos otros que se han mencionado en el desarrollo de este trabajo. Véase la siguiente imagen:

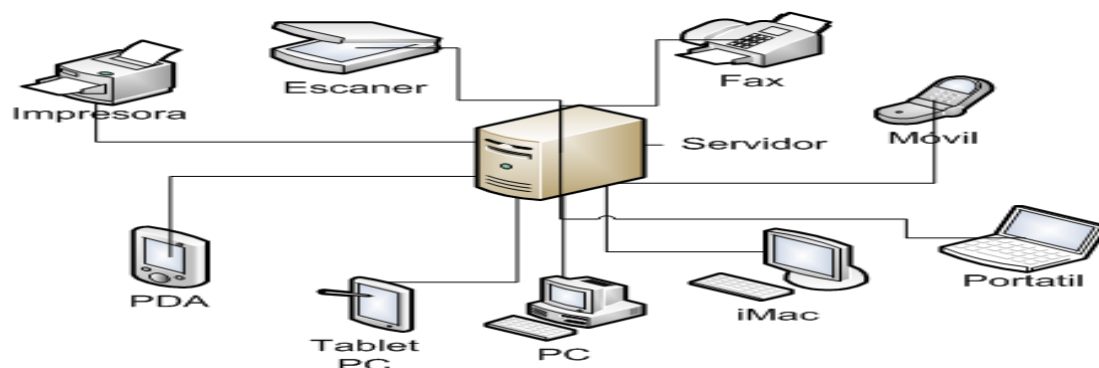


Figura 16. Servidor

Fuente: <http://tiposdeservidoresweb.blogspot.com> (diciembre, 2012)

En la imagen anterior, se observa que por medio del servidor se transmite información a otros ordenadores, dispositivos o personas, lo cual viene a jugar un papel muy importante, ya que permite que la información esté segura y al servicio de muchos usuarios por medio de los sistemas automatizados.

Todos los logros alcanzados por la Universidad Nacional en cuanto al uso de sistemas automatizados, han sido posibles gracias al avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, lo cual se analizará en el siguiente apartado.

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Se puede definir Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas por sus siglas como TIC, como “el conjunto de tecnologías aplicadas para proveer a las personas de la información y comunicación a través de medios tecnológicos de última generación que permite la evolución del ser humano en cuanto a uso correcto de las tecnologías y el logro de sus objetivos, agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática e Internet” (<http://usoresponsabledelatic-edmodo.bligoo.com/que-significa-la-sigla-tic>, párrafo 2).

Las tecnologías de la información y la comunicación son herramientas que evolucionan las formas de trabajo de los administradores, debido a que con su desarrollo las tareas van variando. Requieren de nuevos equipos y sistemas informáticos para el cumplimiento de las funciones, lo que a su vez resulta de gran ayuda para una organización y para el desarrollo personal del funcionario que ejerce ese puesto.

De acuerdo con Villasuso et al. (2006), desde la década de los 90's el tema de las TIC se ha desarrollado bajo modalidades como: computación global, bases de datos públicas, aplicaciones basadas en Internet, acceso inalámbrico, convergencia digital, entre otros, y con ello surge con fuerza el tema de la Sociedad del Conocimiento y el tema de la brecha digital que trasciende los aspectos de acceso y conectividad.

En este sentido, el mismo autor señala que en el campo de las tecnologías de información y la comunicación en el marco de desarrollo de la Sociedad del Conocimiento adquiere gran vigencia, principalmente a partir de consideraciones filosóficas que buscan, más allá de la instauración del paradigma técnico económico, una visión humana de las tecnologías que permita que éstas sean comprendidas como instrumentos de desarrollo para el bienestar de la humanidad.

Tal como lo menciona Villasuso et al. (2006) en el informe “Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica”, en nuestro país el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación data de la década de los 70's y tienen como base dos pilares fundamentales:

- Inversión pública en educación, salud, infraestructura.
- Énfasis en la transferencia tecnológica.

Además señala que durante la segunda parte del siglo XX, se comienza a desarrollar el concepto de TIC en el país, el cual ha generado cambios en las formas de comunicación, ya que promueven un desarrollo más integral de los sectores, a través de la tecnología, información y comunicación.

El mismo autor indica que en la década de los setenta el mundo reconocía que el conocimiento en informática, computación y otras especialidades de la rama, se estaba conformando como sustento de una serie de actividades, sobre todo de carácter económico, lo que le confirió relevancia a la formación de profesionales en el área para atender la demanda laboral que recién cobraba fuerza.

Continúa señalando el autor que como respuesta a esta situación, surgen en Costa Rica carreras como Ciencias de la Computación, Ingeniería en Computación (Universidad de Costa Rica, 1973) e Ingeniería en Computación Administrativa (Instituto Tecnológico de Costa Rica, 1976) que fueron las primeras carreras de informática en la región centroamericana.

Asimismo indica que la demanda de trabajo se centraba en instituciones públicas como el Instituto Nacional de Seguros, el Instituto Costarricense de Electricidad, Acueductos y Alcantarillados y la Caja Costarricense de Seguro Social los cuales implementaban sistemas de cómputo o programas de gestión.

Con esta evolución las organizaciones incursionaron en el uso de las TIC, debido a que con ellas se automatizarían muchos de los procesos que actualmente se maneja. Lo anterior vino a crear consecuencia hacia nuevas formas de gestión documental; a desarrollar aplicaciones acordes con la

conservación del ambiente, ya que contribuyen a incentivar la disminución en el uso del papel, la tinta y por supuesto la tala de árboles.

Entre los más relevantes de estas herramientas podríamos destacar las siguientes:

- Internet de banda ancha
- Teléfonos móviles de última generación
- Televisión de alta definición

Lo anterior crea nuevas alternativas para mejorar los servicios, disminuir el uso del papel.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión y servicios ofrecidos a sus clientes optimizando los periodos de creación, búsqueda y disposición digital de los documentos electrónicos y por ende de los procesos que los involucraron.

La Universidad Nacional cuenta con el departamento de Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC) que se constituyó formalmente el 26 de junio del 2006, mediante oficio del Consejo universitario SCU-1050-2006.

La DTIC se crea con la misión de: “impulsar y garantizar la aplicación eficaz y eficiente de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Universidad Nacional para el desarrollo innovador en los procesos académicos, administrativos y estudiantiles, como un medio para contribuir a la excelencia institucional”. (<http://www.una.ac.cr/dtic/>).

Recursos Tecnológicos: Para Pupo, Muñoz y Cañedo (2004), los recursos tecnológicos se definen como el extraordinario avance experimentado por las diferentes tecnologías y su introducción en casi todos los sectores de la sociedad, que han revolucionado la mayor parte de las actividades, tanto a nivel macro como micro-económico, lo que trae como consecuencia la "Era del Conocimiento".

En este sentido, se deduce que los recursos tecnológicos buscan satisfacer necesidades generadas durante la realización diaria de tareas, acciones, labores y gestiones que se presentan en las oficinas, desde la elaboración de documentos y las comunicaciones internas y externas.

Al respecto las TIC ofrecen herramientas tecnológicas que favorecen la oficina cero papeles como: Open Project para crear y diseñar, google drive, dropbox, Skydrive, foros de discusión, google chat, google docs, conservación en la nube, herramientas que facilitan almacenar documentos y accederlos desde otro ordenador, dispositivo o lugar.

Beneficios del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Las TIC constituyen un instrumento fundamental para la organización interna de cualquier negocio. Su utilización supone un importante ahorro de tiempo y recursos, ya que permiten simplificar y agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones, así como facilitar el contacto directo con la clientela, empresas proveedoras y Administraciones Públicas. (<http://www.asturestic.net/asturestic/contenidos/fichas-divulgativas/las-tic-en-la-gestion-de-la-empresa/>)

Los beneficios que se obtienen de las TIC se resumen en la siguiente figura:

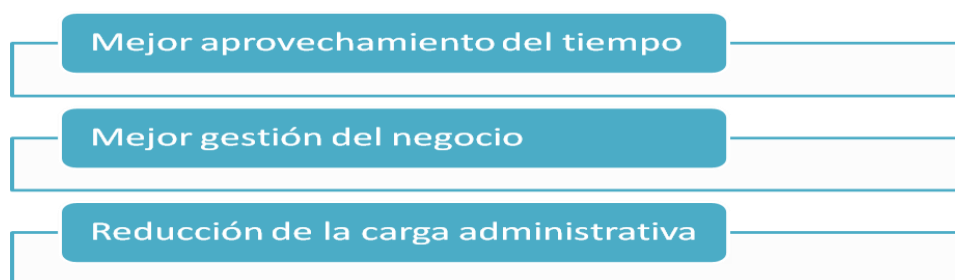


Figura 17. Beneficios del uso de las TIC.

Fuente: Elaborado por los postulantes (julio, 2013), datos tomados de: <http://www.asturestic.net/asturestic/contenidos/fichas-divulgativas/las-tic-en-la-gestion-de-la-empresa/>.

Competencias en las TIC

Para implementar las TIC en la oficina se requiere el desarrollo de competencias que faciliten la aplicación de destrezas que conlleven al cumplimiento de una gestión documental satisfactoria para la tramitación de los documentos electrónicos. Según Poblete (2003) competencia es “la capacidad de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores.”

El mismo autor indica que esta definición no se limita a un enfoque conductual y, por tanto, limitado al rendimiento, sino que se trata de implicar las variables de la personalidad que intervienen en su desarrollo, tanto conocimientos, habilidades y destrezas, como motivaciones actitudes y valores.

Con el surgimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación surge el concepto de competencias de uso de las TIC. De acuerdo con Villa y Poblete, mencionado por Prendes (2010, p. 20) este concepto refiere a “utilizar las técnicas de Información y Comunicación (TIC) como herramienta para la expresión y comunicación, para el acceso a fuentes de información, como medio de archivo de datos y de documentos para tareas de presentación, para el aprendizaje de investigación y el trabajo cooperativo.”

En ese sentido, se deduce que las competencias digitales son parte fundamental de la gestión de cualquier empresa que utilice las TIC para desarrollar el trabajo y que por ende influyen en las labores que se realizan en las oficinas.

Las TIC han traído consigo, la necesidad de que las personas adquieran conocimientos que les faciliten la realización de sus funciones, así como la necesidad de adquirir destrezas, habilidades y valores para enfrentar los retos que la tecnología y la comunicación trasladan a los procesos y al quehacer profesional.

Uno de los principales aportes de las TIC está relacionado con la posibilidad de administrar electrónicamente grandes volúmenes de información y con ello aportar en la reducción de insumos que bajo una administración física genera grandes volúmenes de documentos impresos, así como el consumo de materiales.

Para efectos del presente trabajo de investigación se consideran por competencias las siguientes:

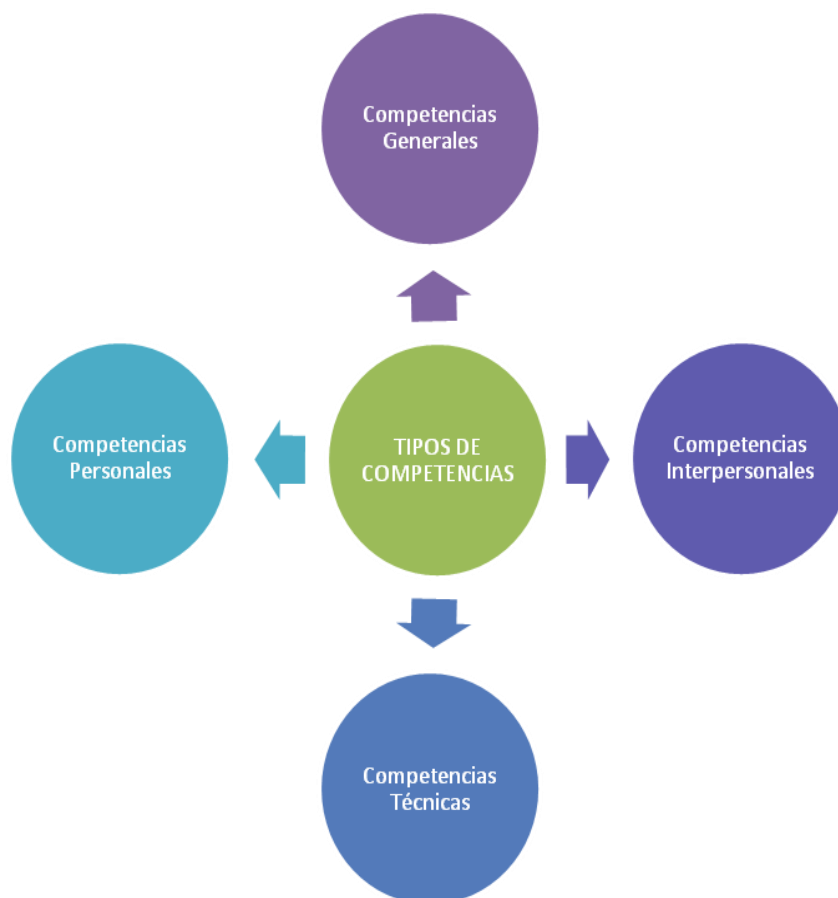


Figura 18. Tipos de competencias.

Fuente: Elaborado por los postulantes (junio, 2013). Datos tomados de: Mercedes, A. Fuentes, Y. Marchena, Y. Mora, A. Rodríguez, k. (2012) Competencias de la Persona Graduada del Diplomado en Secretariado Profesional de la Escuela de Secretariado Profesional para el Ejercicio de su Profesión en la Universidad Nacional. Tesis de Licenciatura. Heredia. Universidad Nacional.

Tal como se observa en la figura anterior, las competencias se clasifican en cuatro categorías, de conformidad como lo indican Mercedes, Fuentes, Marchena, Mora y Rodríguez (2012). Dichas categorías son generales, personales, interpersonales y técnicas, de las cuales se hace una breve descripción:

- Las competencias generales son aquéllas básicas que los funcionarios requieren para poder ejercer un puesto o tarea asignada.
- Las competencias interpersonales son aquellas habilidades que tienen las personas para poder asociarse a un grupo de personas, en un largo plazo. De igual forma, según su personalidad, el tiempo se puede reducir.
- Las competencias personales están relacionadas con la forma en que las personas desarrollan el trabajo, ejecutan tareas o asignaciones fijas.
- Finalmente las competencias técnicas contemplan todas aquellas habilidades o destrezas con las que cuenta la persona para desempeñarse en algún puesto específico en el cual se requiera conocimiento con áreas específicas en donde la tecnología juegue un rol trascendental. Por consiguiente, según señalan Mercedes et al. se requieren conocimientos en variedad de sistemas informáticos o paquetes exclusivos para uso de oficina.

Ahora bien, estas categorías contemplan competencias, las cuales se ilustran en la siguiente página:

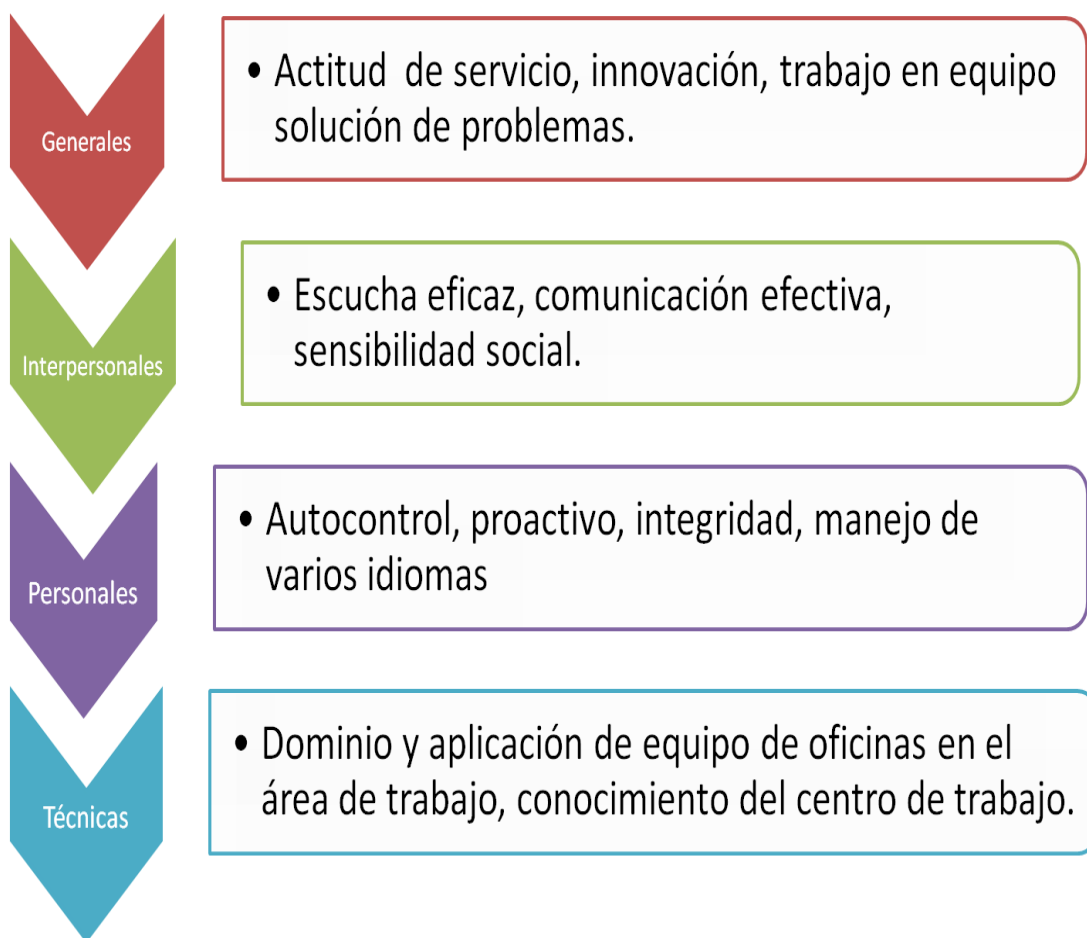


Figura 19. Competencias del administrador de oficinas.

Fuente: Elaborado por los postulantes (junio, 2013). Datos tomados de: Mercedes, A. Fuentes, Y. Marchena, Y. Mora, A. Rodríguez, k. (2012) Competencias de la Persona Graduada del Diplomado en Secretariado Profesional de la Escuela de Secretariado Profesional para el Ejercicio de su Profesión en la Universidad Nacional. Tesis de Licenciatura. Heredia. Universidad Nacional.

Con el pasar del tiempo, con las TIC y con la especialización de las tareas las competencias evolucionan y demandan nuevas habilidades y destrezas en todas las profesiones.

En el texto Competencias Básicas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) Evaluación e Investigación Educativa editado por la Consejería de Educación Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias del Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa (ICEC), se identifican las siguientes competencias para el uso de las TIC:

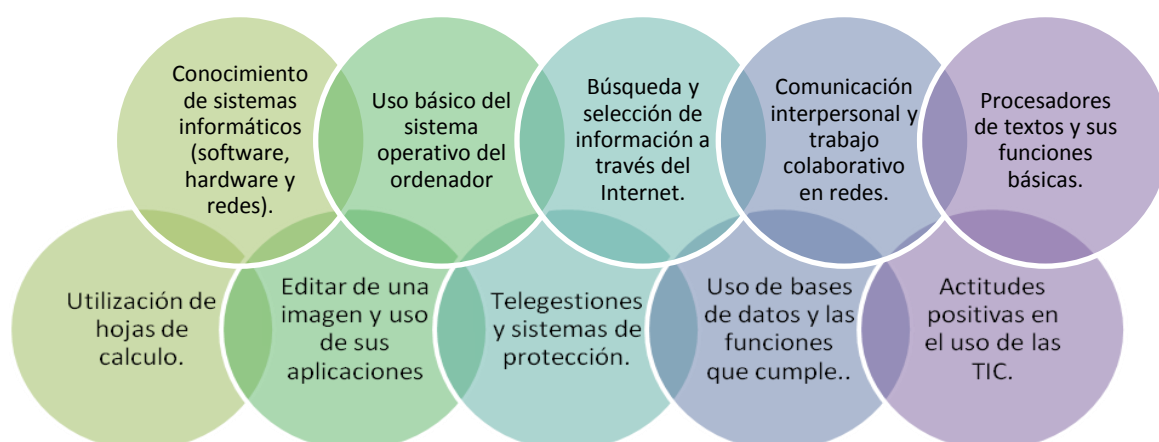


Figura 20. Competencias básicas.

Fuente: Elaborado por los postulantes (junio, 2013). Datos tomados de: Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa en su investigación y evaluación educativa Competencias Básicas en las tecnologías y comunicación (TIC).

Estas competencias se subdividen en un total de 39 subcompetencias que contribuyen con el desempeño de labores y procesos automatizados. En la matriz siguiente se resumen dichas competencias.

Tabla 3. Competencias y subcompetencias

Competencia	Subcompetencia
Conocimientos de los sistemas informáticos (Hardware, software y redes).	– Conocer los elementos básicos del ordenador y sus funciones. – Conectar los periféricos básicos del ordenador y realizar su mantenimiento. – Conocer y realizar el proceso correcto de inicio y apagado de un ordenador. – Instalación de programas.
Uso básico del sistema operativo.	– Conocer la terminología básica del sistema operativo. – Guardar y recuperar la información en el ordenador y en diferentes soportes. – Organizar adecuadamente la información y conocer acerca del mantenimiento del sistema.
Búsqueda y selección de información a través de Internet.	– Saber usar los navegadores: navegar por Internet, almacenar, recuperar, clasificar e imprimir información. – Utilizar los “buscadores” para localizar información específica en Internet.
Comunicación interpersonal y trabajo	– Conocer y respetar las normas de cortesía y

Competencia	Subcompetencia
colectivo y trabajo colectivo en redes.	corrección en la comunicación por la red. – Enviar y recibir mensajes de correo electrónico, organizar la libreta de direcciones y saber adjuntar archivos. – Usar responsablemente las TIC como medio de comunicación interpersonal en grupos.
Procesamiento de textos.	–Conocer la terminología básica sobre editores de texto: formato de letra, párrafo, márgenes. – Utilizar las funciones básicas de un procesador de textos. – Estructurar internamente los documentos. – Dar formato a un texto – Insertar imágenes y otros elementos gráficos. – Utilizar los correctores ortográficos – Conocer el uso del teclado.
Tratamiento de la imagen	– Utilizar las funciones básicas de un editor gráfico: hacer dibujos y gráficos sencillos, almacenar e imprimir el trabajo.
Utilización de la hoja de cálculo.	–Conocer la terminología básica sobre hojas de cálculo. – Utilizar las funciones básicas de una hoja de cálculo.
Uso de bases de datos	–Saber qué es y para qué sirve una base de datos. – Introducir nuevos datos a una base de datos a través de un formulario.

Fuente Elaborado por los postulantes (junio, 2013). Datos tomados de: Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa en su investigación y evaluación educativa competencias básicas en las tecnologías y comunicación (TIC).

En Costa Rica la utilización de las TIC data de los 70, actualmente el Gobierno está trabajando en una estrategia de la digitalización del estado costarricense, conocida con el Plan Maestro de Gobierno Digital, para el período 2011-2014. Si bien es cierto este plan no se enfoca en la implementación de la oficina cero papeles, promueve la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación y la utilización de documentos electrónicos, firma digital, que van de la mano con las políticas de la oficina cero papeles. Obsérvese.

Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, las TIC y su aporte a la oficina cero papeles

El Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014 es una propuesta cuyo objetivo es “disponer de un mapa de ruta que oriente las acciones en materia de gobierno digital y garantice la buena gobernabilidad y desarrollo económico y social para establecer un gobierno digital efectivo, sistemático, y productivo.” (Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, p. 9) Dicho mapa de ruta incluye a todas las organizaciones del sector público, incluyendo a la Universidad Nacional.

El proyecto fue propuesto con la coordinación de tres instancias a saber: la National IT Industry Promotion Agency (NIPA) del Gobierno de Corea, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y el MIDEPLAN; y junto a ellos un significativo grupo de representantes del sector público y privado y la sociedad civil, los cuales aportaron sus experiencias, su visión y sus necesidades.

La Secretaría Técnica de Gobierno Digital fue creada mediante el decreto ejecutivo No. 33147 del 8 de mayo del 2006, con lo que se inicia a su vez una política nacional con el propósito de promover el uso de las TIC, en las instituciones públicas costarricenses, en busca de generar una mayor transparencia y eficiencia en los servicios del Estado.

La Secretaría Técnica de Gobierno Digital analizó las mejores prácticas, y buscó el apoyo y colaboración de profesionales de otros países avanzados en materia de estrategias de gobierno digital y de las sociedades de la información líderes en este mismo campo. De esta manera:

Se logró establecer convenios de cooperación y de apoyo técnico de los gobiernos de Corea del Sur y de Singapur quienes han mostrado grandes avances en su estrategia digital.

En el caso de Corea se logró establecer un convenio bilateral que permitió contar con el apoyo de expertos coreanos que lideraran el desarrollo de un Plan Maestro de Gobierno Digita. [sic] Se estructuró un

equipo de trabajo conjunto con el objetivo final [sic] liderar y plantear un Plan Maestro que sea la base para el desarrollo de las principales iniciativas emprendidas por la Secretaría...

En el caso de Singapur, se estableció un convenio que permitió contar con el apoyo de consultores del IDA (Infocommunications Development Authority of Singapur), quienes fueron los responsables de llevar a cabo un estudio integral e intersectorial y plantear una estructura de organización y líneas de acción para consolidar una estrategia nacional digital que integrara todos los actores que impulsan el desarrollo del país en este campo.

(Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, pp. 8 y 9)

De estos esfuerzos y enlaces nace el Plan Maestro de Gobierno Digital el cual incluye el análisis de la situación actual (para ese momento, 2010), la definición de una misión y una visión así como el mapa de ruta, entre otros aspectos que “brindan la base para la definición de la estrategia y norte del Gobierno Digital en Costa Rica” para el periodo comprendido entre el 2011-2014.

Análisis del Estado del Gobierno Digital para el 2010

De acuerdo con el Plan Maestro de Gobierno Digital (2011-2014, p. 12) para el 2010 y para el planteamiento de este se llevó a cabo un análisis integral de la situación actual y de la estrategia digital en Costa Rica, se consideraron aspectos sobre servicios que el Estado brinda a los ciudadanos, con el fin de mejorar la calidad de dichos servicios; además, de las iniciativas conducentes a favorecer el cierre de la brecha digital a nivel de toda la sociedad.

Entre los aspectos analizados se resaltan:

- Estrategias formuladas para impulsar un Estado Digital, haciendo un mayor énfasis en el plan de acción emprendido en los últimos años.
- Leyes y reglamentos sobre el uso y aplicación de las TIC que se han promulgado para favorecer su uso y ordenamiento.

- Modelo de organización desarrollado a la fecha para emprender las iniciativas.
- Plataformas tecnológicas que soportan las diferentes iniciativas en materia de conectividad y acceso a los recursos tecnológicos
- Análisis comparativo de la situación de Costa Rica con respecto al desarrollo y avance de otros países de Latinoamérica.
- Análisis del estado de los servicios de atención al ciudadano y de la gestión interna de los mismos. (Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, p. 12)

Adicionalmente, para la definición del portafolio de proyectos y estrategia de implementación del Plan Maestro de Gobierno Digital, se realizó un análisis comparativo de la estrategia emprendida por Corea (país líder a nivel mundial) y Chile (país líder a nivel latinoamericano en gobierno digital); ese análisis comprendió un resumen de las principales conclusiones obtenidas y de la determinación de oportunidades de mejora de esos dos países. (Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, p. 12)

En dicho resumen de conclusiones y oportunidades de mejora, se determinaron 81 implicaciones o conclusiones, distribuidas en 10 campos de acción, las cuales fueron agrupadas en diversos tipos de requerimientos de información, que muestran las necesidades primordiales expresadas por los funcionarios y actores involucrados en ofrecer los servicios del Estado, los cuales formaron parte de la estrategia en línea de la e-administración o administración electrónica.

Como se menciona en el apartado de documentos electrónicos la e-administración o administración electrónica facilita las comunicaciones internas entre oficinas dado que pone al alcance de los ciudadanos procesos y trámites en menor tiempo que de la manera tradicional, por lo que forma parte importante de la administración pública electrónica, siendo que este término se refiere al:

uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. (http://eurex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=COMfinal&an_doc=2003&nu_doc=567)

Ahora bien, los agrupamientos que contemplan los campos de acción vislumbran: políticas, organización, desarrollo del recurso humano, infraestructura, índice de la Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU), Computarización, Corea del Sur como punto de referencia y Chile como punto de referencia. (Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, pp. 29-34)

Por otra parte, el tercer capítulo del Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, llamado *Modelo a futuro*, contempla la definición de la visión, misión, y otros aspectos del gobierno digital, obsérvese:

Gobierno Digital

El Gobierno Digital, es un portal digital que pretende establecer: con la sociedad costarricense un canal de comunicación e interacción virtual, en el cual el ciudadano obtenga conocimientos sobre el avance de la estrategia de gobierno digital, pero que a su vez, pueda consultar información y acceder a servicios que las instituciones públicas desarrollan, bajo un concepto integral del uso de las tecnologías de información a nivel de todo el Estado costarricense. (<http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>)

Es decir, el Gobierno Digital mediante la creación del portal del estado costarricense ha logrado que los ciudadanos tengan acceso a la información y servicios, de diversas instituciones públicas más fácilmente.

El portal digital se mantiene en proceso continuo de mejoramiento y actualización, lo cual favorece su desarrollo y uso.

Con base en lo antes descrito, se entiende que El Gobierno Digital es:

El uso creativo de las tecnologías de información para transformar la manera como interactúa el Gobierno con las empresas y los ciudadanos. Es una forma de modernizar al Estado, simplificando y haciendo más eficiente la prestación de servicios y la realización de trámites en la administración pública (<http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>).

Lo que aporta un ambiente digital de consulta y trámite que incentiva la disminución del uso del papel.

El Gobierno Digital pretende mediante el portal web del Gobierno que todos los ciudadanos y empresas puedan hacer consultas o realizar trámites con diversas instituciones públicas de una forma más fácil. A continuación se presenta una figura que resume las pretensiones del Gobierno Digital. (<http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>)

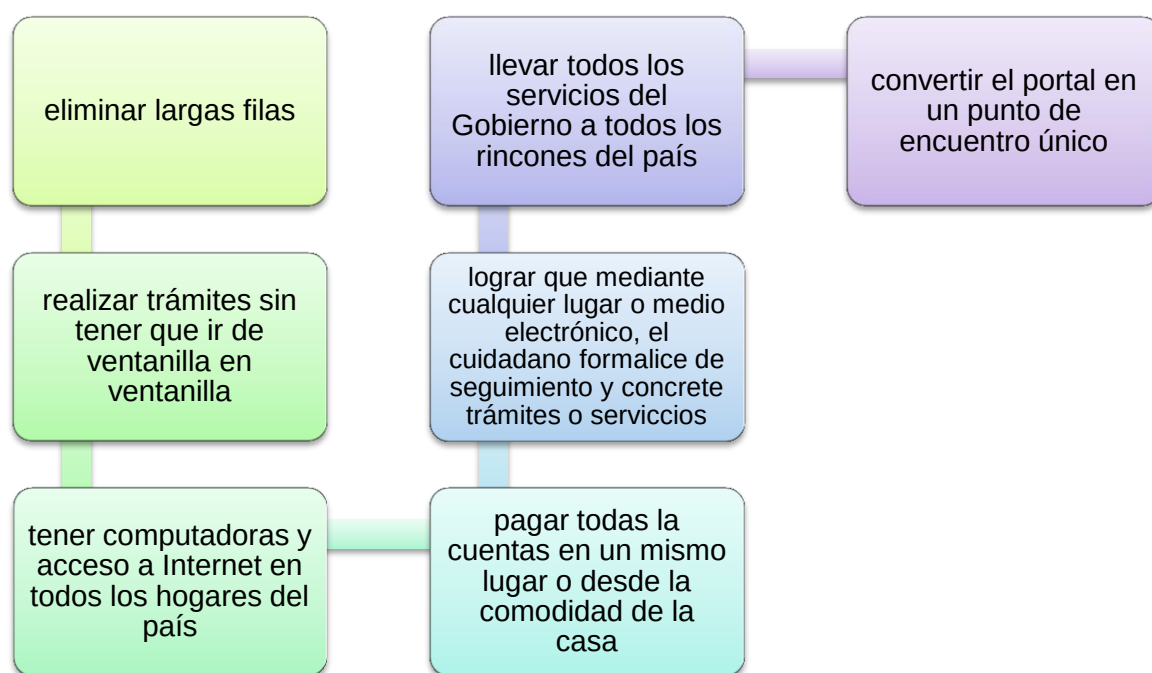


Figura 21. Pretensiones del Gobierno Digital.

Elaborada por los postulantes (agosto, 2013). Fuente: <http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>.

Evolución de su conceptualización. Con el pasar de varios años, la operación de la Secretaría de Gobierno Digital, ha sufrido varias modificaciones en su estructura organizacional al igual que el apoyo político que ha recibido. A la fecha se registran cuatro decretos, los cuales se detallan a continuación:

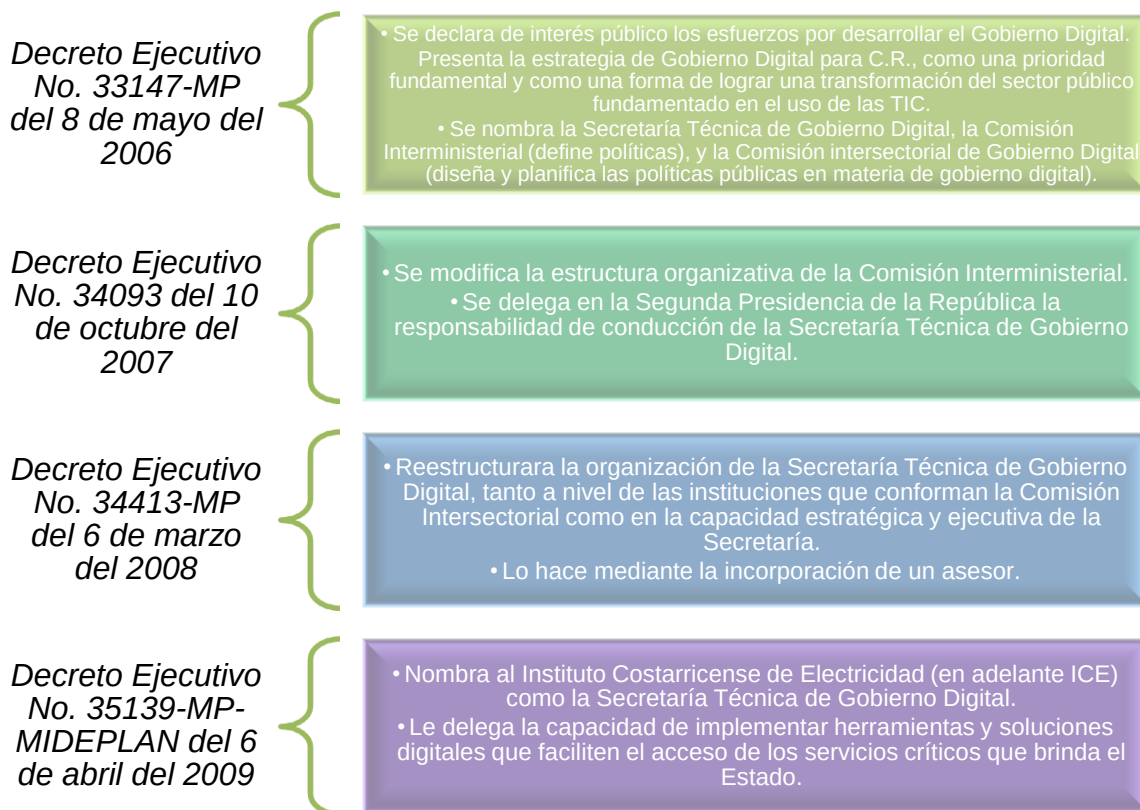


Figura 22. Evolución de la conceptualización del Gobierno Digital.

Elaborada por los estudiantes, (julio, 2013). Fuente: <http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>.

Como se observa, el Gobierno Digital se compone de un Portal del Estado Costarricense (<http://www.gobiernofacil.go.cr>), donde todo ciudadano o empresa puede consultar información y a su vez acceder a servicios de distintas instituciones públicas, las cuales se han sumado al uso de las TIC para mejorar la eficiencia y calidad de su servicio.

Ahora bien, cuál es la misión y visión que propone el Proyecto de Gobierno Digital, léase:

Misión y visión

La misión del Gobierno Digital se enfatiza en “Mejorar la competitividad nacional con una responsabilidad ambiental a través de la prestación de servicios transparentes y de alto nivel a los ciudadanos, basados en un gobierno interconectado y el desarrollo de las TIC.” (<http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>)

Es decir el Gobierno Digital busca impulsar a las instituciones públicas del país, incluyendo a las educativas como la Universidad Nacional, en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, lo cual facilite el acceso a la información y por ende se realice una mejor y transparente prestación de servicios, es este mismo uno de los principales objetivos que busca el enfoque de la oficina cero papeles.

Por su parte, la visión propone a Costa Rica:

“Ser un país líder en gobierno electrónico en América Latina”[sic] a través de:

- Servicio centrado en el ciudadano
- Servicio transparente
- Gobierno interconectado basado en un ambiente favorable para las TIC y construir una sociedad segura y equitativa” (<http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>)

De igual forma el Gobierno Digital costarricense basa su imagen objetivo en cuatro pilares:

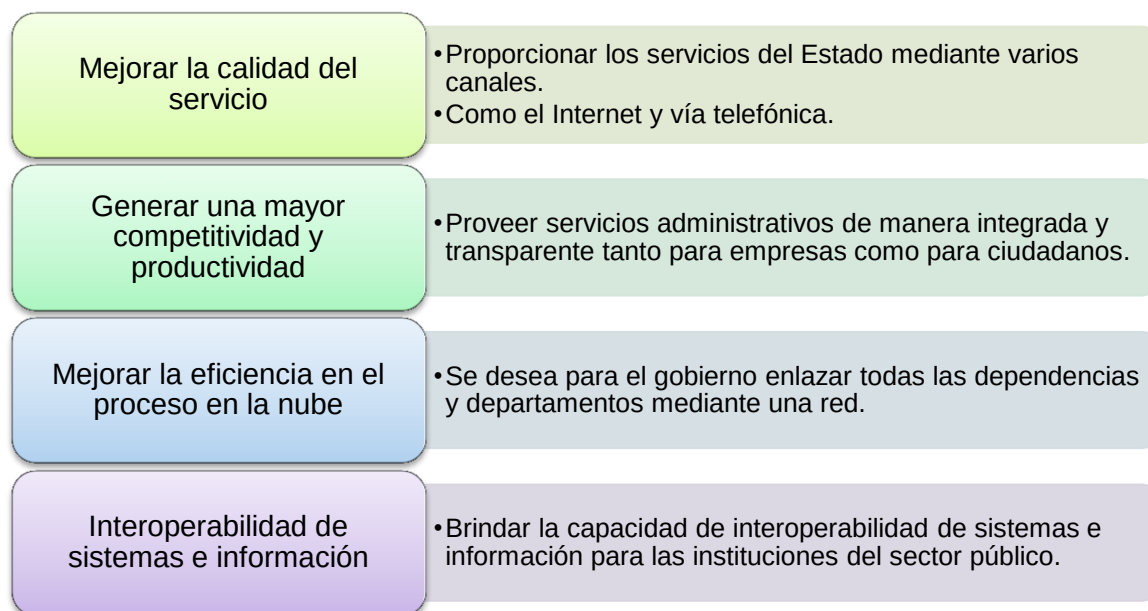


Figura 23. Pilares del Gobierno Digital.

Elaborada por los postulantes (agosto, 2013). Fuente: <http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>

En cuanto al marco normativo del Gobierno Digital, éste se compone por leyes y reglamentos, a saber:

Legislación

Las leyes y reglamentos que forman el marco normativo del Gobierno Digital son las siguientes:

- Reforma Integral del Decreto Ejecutivo No. 33147-MP, el cual crea la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
- Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos.
- Decreto de Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, número 8454 del 30 de agosto del 2005.

- Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas.

(<http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>)

Por otra parte, el Plan Maestro de Gobierno Digital, plantea como estrategia para implementar el Gobierno Digital lo siguiente:

“Ser un país Líder en Gobierno Electrónico en América Latina y proporcionar servicios en línea a los ciudadanos a través de varios canales basados en una administración computarizada e interconectada utilizando infraestructura bien equipada.” (<http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>)

De acuerdo con el Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014 (p. 38), la estrategia de Gobierno Digital en Costa Rica se desarrolla en cuatro áreas de acción, a saber:



Figura 24. Estrategia de implementación del Gobierno Digital.

Elaborada por los estudiantes (agosto, 2013). Fuente: <http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>.

Por otro lado, en respuesta a los objetivos y como estrategia, se establecieron siete proyectos como prioritarios para el desarrollo del Plan Maestro de Gobierno Digital, léase:

Proyectos prioritarios. Todos los proyectos definidos en el Plan Maestro de Gobierno Digital son de gran vitalidad para el país; sin embargo, dado a una limitación de tiempo, presupuesto, recursos humanos y habilidad para su implementación, se establecieron 7 proyectos prioritarios a ejecutar, con el fin de lograr acciones inmediatas de corto plazo. (Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, p. 6). Estos proyectos fueron:

- La construcción de un Portal Gubernamental.

- Sistema Integrado de Ayudas Sociales.
- Seguridad Pública.
- Automatización de los Servicios de Salud.
- Sistema de Identificación Inteligente (NID).
- Sistema de Pasaporte Electrónico.
- El proyecto de Interoperabilidad

Tal y como se puede notar el primer proyecto corresponde a la construcción del Portal de Gobierno Digital. (Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014, p. 6)

Con base en todo lo antes expuesto, es evidente que este país mediante el Gobierno Digital, puede llegar a mejorar de forma eficiente y eficaz la calidad de vida de todas las personas que lo habitan; crear un Estado eficiente y competitivo, así como incrementar la productividad de las empresas y tornarse de mayor atracción para la inversión extranjera.

A continuación se presenta una pequeña descripción del proyecto Merlink, el cual forma parte de la estrategia del Gobierno Digital y que actualmente está siendo empleado por varias instituciones públicas, entre ellas la Universidad Nacional.

Proyecto MerLink. Para el 2009, al Área de Proyectos se le suma un componente, el proyecto MerLink, éste consiste en las “acciones conducentes a la formulación, desarrollo e implementación del proyecto de compras del Estado costarricense” (<http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>)

El 10 de abril del 2013, Noguera, en su artículo del periódico La Prensa Libre, *2014 Gobierno Tendrá Sistema Único de Compras por Internet*, indicó que el Gobierno espera contar para enero del siguiente año, con un solo sistema de compras, en este caso, el desarrollado por la Secretaría de Gobierno Digital, es decir, el Proyecto Mer-link.

La actual Presidenta de la República, Laura Chinchilla, en relación con este proyecto, manifestó que “ésta es una importante medida desde el punto de

vista de la economía de recursos, pero también desde el punto de vista de la eficiencia y transparencia de las compras en el sector público. Con esto estamos dando un paso muy importante en el tema tecnológico para el sector público”.

Como se observó, la visión del Gobierno Digital se enfatiza en ser un gobierno electrónico, lo cual conlleva a la disminución en el uso de documentos en papel, en otras palabras haciendo un llamado a que las instituciones administren su documentación mediante las TIC, favoreciendo y reforzando la importancia de administrar la información a través de un enfoque cero papeles.

Uno de los aspectos claves de este proyecto es que utiliza la firma digital para realizar las transacciones, por lo que es importante conocer en qué consiste y qué se requiere para su utilización.

Firma digital

En el apartado “Documentos electrónicos” se hizo referencia al término de “firma digital”, acepción que se refiere necesariamente a diversos conceptos relacionados, entre los cuales figuran documentos electrónicos, certificados digitales, funciones matemáticas, autoridades certificadoras, infraestructuras de clave pública y muchos otros nombres que no son de uso frecuente, ni debidamente conocidos.

Por lo anterior, resulta relevante profundizar sobre el concepto de firma digital. La Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, No. 8454, en el Capítulo III, artículo 8, define el concepto de firma digital como “cualquier conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico.” (2005, p. 3)

Por otra parte, el Sistema Nacional de Certificación Digital (2013, párr.1) ente adscrito al Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT), sostiene que firma digital “Es un método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un

mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad del mismo”.

En consecuencia, se tiene que la firma digital es una herramienta tecnológica que permite garantizar la autoría del firmante y además, brinda la seguridad de que el contenido no ha sido alterado, por medio de la asociación de un conjunto de datos a un mensaje digital.

Es así como todo tipo de información representada digitalmente constituye un documento electrónico y puede ser firmado digitalmente, entre ellos se puede mencionar los documentos escaneados, una imagen o fotografía, los elaborados mediante un procesador de palabras, hojas de cálculo, presentador de diapositivas, bases de datos u otros.

Es importante mencionar que la firma digital no implica asegurar la confidencialidad del mensaje; un documento firmado digitalmente puede ser visualizado por otras personas por medio de procedimientos técnicos que permiten su creación y verificación.

La firma digital permite que las instituciones y las personas puedan probar quién hizo una transacción o trámite electrónico, con ello, se garantiza seguridad tecnológica y jurídica.

Creación y verificación de la firma digital

La firma digital hace referencia a una serie de métodos, en donde se utilizan complejos procedimientos matemáticos que relacionan el documento firmado con información propia del firmante.

Acuña (2009) sostiene que:

En el sistema asimétrico la llave privada pertenece al emisor de la información del mensaje, una vez que la aplica al documento, la información se encripta. La llave o clave pública es de acceso para cualquier persona, y al momento de utilizarse descifra la información. (p. 11)

Entiéndase encriptar como “convertir un texto normal en un texto codificado de forma que las personas que no conozcan el código sean incapaces de leerlo: se encriptan datos confidenciales para enviarlos por Internet, o números de tarjetas de crédito.” (<http://es.thefreedictionary.com/encriptar>)

En este sentido, se tiene que en este sistema, cada usuario posee la clave pública y la clave privada. La información cifrada con la clave privada sólo puede ser descifrada con la clave pública, si es descifrada se puede afirmar que el mensaje lo generó la persona utilizando su clave privada, es aquí cuando se da la comprobación de la autoría.

En este proceso, los logaritmos matemáticos aplicados para encriptar la información son denominados función hash. Para Obando citado por Acuña (2009, p. 14) esta función hash es definida como un “algoritmo matemático unidireccional, siendo que quien lo encripta no lo puede descryptar... con lo cual el resumen del texto queda representado numéricamente generando un código que será encriptado inversamente”.

Es decir, la función hash permite calcular los datos que se generan en los documentos al ser firmados digitalmente. Para tener más claro este concepto se tiene el siguiente ejemplo:

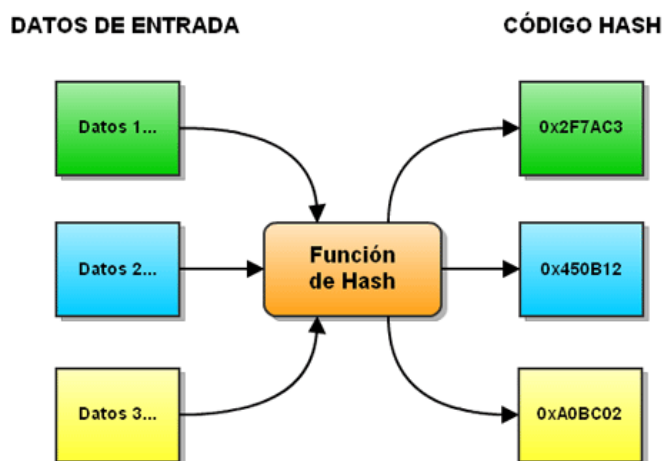


Figura 25. Ejemplo función hash.

Fuente:<http://www.cecarm.com/servlet/s.SI?METHOD=DETALLESIMPLE&sit=c,733,m,3132&id=3231>

Al aplicarse la clave pública a un documento que ya ha generado una función hash con la clave privada se genera otra función hash, las cuales si coinciden significa que el documento se ha conservado íntegro, sin alteraciones y que el firmante es quien dice serlo.

De esta manera el firmante adjuntará al documento una marca que es única para dicho documento y que sólo él es capaz de producir. En el caso de que exista diferencia entre el primero hash y el segundo, es porque la información ha sido alterada.

El proceso de firma explicado anteriormente, se ilustra en el siguiente esquema.

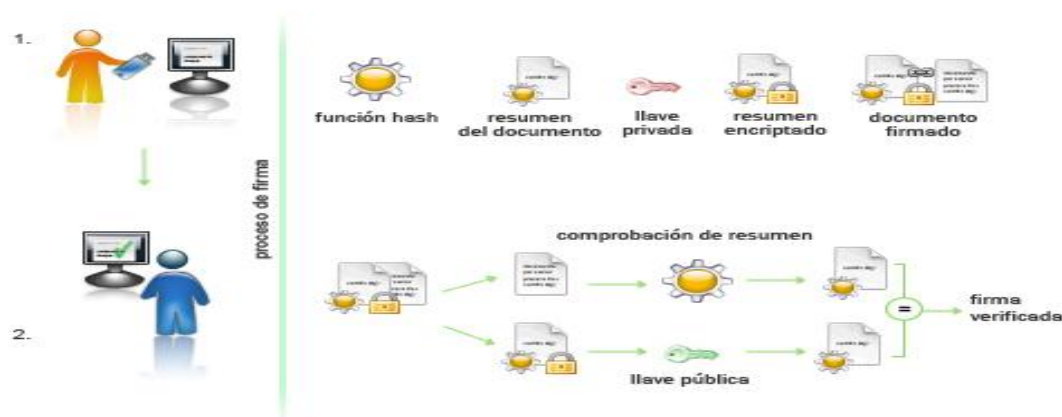


Figura 26. Proceso de firma digital.

Fuente: <http://www.firmadigital.go.cr/firma.html> (2012)

Es fundamental tener presente que la firma digital garantiza autenticidad de quien firma, pero no es posible comprobar físicamente quién es la persona que utilizó la firma.

Ahora bien, la firma digital debe ser certificada, para ello se estableció en el capítulo III, artículo 8, párrafo 2, de la Ley 8454, que esta herramienta tecnológica “se considerará certificada cuando sea emitida al amparo de un

certificado digital vigente, expedido por un certificador registrado” (p.3), para tal situación se crearon las autoridades certificadoras, que son las encargadas de emitir los certificados digitales, lo cual se explica en el siguiente apartado.

Certificados digitales y autoridades certificadoras

En primer término, es importante aclarar qué son certificados digitales y qué contienen, para ello, se tiene lo siguiente:

Entiéndase por certificado digital el mecanismo electrónico o digital mediante el que se pueda garantizar, confirmar o validar técnicamente:

- a) La vinculación jurídica entre un documento, una firma digital y una persona.
- b) La integridad, autenticidad y no alteración en general del documento, así como la firma digital asociada.
- c) La autenticación o certificación del documento y la firma digital asociada, únicamente en el supuesto del ejercicio de potestades públicas certificadoras.
- d) Las demás que establezca esta Ley y su Reglamento. (Ley 8454, capítulo IV, artículo 11, p. 4)

La definición anterior, permite deducir que los certificados digitales son mecanismos electrónicos que permiten identificar a las personas, verifican la vinculación entre una clave pública y un individuo o entidad. Esto ayuda a prevenir que alguien utilice una clave para hacerse pasar por otra persona. Es así como, una firma digital, cumpliendo con los requisitos mencionados en la cita precitada, garantiza la equivalencia funcional de un documento electrónico en relación con un documento en papel o soporte material.

El Reglamento del Sistema de Pagos del Banco Central de Costa Rica (2009, p. 74), plantea que un certificado digital es un “documento electrónico que relaciona una identidad con la llave pública del suscriptor. Este documento se firma con la llave privada del certificador, por lo que se considera no falsificable”.

De manera resumida, se puede decir que el certificado contiene una clave pública, un nombre, alguna otra información del suscriptor; y además, está propiamente firmado digitalmente por el emisor del mismo.

Los certificados digitales son resguardados en el Banco Central de Costa Rica (BCCR), en razón del convenio que se ratificó entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y este ente financiero, para hospedar la raíz de los certificados digitales. El propósito de este convenio fue “aprovechar las características naturales de seguridad que presenta el inmueble del Ente Emisor (BCCR) para resguardar la integridad de una raíz que lo que tendría almacenados son fórmulas matemáticas que corresponden a la identidad de cada uno de los dueños de los certificados digitales” (La Prensa Libre, 2006). [el paréntesis no pertenece al original]

Ahora bien, como se mencionó en el apartado anterior, los certificados digitales deben ser expedidos por una autoridad certificadora, las cuales vienen a jugar un papel muy importante, ya que son terceras partes ajenas a la relación, que están facultadas para emitir certificados para la autenticación y creación de la firma digital.

Según el artículo 18 de la Ley 8454 (p. 7) es certificador “la persona jurídica o privada, nacional o extranjera, que emite certificados digitales y está debidamente autorizada según esta Ley o su Reglamento; asimismo, que haya rendido la garantía de fidelidad... fijado por la Dirección de Certificadores de Firma Digital”, ente encargado de establecer, vía reglamento, todos los requisitos y trámites que deben cumplir las personas que estén interesadas en solicitar su registro como certificador.

Es importante aclarar que únicamente los documentos que poseen firma digital certificada emitida por un ente autorizado y registrado ante la Dirección de Certificadores de Firma Digital, pueden ser presentados para efectos legales. Lo anterior, es un elemento indispensable con el que deben contar los documentos públicos electrónicos.

En Costa Rica son varias las instituciones que fungen como autoridades certificadoras, entre las que se pueden mencionar Banco Popular, BAC San José, Banco Nacional, Banco de Costa Rica, BCT, Bancrédito, Grupo Mutual Alajuela, entre otras. Estas instituciones son las encargadas de emitir los certificados digitales, que se describen a continuación.

Tipos de Certificados Digitales

La Dirección de Certificadores de Firma Digital del Ministerio de Ciencia y Tecnología, estableció la “Política de Certificados para la jerarquía nacional de certificadores registrados” (2008, p.1) del Sistema Nacional de Certificación Digital. Estas políticas contemplan los siguientes tipos de certificados digitales:

- Certificados para Autoridades Certificadoras Registradas (CA) emisoras.
- Certificados de autenticación de persona física.
- Certificados de firma digital de persona física.
- Certificados de autenticación y firma digital de agente electrónico.
- Certificado de autoridades de sellado de tiempo.

Asimismo, el sitio web del Sistema Nacional de Certificación Digital (2013), en el apartado Gestión de los Certificados, establece la definición de los certificados de persona física, agente electrónico y sellado de tiempo, las cuales se detallan a continuación:

Certificados de persona física. Son emitidos para que una persona (nacional o extranjero) mayor de edad pueda autenticarse para hacer uso de sistemas o bien para firmar documentos y transacciones con relevancia jurídica. (párr. 2)

Certificado de Agente Electrónico. Certificados emitidos a sistemas informáticos u otros medios automáticos que realizan transacciones electrónicas con relevancia jurídica, en forma automática, sin intervención humana. Las obligaciones y responsabilidades que se

derivan de su accionar automático, obligan y comprometen a su propietario o responsable. (párr. 3)

Certificado de Sellado de Tiempo (TimeStamping). Certificados por medio del cual se le permite a una autoridad certificadora implementar un sistema de emisión y gestión de sellado de tiempo basados en una firma digital acreditada. El sellado de tiempo es un conjunto de datos que se asocian a un documento electrónico, estableciendo evidencia para determinar que el documento existía antes de ese tiempo concreto. (párr. 4)

De las definiciones anteriores, es importante sustraer que el certificado de persona física permite realizar la autenticación de una persona y firmar documentos digitales. A su vez, el certificado de agente electrónico permite la autenticación de entidades, firmar documentos digitales e implementar servicios electrónicos automatizados u otros medios electrónicos para realizar transacciones sin intervención humana, pero con relevancia jurídica —por citar un ejemplo— este certificado permitirá firmar documentos masivos con la firma de una persona jurídica y no con la de un representante.

Es relevante que en el caso de los certificados de firma digital y autenticación de persona física y agente electrónico, los suscriptores tienen dos certificados en un mismo dispositivo, uno con el uso de firma digital y el otro con el uso de autenticación.

El certificado de sellado de tiempo es un mecanismo on-line que garantiza la existencia de una firma o un documento en el tiempo y además, demuestra que no ha sido alterados desde un instante específico. Estos certificados deben contener información de fecha y hora, se pueden usar, por citar un ejemplo, para proteger los derechos de la propiedad intelectual, los sellos de tiempo impiden infringir estos derechos, ya que si se plagia un documento, la persona con el sello de tiempo más antigua tendrá una prueba autentica para reclamar el derecho propiedad de su creación.

Por otra parte, certificado digital requiere ser almacenado en un dispositivo seguro, que además de permitir autenticarse, resguarda la clave pública y privada del suscriptor, necesarias para generar el proceso de firma digital.

En la actualidad Costa Rica utiliza una tarjeta plástica similar a la tarjeta de crédito, la cual requiere ser utilizada con un lector de certificado digital, tal como se muestra en la siguiente imagen:



Figura 27. Tarjeta y lector de certificado digital.

Fuente: www.nacion.com/aldea (s.f.)

Oscar Solís, funcionario del MICIT, en el chat realizado por el periódico “La Nación”, el 13 de agosto de 2009, indica que el plazo de validez de los certificados digitales es de dos años.

Ahora bien, la introducción de la firma digital y las tecnologías de la información y comunicación en nuestro país, han generado que el gobierno y las instituciones realicen esfuerzos por adentrarse a estas nuevas tecnologías, para lo cual se han establecido estrategias orientadas a la administración cero papeles, la cual se detalla en el siguiente apartado.

Oficina cero papeles

La Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia, estableció la Estrategia de Cero Papeles en la que relaciona las oficinas cero papel u oficina sin papel con la reducción sistemática del uso, mediante la sustitución de los flujos documentales físicos por soportes y medios electrónicos, (2013, pág. 3).

La Oficina Sin Papel es un sistema de gestión documental que incrementa la productividad porque utiliza documentos electrónicos que hacen fluir la información rápidamente. Incrementa la eficiencia de los procesos de trabajo porque utiliza Flujos de Trabajo que permiten establecer métodos de ejecución precisos para cada tarea que se realiza, ahorrar tiempo y medir la productividad. Incrementa el ahorro porque reduce drásticamente los costos asociados al uso de papel y materiales de impresión para la producción de fotocopias e impresiones de documentos.
<http://www.archicentro.com/El-Mundo-de-la-Oficina-sin-Papel>

La oficina Cero Papel no concibe la eliminación radical de los documentos en papel. La experiencia de países que han adelantado iniciativas similares ha demostrado que los documentos en papel tienden a convivir con los documentos electrónicos en la medida que el Estado no puede negar a las organizaciones el uso de documentos físicos. (Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia, 2013, pág. 3).

Podemos decir que el enfoque de una oficina sin papeles puede ser tan simple como reducir el consumo de papel, si bien es cierto, existen documentos que es importante mantenerlos en papel, ya sea por temas legales, históricos o financieros, pero siempre enfocados en la reducción de la cantidad de papeles innecesarios.

Condiciones que involucra la implementación de la oficina cero papeles

Una condición, según el diccionario de la Real Academia Española, es una “Situación o circunstancia indispensable para la existencia de otra”, asimismo, según este diccionario, también se puede entender por condición las “Circunstancias que afectan a un proceso o al estado de una persona o cosa” (<http://lema.rae.es/drae/?val=condici%C3%B3n>)

En relación con el tema en desarrollo, oficina cero papeles, son condiciones para ello la prestación de servicios, la accesibilidad a la información, la sostenibilidad de los documentos, el uso adecuado de los recursos, y la conservación ambiental.

Prestación de servicios. “es un servicio que una empresa ofrece en lugar de un producto físico. Estos servicios se tratan de la misma manera que un producto, con un costo e inclusive una variedad de tipos, dependiendo del negocio.” (http://www.ehowenespanol.com/definicion-prestacion-servicios-hechos_182966/)

En el caso de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, ofrece servicios de docencia universitaria, es aquí donde las tecnologías de la información y la comunicación, así como, las prácticas orientadas a la oficina cero papeles, juegan un papel muy importante, en el sentido de que, si se aplican a los servicios que se presta, ésta se enriquecería dado que se automatizan los procesos de forma ágil y eficiente, lo cual generaría beneficios implícitos en cuanto a consumo de papel, costos de operación y simplificación de trámites; asimismo, los usuarios administrativos, docentes y estudiantiles pueden tener acceso a la información gestionada por medios electrónicos en menos tiempo.

Accesibilidad de la información. La conectividad ha sido definida en la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información como “*el acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la*

infraestructura y los servicios de las TIC”, por lo que viene a constituir uno de los mayores retos de la Sociedad de la información y el conocimiento. <http://es.scribd.com/doc/126241113/Infraestructura-y-Conectividad>.

Actualmente existe la posibilidad de instalar software libre o la aplicación de correo electrónico denominado “Thunderbird” en los procesos de la Escuela de Secretario Profesional para contribuir a la reducción del uso del papel.

“Thunderbird es una aplicación para el uso del correo electrónico y grupos de noticias. Es una aplicación de correo electrónico local (en lugar de una herramienta de correo electrónico vía web), muy potente y fácil de utilizar”. <http://www.miportal.edu.sv/blogs/blog/administrador/thunderbird-correo-electronico/2012/03/05/qu-es-thunderbird>

Esta aplicación tiene varias características, entre las que destacan: “un asistente de configuración de cuentas de correo, libreta de direcciones, recordatorio de adjunto, barra de herramientas de filtrado rápido, archivado de mensajes, carpetas inteligentes, protección contra phishing y actualización automática entre otras”. <http://www.mozilla.org/es/thunderbird/>

Este tipo de aplicaciones o software libre contribuyen a tener un rápido y ágil acceso a la información, además, reduce la utilización de papel.

Sostenibilidad de los documentos. De acuerdo con Jaimes (2002), en su artículo *Conservación de documentos electrónicos, preservación, acceso y disponibilidad de la información en soportes electrónicos*, los documentos electrónicos, sea información mediante texto, gráficos, imagen, vídeo o audio, se graban o almacenan a través de estructuras numéricas compuestas por ceros y unos, llamados en el lenguaje informático “bits”; este contenido se consigna sobre un soporte electrónico, que está representado por símbolos (signos y códigos binarios), los cuales requieren ser decodificados.

Es por estas particularidades que ante el diseño de los distintos documentos electrónicos, las oficinas involucradas deben participar interdisciplinariamente en su forma, contenido y estructura; y conjuntamente con los informáticos y conservadores definir “formatos, soportes, sistemas,

posibilidades de validación, estructuras de datos y control de producción. Lo cual lleva a definir diferentes niveles de acceso y el necesario incremento en la capacitación del productor y de los responsables del sistema.” (Jaimes, 2002, párr. 12). Esto con el fin de garantizar la sostenibilidad de los documentos en el tiempo. Por tanto, la evaluación y selección documental, se debe realizar desde su etapa de concepción, ya que:

los requisitos para la conservación documental desde el punto de vista archivístico, deben estar integrados en el sistema electrónico desde el momento de su elaboración. En este sentido es necesario recordar que la posibilidad de valorar y seleccionar los documentos electrónicos, ante la existencia de múltiples ejemplares en distinta ubicación y copiados en diferentes formatos y soportes, se torna casi impracticable en las etapas posteriores, para el caso de los documentos electrónicos. (Jaimes, 2002, párr. 13).

Con respecto al tema de conservación, el autor mencionado señala que éste es un:

Elemento relativo al desafío de conservar el contenido, el contexto y la estructura de los documentos, independientemente del tipo de soporte en el cual estén contenidos. Diferencia notable respecto de los documentos tradicionales en papel, para los cuales sería suficiente, establecer medidas de conservación del soporte, ya que generalmente su contenido, su estructura y en cierta medida su contexto, están intrínsecamente ligados al soporte. Para el caso de los documentos electrónicos, se podrían establecer programas de migración o destinar gran cantidad de recursos para conservar el soporte material y no por ello estar conservando el documento, ya que éste podría no ser legible o reproducible en el tiempo. Jaimes (2002, párr.14)

Es importante recalcar que un documento impreso o un documento electrónico no están ligados a la perpetuidad, al soporte en el cual fue generado, ya que estos soportes suelen quedar obsoletos con el tiempo; sin embargo, esta

fragilidad “se subsana con la transferencia o migración a soportes de tipo diferente, generalmente basados en nuevos desarrollos tecnológicos con mayor capacidad de almacenamiento y velocidad de procesamiento.” (Jaimes, 2002, párr. 5).

Asimismo, Jaimes (2002, párr.8), enfatiza que para que la conservación (sostenibilidad) de los soportes electrónicos garantice su permanencia, estos deberán:

custodiarse en exigentes condiciones de almacenamiento, unidas con la ejecución de programas de conversión o migración a nuevos formatos, ya que la obsolescencia de los equipos no permitirá que perduren en el mismo soporte por mas [sic] de 20 años y que las aplicaciones o programas no puedan decodificar documentos de generaciones anteriores.

En la renovación o conversión “se genera una reproducción o copia completa del documento, tanto del contenido como de los elementos formales”. Mientras que la migración “reproduce el contenido del documento, cambiando la configuración y el formato, a menudo, con efecto sobre otros componentes. Por lo tanto este... conlleva cierto grado de pérdida de los elementos del documento electrónico.” (Jaimes, 2002, párr. 5).

Es decir, mediante estos medios de gestión archivística se busca:

Que los documentos archivados permanezcan disponibles, accesibles y comprensibles. Por ello es vital que los archivistas participen activamente en las etapas de concepción y creación de los documentos electrónicos, con el fin de que sean creados y gestionados documentos auténticos, fiables y susceptibles de ser conservados. Por lo tanto, la seguridad de conservación permanente deberá otorgársele al documento electrónico, sin temor de exagerar, desde el mismo momento de su concepción, ya que es allí, donde se podrán incluir los elementos de contexto, estructura y contenido. (Jaimes, 2002, párr. 15).

Tal y como se puede determinar de lo expuesto anteriormente, la sostenibilidad en materia de la oficina cero papeles, se puede entender por la

conservación de documentos electrónicos, que cumplan los requisitos establecidos legal y técnicamente aprobados; así como la preservación, acceso y disponibilidad de la información en distintos soportes; por lo que, se requiere de soportes electrónicos acorde a éstos, y que se adapten a las cambiantes plataformas electrónicas para garantizar la sostenibilidad de los documentos a través del tiempo. Adicionalmente, se requiere del respaldo y mantenimiento de un informático y el interés de la oficina productora para alimentar el proceso de gestión documental y lograr dicha sostenibilidad.

Uso adecuado de los recursos. La implementación de una estrategia enfocada en el concepto cero papel debe de incluir el uso adecuado de los recursos; consiste en la utilización óptima de los recursos humanos, materiales y tecnológicos que poseen las organizaciones, para administrar los recursos de manera eficiente y eficaz y desarrollar prácticas que promuevan la administración cero papeles.

Estas prácticas se pueden establecer por medio de políticas, como por ejemplo las políticas del Programa Hacia el Cero Papel del Poder Judicial, las cuales se detallan más adelante. Otro ejemplo de esta condición son las políticas establecidas en el Manual de implementación de la Oficina Cero Papeles utilizado en España (s.f., p. 67), que señalan la necesidad de:

- Utilizar el soporte informático siempre que sea posible.
- Fomentar el uso del correo electrónico para comunicaciones internas y externas.
- Guardar y distribuir los documentos en formato digital, compartiendo información aprovechando las posibilidades de Intranet, correo electrónico, etc.
- Revisar los textos en pantalla antes de imprimir, ortografía, márgenes, “vista previa”, reducción del tamaño de la fuente, etc. para evitar textos con errores.

- Ajustar los documentos para que quepan dos páginas en una cara, si es imprescindible imprimir documentos de consulta.
- Fotocopiar e imprimir a doble cara, reduce el uso de papel a la mitad.
- Reutilizar papel ya impreso por una cara para documentos internos, bloc de notas, borradores, envío de faxes, etc.
- No configurar el fax con página de presentación, se utiliza menos papel y la transmisión es más rápida.
- Utilizar preferentemente papel reciclado, actualmente su calidad es similar al convencional.
- Disponer contenedores específicos para la recogida y posterior reciclado del papel inservible.

(http://www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/808/151/Manual%20de%20implantaci%C3%B3n%20de%20Oficina%20Sin%20Papeles.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DUTF8&blobheadername1=CacheControl&blobheadername2=Expires&blobheadername3=Site&blobheadervalue1=no-store%2Cno-cache%2Cmustrevalidate&blobheadervalue2=0&blobheadervalue3=JCYL_MedioAmbiente&blobnocache=true)

Conservación ambiental. Actualmente se desarrollan políticas para reducir el consumo de papel con la utilización y puesta en práctica de tecnologías que ayudan a lograr contribuir con la conservación del ambiente.

De acuerdo con Agüero (2012), en su artículo en el periódico La Nación, *Menos papel, más árboles y más espacio*, el beneficio ambiental de las compras públicas a través de sistemas digitales, en específico el Proyecto Mer-Link (del Plan Maestro de Gobierno Digital) promueve la disminución en el uso del papel, generando con ello acciones para la protección del medio ambiente ya que la corta de árboles se ve disminuida. No obstante, este beneficio al ambiente no solo se genera por el servicio de compras públicas, sino también por la implementación de la política de cero papeles, que muchas instituciones públicas han adoptado. Gracias a la implementación del proyecto de Gobierno

Digital se pone a disposición de los ciudadanos el Portal Digital del Estado Costarricense.

Asimismo, Agüero (2012), hace referencia que según “estimaciones de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, sustituir el sistema de adquisiciones en papel por uno digital en 14 instituciones estatales implicaría salvar alrededor de 600 árboles.”

En este mismo artículo, se menciona que el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) logró digitalizar todas sus contrataciones por medio del sistema Mer-Link que alcanzan los ₡1.296 millones. Por lo tanto, se pasó de un promedio de consumo del papel de 340 resmas mensuales a 176, con un ahorro sustancial de 164 resmas menos. Con lo que se obtiene un beneficio ambiental, ya que se talan menos árboles, se ahorra espacio por almacenamiento, se consume menos tintas y se agiliza la búsqueda de la información.

Otro beneficio al ambiente en relación con la administración cero papeles, tal y como se menciona en la Carta Informativa del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica, es que ahora las instituciones cuentan con la posibilidad de “comprar modelos de impresoras con proceso modificado que no produzca ozono”, así como “adquirir fotocopiadoras e impresoras que admitan la utilización de papel reciclado... y que permitan realizar copias a dos caras y reducciones.” (p. 1 y 2). Esto dado que el uso de papel no se elimina del todo, pero si se reduce.

Por otra parte, con base en el Acta No. 12-2011 del Programa hacia cero papel del Poder Judicial, los beneficios a la conservación ambiental dado a la implementación del Programa, también enfatizan en la reducción del consumo de papel, ya que se implementó un expediente electrónico de correspondencia. Los registros de bases de datos se llevan en digital a partir del 2010; las solicitudes de leyes o documentos se le envían al interesado de forma digital, porque el documento se genera en digital o bien porque está escaneado.

Se utilizan formularios automatizados; el personal tiene claro estrictamente qué se imprime; “para mejor aprovechamiento de la tecnología, se

procede a realizar la mayoría de gestiones por correo electrónico, a fin de no enviar oficios impresos a los despachos.” (Acta No. 12-2011 del Programa hacia cero papel del Poder Judicial, p. 45). Todo eso además de la utilización a dúplex y la adquisición de “papeles elaborados a partir de materia prima proveniente de plantaciones forestales sostenibles” (Acta No. 12-2011 del Programa hacia cero papel del Poder Judicial, p. 47), ha permitido la reducción del gasto de papel, así como la reducción en el uso de tintas para impresora, lo cual también contribuye a la conservación del medio ambiente. Es importante recalcar que en el artículo El Mundo de La Oficina sin Papel, señala que

El 85% de los documentos generados nunca vuelven a utilizarse. Definitivamente, los números hablan por sí solos. Y esa es la razón por la cual hoy en día las empresas se preocupan por conocer el impacto real del uso, consumo y abuso del papel en sus operaciones para así cambiar la vieja manera de trabajar por un sistema más eficiente. (<http://www.archicentro.com/El-Mundo-de-la-Oficina-sin-Papel>, párr. 10-11).

Es decir, realizar las labores mediante el enfoque de la oficina cero papeles, contribuye a la conservación ambiental, con el hecho de reducir en gran proporción el consumo del papel, así como minimizar la contaminación ambiental al no imprimir tantos documentos, disminuir el uso de impresoras y tintas, lo cual a su vez conlleva a la reducción del consumo de electricidad.

Por otra parte, otras condiciones que ayudan a lograr los objetivos del Gobierno Digital, que fortalecen la administración electrónica y protegen el ambiente son el uso de los PDF (formato de documento portátil) “verdes o WWF” y la contribución con el carbón neutral.

Como parte de la conservación del ambiente la organización ecologista Worldlife Fund for Nature (WWF), que en español es el Fondo Mundial para la Naturaleza, lanzó un tipo de PDF 'verde'. Estos PDF fueron bautizados como “formato WWF”, el cual no permite imprimir el documento; es decir el nuevo formato da la opción de guardar el documento como WWF, que lo convierte en un PDF bloqueado para imprimir.

Lo que busca es crear conciencia en el uso adecuado y ahorro del papel, para detener la impresión innecesaria de documentos; disminuir el consumo del papel y contribuir con la conservación ambiental. (<http://www.20minutos.es/noticia/899464/0/pdf/no/imprimir/#xtor=AD-15&xts=467263>)

Al igual que los “PDF verdes” y no de menor importancia, se suma el carbón neutral, en relación con el cambio climático, el cual es considerado como un problema a nivel mundial.

El cambio climático es un fenómeno que provoca un aumento exagerado en las temperaturas del planeta, el cual es provocado por las altas concentraciones de gases en la atmósfera como el dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (NO₂) y otros que se generan de las actividades diarias de las empresas, oficinas, industrias. (URL <http://www.minae.go.cr/-http://cambioclimaticocr.com/>, párr.1-2)

Ese aumento en la temperatura trae consigo cambios exagerados como el deshielo de los polos, que provoca aumento en el nivel del mar y en las lluvias fuertes por mayor tiempo, sequías, inundaciones y huracanes. Todos estos cambios climáticos han permitido generar conciencia en el manejo racional de los recursos, en la conservación del ambiente, y para lograrlo, es necesario tomar acciones para disminuir el efecto invernadero. Es por eso que varios países han creado normas y políticas internacionales tendientes a conservar el ambiente y a mitigar el impacto negativo que generan las emisiones de gases.

En el caso de Costa Rica, se tienen algunas iniciativas gubernamentales: como “Paz con la naturaleza” que busca dar prioridad a las acciones que se relacionen con el cambio climático y cuya meta es que el país sea carbono neutral para el 2021. Otra iniciativa es proponer los mercados de carbono en los cuales las empresas pueden compensar las emisiones que no logren reducir por medio de proyectos forestales, o proyectos que permitan la reducción de emisiones y la eficiencia energética, entre muchas otras iniciativas a nivel país.

Actualmente en Costa Rica existen ocho empresas que han obtenido la marca C-Neutral, que es un reconocimiento por parte del gobierno de la República a las empresas que cumplan con los requisitos para dicho reconocimiento.

Como parte de estas iniciativas a continuación se presentan algunas medidas para reducir la emisión de gases que se generan en las oficinas, logrando así, contribuir con la oficina cero papeles y con la conservación del ambiente, que son necesarias poner en práctica en la labor diaria:

- 1) Reemplazar bombillos regulares por luz compacta fluorescente y apagar la luz que no se esté necesitando.
- 2) Usar menos el auto y usar más los medios de transporte públicos.
- 3) Reciclar
- 8) Plantar árboles, disminuir las copias e impresiones.
- 9) Apagar aparatos electrónicos: la computadora, video beam, impresora, escáner, fotocopidora, coffee maker o cualquier aparato eléctrico de la oficina.

Continuando con la investigación, en el siguiente apartado se desarrolla el marco teórico referencial en el cual se exponen los esfuerzos realizados por instituciones costarricenses en materia de administración documental cero papeles.

Marco teórico referencial

Este marco referencial consiste en una breve descripción del trabajo que han realizado algunas de las instituciones públicas costarricenses sobre el enfoque de la oficina cero papeles.

Entre las instituciones que utilizan estos programas de reducción del consumo de papel y optimización de sus recursos tecnológicos se encuentran: la Contraloría General de la Republica, el Poder Judicial, el Ministerio de Hacienda, la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional. Léase a continuación.

Contraloría General de la República

El programa Cero Papeles se empieza desarrollar mediante el decreto R-DC-217-2010. Despacho Contralor, Contraloría General de la Republica. San José, a las quince horas del veintitrés de diciembre de dos mil diez.

Emisión de lineamientos institucionales tendientes a la implementación de un programa “Cero Papeles”, en la Contraloría General de la República.

Con la implementación del programa “Cero Papeles” la Contraloría General de la República busca desarrollar el consumo de papel, eliminar en todos los procesos de gestión la tramitación física de documentos internos y externos.

Dentro de esta implementación, todas las unidades internas deberán:

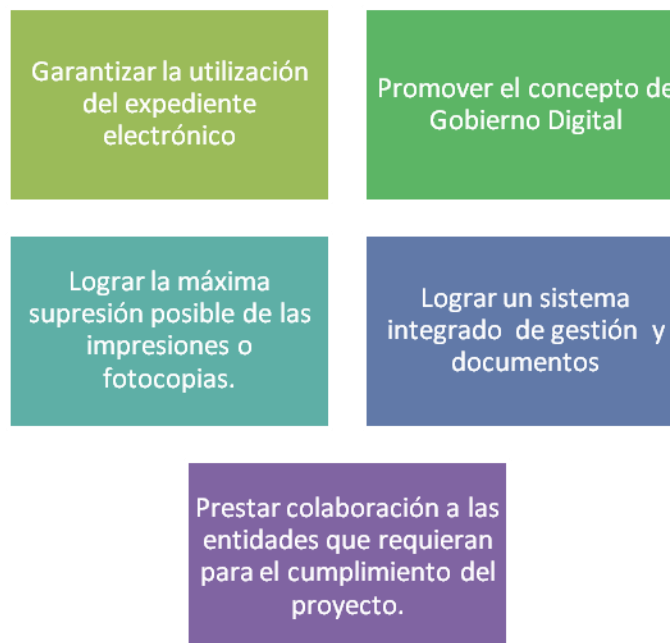


Figura 28. Requisitos Programa Cero Papeles de la UCR.

Fuente: Programa Cero Papeles R-DC-217-2010, Despacho Contralor. Contraloría General de la República.

Los beneficios que se esperan obtener con la implementación del presente programa están: contribuir con la conservación y respeto al medio ambiente, reducir el uso de materiales impresos, facilitar el acceso para los usuarios, facilitar y regular la comunicación para que fluya de manera oportuna, actualizada y confiable, promover el uso de la tecnología en las labores diarias, crear una cultura organizacional en cuanto el uso del papel.

Poder Judicial

El Poder Judicial es una de las instituciones públicas del país que se ha interesado en implantar políticas acordes con el enfoque cero papeles, interés que se ve reflejado en el Programa hacia Cero Papel.

El Programa hacia Cero Papel inició en marzo de 2010, integrado por cuatro representantes de cada uno de los sectores del Poder Judicial:

Ámbito Jurisdiccional, Ámbito Administrativo, Ministerio Público, Organismo de Investigación Judicial y Defensa Pública. Todos los sectores están coordinados por una integrante del Consejo Superior que actúa de coordinadora general y por sector un responsable que realiza labores de coordinación a lo interno. (Circular Cero-Papel-01-2011, p. 2)

Según la Circular Cero Papel-01-2011 el objetivo general que persigue este programa es el siguiente:

Garantizar una justicia ágil y sin papeles, potenciando el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y la aplicación de buenas prácticas, que contribuyan a mejorar el servicio, eliminando el uso de papel y fotocopias en las oficinas judiciales.

El Poder Judicial crea dos políticas generales para el Programa Hacia Cero Papel, las cuales se aprobaron en la sesión N° 7-2010 del 8 de setiembre de 2010, artículo VI, de ellas se desprenden varias actividades las cuales son de acatamiento obligatorio de los y las funcionarias, con la finalidad de cumplir con lo dispuesto en las políticas y con el objetivo precitado, obsérvese:

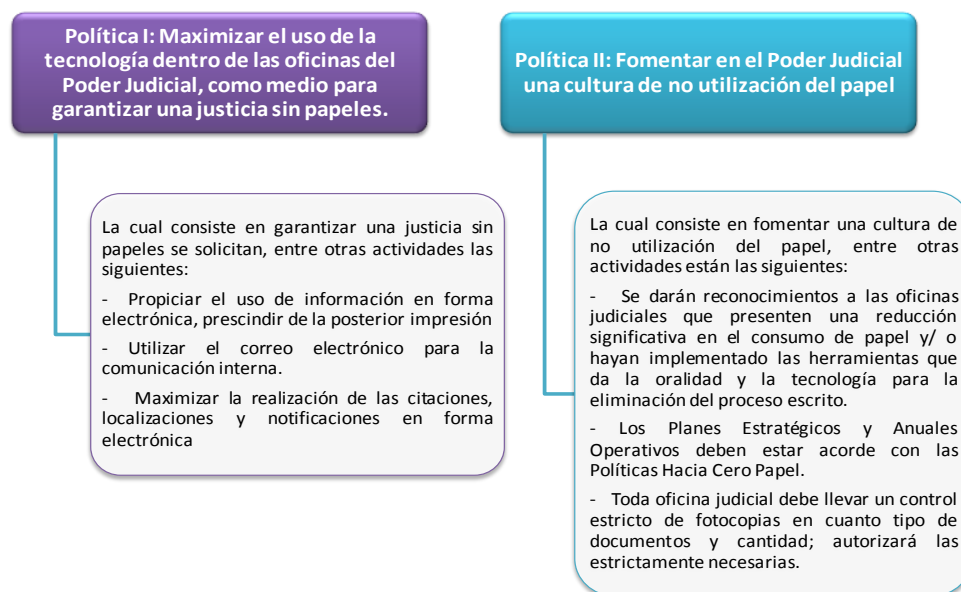


Figura 29. Proceso de gestión documental.

Elaborada por los postulantes (julio, 2013) Fuente: <http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/ceropapel>

Las políticas implementadas por el Poder Judicial son un claro ejemplo de que es posible establecer estrategias y actividades que colaboren con la reducción del papel en las actividades cotidianas de la oficina y al incremento en el uso de las TIC con la finalidad de agilizar procesos y en este caso procurar una justicia pronta. Para los postulantes este programa brinda un gran insumo, tanto en materia de actividades y políticas, así como en el proceso que se ha llevado a cabo en esta institución para implantar este programa, proceso que se amplía más adelante en el análisis de los resultados.

Ministerio de Hacienda

Otra de las entidades públicas de nuestro país, es el Ministerio de Hacienda, el cual está enfocado en una administración cero papeles, aprovechando los recursos tecnológicos de manera que los contribuyentes tengan un fácil acceso a la información y brindando un servicio oportuno, además, están trabajando de la mano con el proyecto de gobierno digital. A continuación se presenta una breve descripción de las pautas de este proyecto en el cual están enfocados.

Según el señor Francisco Villalobos Brenes, en su “Informe de Gestión-Iniciativas Tácticas-Operativas”, (2011), el Ministerio de Hacienda está trabajando con un proyecto denominado “Cero Papel” los objetivos del proyecto van orientados a:

- Reducir la brecha digital.
- Agilizar la obtención de información tributaria.
- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Simplificar los trámites.
- Promover el uso de los medios electrónicos para los formularios de declaraciones y pago de impuestos, acorde con el uso de modernas

tecnologías de información y comunicación, además, se ajusta a las necesidades del usuario y de la administración tributaria.

Según el “Informe de Gestión-Iniciativas Tácticas-Operativas”, existen tres planes que el Ministerio de Hacienda ha desarrollado desde el 2011 bajo el proyecto “cero papeles”, que se describen a continuación.

Plan Ventas-EDDI 7. El plan tiene como objetivo deshabilitar los formularios pre-impresos mejorando el programa de elaboración digital de declaraciones de impuestos, obligando a los contribuyentes a declarar de forma más fácil, el sistema se puede instalar en las computadoras de los usuarios, de forma segura y rápida.

Para lograr este objetivo el Ministerio de Hacienda Pública giró instrucciones a las entidades recaudadoras sobre la obligación de utilizar el formulario del EDDI-7 y deshabilitar los formularios de ventas, para lograr la fácil utilización del nuevo formulario elaboraron una guía que explica paso a paso cómo utilizar el programa.

Para lograr el cumplimiento del plan han realizado campañas de divulgación, además para los contribuyentes que no tienen acceso a una computadora en su casa u oficina, se habilitaron quioscos para presentar las declaraciones y que los contribuyentes sean asistidos por funcionarios.

Plan Renta-CONECTIVIDAD. Con este plan de conectividad buscan que para el cierre fiscal de cada año, se presente la declaración del impuesto sobre la renta por medios electrónicos, permitiendo a los contribuyentes realizar el pago de sus impuestos por medio de los servicios BN/Vital del Banco Nacional, para luego incorporar la realización del pago como hoy se paga los recibos de electricidad y agua.

Plan Declaraciones Informativas/DECLARA 7. El Plan tiene como objetivo mejorar el programa para confeccionar las declaraciones informativas, y de esta forma mejorar la información de las bases de datos para optimizar los procesos de control tributario. Este programa se encuentra en fase de prueba.

El Ministerio brindó al Gobierno Digital una actualización de datos de los contribuyentes. Además se habilitó el pago por transferencia.

Por su parte según el periódico La Nación, *en su artículo titulado Gobierno emigrará exclusivamente hacia sistema Mer-link para realizar sus compras, 2013*, el Ministro de Hacienda Edgar Ayales expresó que con el sistema Mer-link “Vamos a asegurarnos de que el servicio llegue a todas las instituciones para tener más transparencia, más eficacia y una reducción de costos”, con este sistema el Gobierno pretende unificar los sistemas de compras de servicios a Mer-link, el cual se quiere que este unificado en enero del 2014, para evitar el desperdicio de papel.

También se firmó una directriz para que a partir del segundo semestre de este año todas las instituciones del Gobierno migren a la “nube”, es decir hacia el sistema de “cero papel”.

Universidad de Costa Rica

La Universidad de Costa Rica inicia el proceso cero papeles en el 2012 al implementar el Sistema de Colaboración Académico Docente (SICAD) y el Sistema de Documentación Universitaria (SISDOC), proyectos institucionales orientados a la realización de trámites en línea, para reducir el consumo del papel y adaptarse a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, los cuales forman parte de las labores que desarrolla la Unidad de Gestión de Proyectos de la Rectoría dentro de la política de U-Digital.

Según Angulo (2012), el proyecto SICAD está a cargo de la Vicerrectoría de Docencia. El proyecto permitirá que las cargas académicas de las diferentes unidades académicas estén centralizadas, lo cual generará que se puedan obtener de forma expedita las solicitudes de Régimen Académico.

Asimismo, el sistema SISDOC del Archivo Universitario “Rafael Obregón”, brinda servicios a nivel institucional para la adecuada gestión de la

documentación; para lo cual se establecen flujos de correspondencia interna y externa, manejo de archivos y envío de documentos a custodia. (Angulo, 2012)

Este tipo de archivo digital tiene la ventaja de que se tendrán los documentos (cartas, expedientes, informes) en el momento en que se requieran, lo cual reduce el tiempo de búsqueda y el extravío de documentos, el sistema cuenta con herramientas como la firma digital y se puede utilizar con cualquier paquete ofimático.

Universidad Nacional

UNA Campus Sostenible

El programa UNA Campus Sostenible es el encargado de promover en la Universidad Nacional proyectos y acciones de uso y manejo integrado de los materiales, desechos, agua y energía; orientados hacia un modelo de gestión ambiental sostenible, para lograrlo trabaja sobre su objetivo general que se enfoca en:

Impulsar el manejo integrado y sostenible de los desechos ordinarios, orgánicos, infectocontagiosos, extraordinarios y materiales peligrosos, así como el recurso agua y energía de la Universidad Nacional desde la investigación y la promoción de actividades estudiantiles, académicas, administrativas y de servicios que fortalezcan la cultura ambiental y la sostenibilidad de los campus y sus áreas de impacto.

(http://www.una.ac.cr/unasostenible/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=28, párr. 3)

Entre las acciones estratégicas que ha realizado para lograr la racionalización de los recursos, se encuentra la creación de la “Comisión de optimización de uso de recursos” la cual está conformada por cinco miembros entre los que se tiene un representante del Programa de Publicaciones e Impresiones, Programa UNA-Campus Sostenible, Decanato de Filosofía y

Letras, Programa Gestión Financiera y la Proveeduría Institucional. En agosto de 2012 esta Comisión presentó ante el Consejo Universitario de la Universidad Nacional un plan de acción para optimizar el uso de los recursos, es así como, al Programa de Publicaciones e Impresiones se le incentiva el uso de los documentos digitales, PDF interactivos y E Book, véase la siguiente tabla:

Tabla 4. Estrategia Reducción de recursos

Documento	Estrategia a utilizar
Gaceta	PDF interactivos
Reglamentos	PDF interactivos
Planes de Mediano Plazo	PDF interactivos
Informes de Rectoría	PDF interactivos
Boletines	PDF interactivos
Libros	E-Book
Revistas	E-Book o PDF

Fuente: Comisión de optimización de uso de recursos, UNA Campus Sostenible (2012).

Asimismo, a nivel universitario plantea aplicar la siguiente propuesta:

Tabla 5. Propuesta para optimizar recursos - UNA

Recomendación	Acciones	Responsable
Carpeta estándar	Definir un solo diseño de carpeta institucional	Relaciones Públicas y Programa de Publicaciones e impresiones
Afiche estándar	Estandarizar cantidad y diseño, formato.	Relaciones Públicas y Programa de Publicaciones e impresiones
Documento oficiales digitales	Digitalización de documentos oficiales	Relaciones Públicas, Programa de Publicaciones e impresiones, DTIC y Oficina de Comunicación
Revisar los productos de papel en catálogo de compras de papel	Depurar los códigos de productos de papel en el catálogo de materiales de manera que se mantengan las necesarias.	Proveeduría Institucional
Impresión a doble cara y equipo de impresión más eficientes	Solicitar al CGI la configuración de impresoras	CGI
	Recomendación de equipos más eficientes.	Proveeduría Institucional
Lineamiento para el uso de papel membretado	Elaborar lineamiento para el uso de papel membretado	Relaciones Públicas

Recomendación	Acciones	Responsable
Educar, capacitar y sensibilizar en temas de consumo de papel y sus derivados	Realizar capacitaciones sobre el consumo y uso responsable del papel	UNA-Campus Sostenible
Generalizar el uso de documentos digitales y de la Firma Digital	Establecer lineamientos para el uso y conservación de documentos digitales.	Sistema Institucional de Archivos
	Crear condiciones tecnológicas para la conservación de los documentos digitales.	DTIC Asesoría Jurídica
Incluir el tema de ahorro de papel a la campaña "Únase al ahorro cada acción cuenta", una vez que se apruebe esta propuesta	Incorporar el tema de papel en la campaña institución	UNA-Campus Sostenible
Dar seguimiento para que las acciones propuestas se cumplan	Establecer plan de trabajo para la ejecución de las actividades	Vicerrectora de Desarrollo

Fuente: Comisión de optimización de uso de recursos, UNA Campus Sostenible (2012).

Es importante señalar que en consulta realizada a la Lic. Noelia Garita Sánchez, Coordinadora del Programa UNA-Campus Sostenible el 30 de abril de 2013, esta propuesta aún no está aprobada dado que se están analizando las observaciones realizadas por el Consejo Universitario.

Portal de Revistas Electrónicas UNA

Por otra parte, además del programa UNA Campus Sostenible la Universidad Nacional viene incursionando en otras formas de reducción del consumo del papel, tal y como lo señala el periódico CAMPUS, de junio de 2013, en su artículo titulado "Revista UNA conocimiento que trasciende el papel", página 12, en el cual, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, el Centro de Gestión Tecnológica y el Área UNAWEB con el apoyo de la Vicerrectoría de Extensión, lanzaron el 31 de agosto de 2011 el portal digital llamado *Portal de Revistas Electrónicas de la UNA*.

Este portal reúne 22 revistas especializadas orientadas al quehacer académico y ofrece 7147 artículos de las revistas que pueden ser descargados en texto completo, este portal digital utiliza una plataforma electrónica de

software libre *Open Journal* diseñada exclusivamente para este fin. La Universidad Nacional a través de distintas unidades e instancias universitarias está realizando esfuerzos encaminados hacia el ahorro de los recursos y disminuir el consumo del papel.

Cabe indicar que el sustento teórico del presente tema de investigación es el insumo que orienta la investigación y que permite conocer el procedimiento práctico respecto de la metodología que se aplicará para la obtención de resultados válidos y confiables sobre la viabilidad de implementar la oficina cero papeles en la Escuela de Secretariado Profesional, el cual se desarrolla en el siguiente capítulo.

Capítulo III

Marco Metodológico

Este capítulo consiste en la descripción detallada de los aspectos metodológicos que delimitan el estudio, como lo son el enfoque de la investigación, población objeto de estudio, fuentes de información, variables, descripción de los instrumentos utilizados para recopilar la información y la metodología de análisis aplicada.

Para efectos de la metodología de la investigación, los postulantes se basaron en lo indicado por Barrantes, R. (2012) en su libro: *Investigación: Un Camino al Conocimiento, un Enfoque Cualitativo y Cuantitativo*; y en los libros: *Metodología de Investigación*, de Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) y *Técnicas cualitativas de investigación*, de Abarca, A; Alpízar, F; Rojas, C. y Sibaja, G. (2012).

Enfoque de investigación y tipo de estudio

El estudio se clasifica dentro del paradigma naturalista de la investigación científica, ya que de conformidad con lo señalado por Barrantes (2012, p. 60) “se centra en el estudio de los **significados de las acciones humanas y de la vida social**” y su finalidad “es **comprender e interpretar** la realidad, los significados de las personas, percepciones, interacciones y acciones” (p. 61.)

El paradigma naturalista, según lo indicado por Barrantes, se ajusta a la investigación por cuanto el objetivo es analizar la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional y los elementos que intervienen en el proceso, entre los cuales se analizan las TIC y flujos de información, con el propósito de elaborar una propuesta que permita administrar la información en el enfoque cero papeles. Lo cual, requiere una revisión de los procedimientos internos y externos, tecnología utilizada, así como las

competencias y conocimientos requeridos por el personal de la ESP que interviene en el proceso para administrar la gestión documental e identificar los requerimientos para implementar la oficina cero papeles.

Esta investigación se clasifica, específicamente, dentro del enfoque cualitativo, característica fundamental del paradigma naturalista, porque se toman en cuenta factores sociales y de contexto relacionado con el objeto de estudio y también porque se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrirse o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Barrantes (2012, p.72) menciona que el enfoque cualitativo “está interesado en comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa”; asimismo, emplea conceptos que captan el significado de los acontecimientos. De igual forma, este autor indica que éste es un enfoque sistemático que estudia e interpreta acciones de la vida social, compuesto por un continuo proceso de toma de decisiones y elecciones del investigador, sin aislar sus experiencias, posiciones, circunstancias personales y profesionales.

Además, de acuerdo con el objetivo o profundidad esta investigación se considera descriptiva porque, detalla eventos o situaciones, que de acuerdo con Dankhe citado por Barrantes, este tipo de investigaciones:

Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden de manera independiente las variables con las que tiene que ver el problema, aunque muchas veces se integran esas mediciones, su objetivo final no es indicar cómo se relacionan éstas. (2012, p.131)

Esta investigación se califica como descriptiva, por cuanto se detalla el procedimiento utilizado en el flujo de información de la Escuela de Secretariado Profesional; así como, la correlación de éste con la

identificación de las TIC utilizadas por el personal de la unidad académica y con las competencias que en esta materia posee y requiere el personal para administrar la gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles.

Con la intención de cumplir con los objetivos de esta investigación, tanto el general como los específicos, es decir con la resolución del problema; se recolectan y revisan distintos datos, por tanto, se trabaja con una población amplia y se consultan diferentes fuentes de información tanto escritas como electrónicas. En razón de lo antes descrito, para esta investigación se aplican seis instrumentos: dos cuestionarios, tres entrevistas y una observación.

En relación con lo descrito anteriormente, los instrumentos se aplicaron de la siguiente manera: se diseñó un cuestionario, una entrevista semiestructurada y una observación para la Escuela de Secretariado Profesional, para identificar los tipos documentales, la gestión de los documentos, el flujo de la información y las TIC, utilizadas en los procesos administrativos.

Para Asesoría Jurídica, Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, SIGESA, Sistema Institucional de Archivo y Campus Sostenible: se aplica otro cuestionario a los directores o asistentes administrativas de éstas cinco instancias universitarias, que por sus funciones tienen incidencia con temas relacionados con la oficina cero papeles

Para la Contraloría General de la República, el Poder Judicial y la Universidad de Costa Rica: se realiza una entrevista semiestructurada a funcionarios de dichas instituciones públicas que realizan parte de su gestión documental mediante el enfoque de la oficina cero papeles o bien están utilizando la firma digital. También, se aplicaría el instrumento al

Ministerio de Hacienda, pero por razones internas a esta institución no se pudo aplicar.

La última entrevista se realizó a funcionarios de cinco unidades de la Universidad que se seleccionaron porque han avanzado en el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación en sus procesos de trabajo mediante sistemas informáticos, es decir han automatizado procesos, lo que se relaciona con el enfoque de la oficina cero papeles; dichas unidades universitarias corresponden a la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, Área de Planificación Económica, Escuela de Topografía Catastro y Geodesia y la Escuela de Música.

Las razones expuestas determinan que esta investigación es un estudio de descripción, interpretación y análisis global de la información recolectada.

Es importante aclarar que la definición y descripción de los instrumentos se amplía más adelante en el aparato de descripción y aplicación de los instrumentos.

Tipo de población

Barrantes (2012), menciona con respecto a la investigación de tipo descriptiva, según su profundidad u objeto, a la cual pertenece esta investigación, que su “objetivo central es la descripción de fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionales y de desarrollo.” (p. 64) de la población objeto de estudio.

Además, este autor define la población objeto de estudio como las personas “quienes mejor puedan ofrecer la información”, para esto se debe establecer la unidad de análisis, es decir, las personas, organizaciones, instituciones que van a hacer objeto de esta investigación y determinar si la

población es finita o infinita, es decir, si la población por estudiar en la investigación es un universo o una muestra. (p.135)

Continuando con lo señalado por Barrantes (2012), indica que las muestras se clasifican en dos grandes grupos: las probabilísticas que son aquéllas en donde todos los elementos de la población pueden ser escogidos y las no probabilísticas cuando la selección de los elementos de la muestra depende de otras causas relacionadas con la investigación.

Asimismo, este autor menciona que dentro de las muestras no probabilísticas, existe la muestra intencional, en la cual se selecciona una muestra que busca el beneficio de la investigación y no de otros factores; por lo tanto, para efectos de la presente investigación las muestras son intencionales, formadas por instancias de la Universidad Nacional e instituciones públicas de interés del estudio por sus prácticas relacionadas con la temática del estudio.

Todos estos sujetos obedecen a una muestra no probabilística intencional, ya que de acuerdo con Barrantes (2012) este tipo de muestras pueden ser las más adecuadas para satisfacer los objetivos planteados para esta investigación.

Sujetos y fuentes de información

Por otro lado, Barrantes (2012), establece que los sujetos son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindan información y las fuentes de información no son humanas, sino materiales, y deben detallarse, así, si en el futuro otros investigadores se interesan en los resultados de la investigación, pueden tener una referencia completa de dónde y cómo se recolectó la información. (p. 92).

Por lo anterior para efectos de esta investigación los sujetos de estudio están integrados por los siete funcionarios administrativos de la

Escuela de Secretariado Profesional; diez instancias universitarias, administrativas, académicas o paraacadémicas del Campus Omar Dengo, que han implementado el uso las TIC en sus procesos y que por sus funciones tienen relación con el tema de estudio (dichas instancias ya fueron mencionadas); cuatro instituciones públicas: la Contraloría General de la Republica, el Poder Judicial, el Ministerio de Hacienda y la Universidad de Costa Rica, las cuales como ya se indicó realizan parte de sus procesos de trabajo a través del enfoque de la oficina cero papeles.

Por otra parte, de acuerdo con Hernández, citado por Barrantes (2012), existen tres tipos de fuentes, las primarias que comprenden información de primera mano, las fuentes secundarias que se refieren a compilaciones, listados de referencias publicadas en una área de conocimiento y las fuentes terciarias como periódicos, boletines y otros.

Por lo tanto, para esta investigación se utilizan las siguientes fuentes de información:

Fuentes primarias. Libros de texto, leyes, reglamentos y otra legislación que rija la materia de estudio.

Fuentes secundarias. Entrevistas, consultas directas vías telefónica o correo electrónico a personas de las Instituciones Públicas ya mencionadas así como a funcionarios de diferentes Unidades Universitarias; que conocían o se relacionaban con el tema a investigar.

Fuentes terciarias. Artículos, publicaciones periódicas, boletines, cartas informativas y circulares relacionadas al tema de la investigación.

Descripción y aplicación de instrumentos

En el proceso de investigación, la recolección de la información es uno de los aspectos más importantes, para el desarrollo de este estudio se elaboran y aplican diversos instrumentos, los cuales son revisados antes de

su aplicación por dos funcionarios del Instituto de Estudios de la Población (IDESPO) de la Universidad Nacional. Seguidamente se presenta la definición de cada uno de ellos.

Observación. El estudio se realiza en la Escuela de Secretariado Profesional, por lo que se determina realizar la observación con el propósito de analizar los flujos de información, los procesos aplicados para administrarla, así como, observar las TIC que se aplican en los proceso de trabajo.

De acuerdo con Barrantes (2012, p. 203) la observación “supone un **acercamiento perceptivo** a ciertos hechos sociales, delimitados por la existencia de un problema y un plan sistemático de recolección, análisis e interpretación de datos”. Según Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010, p. 411) “cuando se realiza este método de recolección de información se debe estar entrenado, siendo que existe una diferencia entre ver y observar, ya que en el primero se pone en uso un único sentido, en cambio para observar se utilizan todos, debido a que esto implica adentrarnos en profundidad a las situaciones sociales y mantenerse activo, así como ir reflexionando continuamente en todo lo que observamos, estar atento a detalles, sucesos, eventos o interacciones que se van presentando”.

Se requiere de la persona que observa “una gran agudeza, conocimiento e intuición, así como ciertas habilidades analíticas para distinguir entre lo observado y la interpretación de los hechos; es decir, entre lo que realmente es y lo se quisiera que fuera” (Abarca, Alpízar, Rojas y Sibaja, 2012, pág. 85).

Para Hernández, et al. (2010, p. 412) existen propósitos esenciales de la observación que no pueden faltar:

explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida cotidiana, describir comunidades, contextos

o ambientes en las que se desarrollan las personas o los objetos en estudio, comprender los procesos vinculados entre personas y sus situaciones o circunstancias, identificar problemas y generar hipótesis para posibles estudios.

De igual manera para Flick, mencionado por Abarca et al. (2012, pág.75), en la observación “se integran no solo las percepciones visuales, sino también las basadas en la audición, el tacto y el olfato”. Es decir la observación “es un procedimiento para la recopilación de datos de la realidad utilizando los sentidos en un contexto real” (Ander-Egg, citado por Abarca, et al; 2012, p.75)

De acuerdo con Hernández, et al. (2010, p. 417), esta observación se clasifica en la modalidad participación activa, en la que el observador cualitativo “participa en la mayoría de las actividades; sin embargo, no se mezcla completamente con los participantes, sigue siendo ante todo un observador” lo anterior ya que fue necesario la participación de las personas investigadoras para el logro del objetivo.

Asimismo, según lo señalado por Abarca et al. (2012, p.77) se determina, en razón de la codificación del instrumento que se emplea para la aplicación de esta técnica, que la observación es estructurada, ya que la guía utilizada para las anotaciones la cual consta de 13 preguntas, contiene preguntas cerradas y opciones de respuestas claramente definidas. (ver anexo 2).

Continuando con la aplicación de este instrumento, se determinan tres horarios (escenarios) para realizar la observación, los cuales fueron de a) 8:00 a 11:00 b) 11:00 a 14:30 c) 14:30 a 17:00. Los horarios se establecen de esa forma para observar el procedimiento, tanto de registro de ingreso como de salida, aplicado al flujo documental durante un día de trabajo.

Con base en lo indicado por Abarca et al. (2012), en cada uno de los horarios planteados, los hechos son observados a dos postulantes. Dicho procedimiento se llevó a cabo de esa manera, para que cada uno de los postulantes participara en una observación. Lo anterior, con el fin de obtener la mayor información focalizada en la forma de administrar el proceso del flujo documental de la ESP, ya que tal y como lo indica Abarca et al; se deben realizar observaciones “hasta llegar al punto de saturación, es decir, cuando ya no haya nada novedoso que registrar o bien cuando se empieza a repetir las observaciones registradas” (2012, p.87)

Además, las tres observaciones se realizan durante días distintos a saber: el 15 de octubre de 2013 en el primer escenario planteado, el 14 de octubre para el segundo intervalo de horas y el 10 de octubre para el último contexto de horas.

Finalmente y con base en Sprandley, mencionado por Abarca et al; las notas recolectadas se pueden clasificar como “Notas de análisis e interpretación”, pues se “funde lo observado con la perspectiva teórica del estudio. En este tipo de notas, se pueden usar otras herramientas como la hoja de registro, los guiones de observación... aplicados según un protocolo de observación” (2012, p.90).

Entrevistas. La entrevista constituye uno de los procedimientos más utilizados en las Ciencias Sociales para obtener información en la investigación cualitativa (Álvarez-Gayou, mencionado por Abarca et al; 2012, p. 99).

Para Barrantes (2012, p.194) una entrevista es una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. Por medio de este instrumento se obtuvo información a través de una serie de preguntas planteadas al entrevistado que orientan al logro del objetivo. De acuerdo con Hernández et al. (2010, p. 418) “las entrevistas se definen como una reunión para

conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”.

Las entrevistas se suelen utilizar “para conocer opiniones, actitudes, ideas o interpretaciones de la persona entrevistada sobre un evento o fenómeno social que “ya pasó”. (Abarca et al; 2012).

Para Pick y López citados por Abarca et al. (2012) la entrevista es un método flexible que permite que el entrevistador realice modificaciones en el formato de las preguntas sin cambiar el sentido de éstas.

Por otro parte, Hernández et al. (2010, p.418), indican que existen dos tipos o modalidades de entrevistas, las estructuradas y las semiestructuradas o no estructuradas. En las primeras, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta a esta exclusivamente, sigue paso a paso lo que indica en su documento sin salirse del formato. Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el que realiza la entrevista tiene la libertad de agregar preguntas adicionales para obtener mayor información sobre los temas deseados. Además, las entrevistas no estructuradas o abiertas como también se les llaman, son aquellas que el entrevistador posee toda la flexibilidad para aplicarlas, esto quiere decir, que él es el encargado de asignar el tiempo, estructura y contenido logrando así su objetivo.

Así mismo, en las entrevistas se pueden encontrar según Hernández et al. (2010, p.419) diferentes tipos de preguntas tales como: preguntas generales para familiarizarse un poco con el entrevistado, preguntas para ejemplificar, se profundiza más en el tema y se solicita ejemplos del mismo, preguntas de estructura o no estructurales, se basa en conceptos o categorías para fortalecer sus respuestas, o preguntas de contraste para que el entrevistado pueda llegar a resaltar similitudes o diferencias del tema de estudio.

Ahora bien, para el desarrollo de esta investigación, como se mencionó anteriormente, se aplicaron tres entrevistas semiestructuradas, con los siguientes propósitos:

1. La primera entrevista se realiza a la Asistente Académica y a la Técnico Asistencial en Servicios Secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, con la intención de obtener información sobre la gestión del documento físico y el documento electrónico, así como, los procesos aplicados para administrarlos. Esta entrevista se le aplica a la Asistente Académica dado que del personal administrativo, es la que tienen más trayectoria laboral en la ESP y por ende se consideró que su aporte es más enriquecedor para el estudio. Además, esta entrevista se le aplicó a la técnico asistencial en servicios secretariales, ya que se consideró que su aporte sería beneficioso para la investigación. (ver anexo 3)

2. La segunda entrevista se aplicada a los funcionarios de instituciones públicas que realizan parte de su gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles o bien están utilizando la firma digital (ver anexo 4). La importancia de lo anterior, radicó en el hecho de obtener información valiosa acerca de la experiencia institucional, en la implementación de la administración cero papeles. Igualmente, aprovechar la experticia desarrollada por estas instituciones y los ofrecimientos de compartir con el personal de la Escuela de Secretariado los logros alcanzados durante el proceso. Luego de investigaciones preliminares para aplicar la técnica de entrevista, se identificaron cuatro de las instituciones del sector público costarricense que han automatizado parte de los procedimientos de la gestión documental. Dicha población estuvo conformada de la siguiente manera: Ministerio de Hacienda, la Contraloría General de la República, el Poder Judicial y la Universidad de Costa Rica. Con ello se obtiene

información acerca de las estrategias implementadas para adecuarse a lo previsto en el ordenamiento jurídico y técnico, respecto a la simplificación de trámites, uso de las TIC, documentos electrónicos y firma digital; de la información obtenida se determina si algunas de ellas son aplicables a la ESP.

Para la realización de estas entrevistas se contactan aquellas personas que están involucradas desde el inicio en el proceso implementado por la institución, con el propósito de que brinden la información más oportuna y veraz.

3. La tercera y última entrevista, se realiza en cinco instancias de la Universidad Nacional, las cuales ante consultas telefónicas previas, se conoce que han incorporado las TIC o sistemas informáticos en sus procesos de trabajo. Estas instancias fueron: la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, el Área de Planificación Económica, la Escuela de Topografía Catastro y Geodesia y la Escuela de Música. (anexo 5)

El propósito de efectuar la entrevista es conocer la experiencia que han tenido estas Unidades, la cual sirvió de insumo para elaborar la propuesta de gestión documental planteada en este estudio.

Es importante mencionar que dichas entrevistas se aplican a la Directora Ejecutivas o a las Asistentes Administrativas (según sea el caso) y al Informático (en el caso de las instancias que cuentan con este recurso) de cada una de estas unidades, pues corresponden a las principales fuentes de información, en relación con los objetivos planteados en este estudio.

También, es relevante aclarar que cada una de las entrevistas, es realizada por dos de los postulantes.

Cuestionario. Según Hernández et al. (2010, p.217) “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir según en la investigación en que se encuentre”.

Es decir un cuestionario es el “conjunto de preguntas que se utilizan para interrogar a la gente sobre asuntos muy variados” (Abarca et al; 2012, p.128).

La primera función del cuestionario es obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren la información pertinente, válida y confiable que permitan cumplir con los objetivos de la investigación. Por lo que la tarea crucial para cualquier cuestionario es el diseño y redacción de las preguntas. Barrantes (2012, p.188) expresa que una de las funciones básicas del cuestionario se enfoca en “ayudar al entrevistador en la tarea de motivar al encuestado para que comunique la información requerida.”

Abarca et al; (2012) distingue tres tipos de cuestionarios en función al tipo de preguntas: cerrados, abiertos o mixtos. Los cuestionarios cerrados son aquéllos donde hay un conjunto de preguntas cuyas respuestas están establecidas, se suelen encontrar preguntas dicotómicas (dos opciones de respuestas) y múltiples; los cuestionarios abiertos se refieren al conjunto de preguntas que no poseen previa codificación de las repuestas, sino que las personas responden según sus opiniones, actitudes y conocimientos sobre el tema o asunto en cuestión. Y finalmente, los cuestionarios mixtos poseen tanto preguntas cerradas como abiertas.

Al respecto, para este trabajo de investigación se elaboran dos cuestionarios mixtos, que incluyen tanto preguntas cerradas como abiertas, además de preguntas dicotómicas (dos opciones de respuestas), a saber:

1. El primer cuestionario se aplica a los siete funcionarios administrativos que laboran en la ESP, dos de los funcionarios por motivos fuera de nuestro alcance no pudieron completar los cuestionarios

suministrados con el objetivo de identificar los tipos documentales, el flujo de la información y las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas en los procesos administrativos, de tal manera que se identificaron los procedimientos aplicados en la actualidad para administrar documentos. De este instrumento se determina que otras TIC se pueden implementar para favorecer la administración de la información en forma electrónica, todo orientado al enfoque de la oficina cero papeles. (anexo 6)

2. El segundo cuestionario se aplica a los directores o asistentes de las siguientes unidades de la UNA: Asesoría Jurídica, Programa Campus UNA Sostenible, Sistema Institucional de Archivo, SIGESA y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, debido a que por su ámbito de competencia, son las personas idóneas para brindar valiosas sugerencias y recomendaciones sobre el uso de las TIC. (ver anexo 7).

De los resultados obtenidos en todos los instrumentos, se identifican las competencias en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación que deben aplicar los administradores de oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional, para administrar la información mediante el enfoque de la oficina cero papeles. Además, arrojan a resultados válidos y confiables que conducen a la elaboración de una propuesta de gestión documental que responde a los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad de la información, prestación de servicios, uso adecuado de los recursos y conservación ambiental.

Otro aspecto metodológico que es importante mencionar, es que la validación de los instrumentos para las entrevistas y cuestionarios se realizó con al menos cinco personas cada uno.

Variables

Según Barrantes (2012, p.137) “Se entiende por variable todo rasgo, cualidad o característica cuya magnitud puede variar en individuos, grupos u objetos, es todo aquello que se va a medir, controlar, y estudiar en una investigación”.

Las variables de la investigación se definen de acuerdo con los objetivos específicos, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6. Variables: definición, operacionalización e instrumentación

Objetivos específicos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Definición Instrumental
Objetivo específico 1. Realizar un diagnóstico de los flujos de información y tipos documentales de la Escuela de Secretariado Profesional, con el propósito de identificar los procedimientos aplicados actualmente en el proceso, para adaptarlos al enfoque de la oficina cero papeles.	Tipos documentales que se tramitan en la ESP. (variable independiente)	De acuerdo con Mora citado por Espinoza (2004, p.92) el tipo documental “se refiere a las variantes propias de la redacción temática, que generan informes, actas, circulares, leyes, reglamentos”, mismos que se identificarán en la Escuela de Secretariado Profesional.	Se identificarán los tipos documentales que la ESP recibe y elabora por medio de del cuestionario aplicado a los funcionarios administrativos de esa escuela.	-Cuestionario funcionarios administrativos ESP (pregunta No. 1).
	Flujo de información ESP (variable dependiente)	De acuerdo con Saunders (2011, p.39): Dentro del proceso de gestión de información y también en otros procesos del sistema organizacional, los flujos de la información son pasos importantes, e incluyen actividades específicas y sus secuencias, subprocesos, la secuencia de toma de decisiones, etc. Poder representar el flujo de información de un sistema, nos permite plasmar en un modelo lógico los procesos, independientemente de las restricciones del entorno.	Se identificará de acuerdo con los tipos documentales, cuál es el proceso que siguen los documentos que se tramitan en la ESP, tanto físicos, como electrónicos, de dónde provienen y hacia dónde se remiten.	-Observación en la ESP. -Cuestionario funcionarios administrativos ESP (pregunta No. 2).

Objetivos específicos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Definición Instrumental
Objetivo específico 2. Investigar las TIC que la Escuela de Secretariado Profesional utiliza en el proceso de trámite de la gestión documental, para determinar cuáles favorecerían la administración de la información en forma electrónica, según la experiencia de otras instituciones y dependencias de la Universidad Nacional.	Gestión documental (independiente)	Bermúdez (1995), define la gestión documental como el “proceso que abarca el ciclo vital del documento, desde su producción hasta su eliminación o su envío a un archivo histórico para su conservación permanente.” (pp. 22 y 23)	Se identificará de acuerdo con los tipos documentales, cuál es el proceso de gestión documental que le aplican a los documentos que se tramitan en la Escuela de Secretariado Profesional, tanto físicos, como electrónicos.	-Observación en la ESP. -Cuestionario funcionarios administrativos ESP. (Pregunta No.1 y 3). -Entrevista ESP. (Todo el instrumento, el cual está compuesto por 21 preguntas).
	TIC utilizadas en la ESP (dependiente)	De conformidad con la definición de TIC que se indica en las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de información de la Contraloría General de la República (p.15) es el “conjunto de tecnologías dedicadas al manejo de la información organizacional. Término genérico que incluye los recursos de: información, software, infraestructura y personas relacionadas”, utilizadas en la ESP.	Si identificarán las TIC utilizadas por la ESP en su gestión documental y las utilizadas en instituciones públicas e instancias de la UNA que han avanzado en la implementación del enfoque de la oficina cero papeles, para determinar las necesidades de la Escuela en este tema.	-Observación en la ESP. -Cuestionario funcionarios administrativos ESP. (Pregunta No. 4). -Entrevista ESP (preguntas No. 7 y 21). -Entrevista funcionarios instancias UNA (pregunta No. 9). -Cuestionario funcionarios instancias UNA. (Preguntas No. 6, 7 y 8). -Entrevistas funcionarios instituciones públicas. (Pregunta. No.4).

Objetivos específicos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Definición Instrumental
Objetivo específico 3. Describir las competencias en el uso de las TIC que debe aplicar el personal de la Escuela de Secretariado Profesional, para administrar la información mediante el enfoque de la oficina cero papeles.	Tecnologías de Información (variable independiente)	Se utiliza el mismo concepto de la variable dependiente del objetivo No. 2, la cual para este objetivo se clasificará como variable independiente.	De acuerdo con las TIC que se establecerán como necesarias en la gestión documental física y electrónica de la ESP, se describirán las competencias necesarias para su implementación y utilización.	-Observación en la ESP. -Cuestionario funcionarios administrativos ESP. (Pregunta No. 4). -Entrevista ESP (preguntas No. 7 y 21). -Entrevista funcionarios instancias UNA (pregunta No. 9). -Cuestionario funcionarios instancias UNA. (Preguntas No. 6, 7 y 8). -Entrevistas funcionarios instituciones públicas. (Pregunta. No.4).
	Competencias en el uso de las TIC (variable dependiente)	Las competencias son aquellas actitudes idóneas o comportamientos, destrezas visibles que las personas aportan en una área específica de actividad para desempeñarse de manera eficaz y satisfactoria. (http://ggarciap.blogspot.com/2011/03/competencias-en-el-uso-de-las-tic.html .)	Se identifican cuáles competencias se requieren para que los funcionarios de la ESP puedan desempeñar sus funciones bajo un enfoque cero papel.	-Cuestionario funcionarios administrativos ESP. (Pregunta No. 6). -Entrevista funcionarios instancias UNA (pregunta No. 10). -Cuestionario funcionarios instancias UNA. (preguntas No.17) -Entrevistas funcionarios instituciones públicas. (pregunta. No.5)

Objetivos específicos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Definición Instrumental
Objetivo específico 4. Elaborar una propuesta de gestión documental digital para la Escuela de Secretariado Profesional que responda a los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad de la información, prestación de servicios, uso adecuado de los recursos y conservación ambiental.	Propuesta de la gestión documental de la Escuela Secretariado Profesional		A partir del análisis de la información recolectada mediante las técnicas e instrumentos de investigación, se elaborará la propuesta de la gestión documental digital para la Escuela de Secretariado Profesional.	Observación ESP Cuestionario funcionarios administrativos ESP. Entrevista ESP Entrevista funcionarios instancias UNA Cuestionario funcionarios instancias UNA Entrevistas funcionarios instituciones públicas.

Fuente: Elaborado por los postulantes (marzo-octubre, 2013)

CAPÍTULO IV

Análisis y resultados

Este capítulo presenta el análisis e interpretación de los datos recolectados en la investigación, los cuales son producto de la aplicación de instrumentos (cuestionarios, entrevistas y observación) para el logro de los objetivos propuestos. Centra su atención en los procesos de gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional, con la finalidad de analizarlos y compararlos con las iniciativas relacionadas con la administración cero papeles de otras unidades de la Universidad Nacional e instituciones públicas como la Contraloría General de la República, Poder Judicial y Universidad de Costa Rica.

Se desarrolla en apartados, en el siguiente orden de ideas: el primer apartado contempla el análisis de la situación actual de la Escuela de Secretariado Profesional en torno a su gestión documental, en el segundo apartado se analizan las iniciativas de las unidades de la Universidad Nacional que de conformidad con el marco metodológico se han considerado para el presente estudio; posteriormente se presenta el análisis de las iniciativas de las instituciones públicas pioneras en la administración cero papel a nivel de país.

Además, se contempla un apartado de competencias, ventajas y desventajas, al considerarse estos aspectos importantes para lograr el fin último de esta investigación, el cual consiste en elaborar la propuesta de oficina cero papeles para la Escuela de Secretariado Profesional.

Situación actual de la gestión documental en la ESP

Se aplican tres instrumentos en la Escuela de Secretariado a saber: una entrevista, un cuestionario contestado por cinco de los funcionarios administrativos de la unidad académica y una observación realizada en tres

tiempos diferentes todos ellos con la finalidad de recabar la información necesaria para el siguiente análisis de la situación actual de la Escuela de Secretariado en relación con su gestión documental.

El análisis de la información recolectada por medio de los instrumentos indicados se presenta en concordancia con los objetivos de la presente investigación, en el siguiente orden:

- Flujos de información de la Escuela de Secretariado Profesional.
- Tipos documentales enviados y recibidos por la Escuela de Secretariado Profesional.
- Gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional
 - Gestión documental física.
 - Gestión documental electrónica.
- TIC utilizadas en la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional.
 - Herramientas tecnológicas
 - Sistemas automatizados

Flujos de información de la ESP

El cuestionario aplicado a los funcionarios administrativos de la Escuela de Secretariado Profesional se elabora de conformidad con el primer objetivo específico de la investigación. Se les muestran varias instancias universitarias para que indiquen de cuáles de ellas procedía la documentación que gestiona la escuela, tanto recibida como enviada; posteriormente de acuerdo con los flujos de información se procede a realizar el diagnóstico correspondiente.

Los flujos de información correspondientes a todos los tipos documentales que se envían y que reciben, tanto en formato físico como electrónico, se muestran en la figura de la siguiente página:

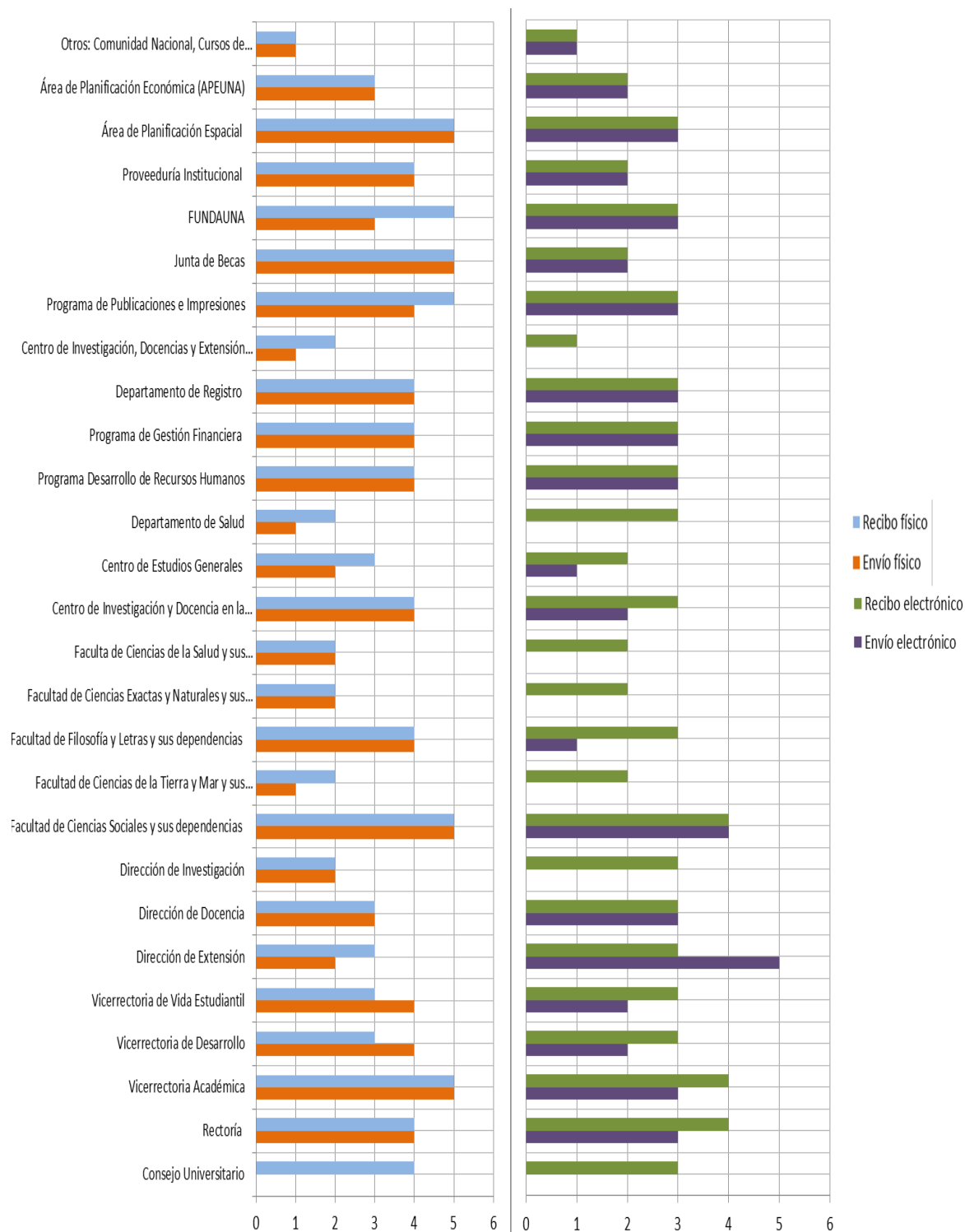


Figura 30. Flujos de información de la ESP.

Elaborado por postulantes (Octubre, 2013). Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional.

El gráfico anterior evidencia lo indicado por los funcionarios sobre la recepción y envío de documentos en forma física y electrónica. Se observa una tendencia similar en los flujos de información de ambos soportes; sin embargo, se aclara que la documentación tanto enviada como recibida en forma electrónica, debe cumplir con lo estipulado al respecto por el SIA, según lo establecen en el artículo 9 de su reglamento, el cual indica que la documentación podrá ser enviada por correo electrónico para agilizar los trámites y posteriormente deberá ser remitida en forma escrita para que se dé la validez del acto.

De lo anterior se infiere que hasta tanto el SIA no reglamente la validez legal de los documentos electrónicos, la documentación enviada y recibida institucionalmente se deberá realizar en forma física; por lo tanto, por el momento se tramitan los documentos paralelamente cuando se desea agilizar la comunicación de estos.

No obstante, se debe señalar que a nivel institucional se ha brindado importancia al trámite de los documentos electrónicos, tal como se observa en el apartado de Sistemas Automatizados. Por lo tanto, en la siguiente tabla se representan las unidades que más y menos documentación electrónica remiten a la Escuela de Secretariado, asimismo, lo que se envía a otras unidades, de acuerdo con lo indicado por los encuestados.

Tabla 7. Flujo de información electrónica ESP-UNA

Envío electrónico	
Consejo Universitario	↓ 0
Dirección de Investigación	↓ 0
Facultad de Ciencias de la Tierra y Mar y sus dependencias	↓ 0
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y sus dependencias.	↓ 0
Facultad de Ciencias de la Salud y sus dependencias	↓ 0
Departamento de Salud	↓ 0
Centro de Investigación, Docencias y Extensión Artística y sus dependencias	↓ 0
Dirección de Extensión	↑ 5
Recibo electrónico	
Otros: Comunidad Nacional, Cursos de Capacitación, Comunidad Universitaria	↓ 1
Centro de Investigación, Docencias y Extensión Artística y sus dependencias	↓ 1
Rectoría	↑ 4
Vicerrectoría Académica	↑ 4
Facultad de Ciencias Sociales y sus dependencias	↑ 4

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Cuestionario funcionarios ESP

De acuerdo con la tabla anterior se representan con las flechas rojas hacia abajo que es menor la cantidad de funcionarios encuestados que indican remitir documentos electrónicos a las siguientes unidades: Consejo Universitario, Dirección de Investigación, Facultad de la Tierra y Mar y sus dependencias, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y sus dependencias, Facultad de Ciencias de la Salud y sus dependencias, Departamento de Salud y Centro de investigación, Docencia y Extensión Artística y sus dependencias; caso contrario los funcionarios que responden el cuestionario indicando remitir documentación en formato electrónico a la Dirección de Extensión, ya que como se observa son cinco, los cuales constituyen la totalidad de la muestra.

En relación con la documentación recibida en forma electrónica, se indica de igual forma la menor cantidad de respuestas afirmativas con la flecha roja hacia abajo, observándose que solo un funcionario de los cinco a los cuales se les aplicó el cuestionario indica recibir correspondencia de solicitud de cursos de capacitación de la comunidad nacional, comunidad universitaria y otros y del

Centro de Investigación, Docencia y Extensión Artística y sus dependencias; no así de la Rectoría, la Vicerrectoría Académica y la Facultad de Ciencias Sociales y sus dependencia, las cuales se representan con las flechas verdes ya que es donde la mayoría de los funcionarios indican recibir documentación en forma electrónica.

De estas relaciones se denota que la Escuela de Secretariado Profesional recibe y envía documentación electrónica a nivel institucional. Sin embargo, resulta más común que los funcionarios reciban información en formato electrónico, según lo dicho por al menos uno de los funcionarios que reciben documentación electrónica de todas las unidades indicadas en la encuesta, no así, en lo que se envía, en donde los encuestados señalaron no remitir documentación electrónica a ninguna unidad.

Con respecto al flujo de información de los documentos físicos se tiene lo siguiente:

Tabla 8. Flujo de información física ESP-UNA

Envío físico	
Consejo Universitario	↓ 0
Vicerrectoría Académica	↑ 5
Facultad de Ciencias Sociales y sus dependencias	↑ 5
Junta de Becas	↑ 5
Área de Planificación Espacial	↑ 5
Recibo físico	
Otros: Comunidad Nacional, Cursos de Capacitación, Comunidad Universitaria	↓ 1
Dirección de Investigación	↗ 2
Facultad de Ciencias de la Tierra y Mar y sus dependencias	↗ 2
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y sus dependencias.	↗ 2
Faculta de Ciencias de la Salud y sus dependencias	↗ 2
Departamento de Salud	↗ 2
Centro de Investigación, Docencias y Extensión Artística y sus dependencias	↗ 2
Programa de Publicaciones e Impresiones	↑ 5
Junta de Becas	↑ 5
FUNDAUNA	↑ 5
Área de Planificación Espacial	↑ 5
Vicerrectoría Académica	↑ 5
Facultad de Ciencias Sociales y sus dependencias	↑ 5

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Cuestionario funcionarios ESP

De la tabla anterior se determina que prevalece la comunicación tanto enviada como recibida con la Vicerrectoría Académica, Facultad de Ciencias Sociales y sus dependencias, Junta de Becas y el Área de Planificación Espacial al indicarse en ambos casos, como se puede observar con las flechas verdes, que todos los funcionarios encuestados indicaron enviar y recibir correspondencia en este formato de esas instancias universitarias.

Proceso de gestión documental de la ESP

Gestión documental es el “proceso que abarca el ciclo vital del documento, desde su producción hasta su eliminación o su envío a un archivo histórico para su conservación permanente.” (Bermúdez, pp. 22 y 23).

El análisis de la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional responde al primer objetivo de la investigación, ésta consiste en la gestión de documentos físicos y la gestión de documentos electrónicos, por cuanto se determina que la Escuela ha incursionado paulatinamente en esta última.

Gestión de documentos físicos

Con el fin de determinar la gestión de los documentos físicos, así como los procesos actuales aplicados durante el ciclo de vida, de manera que se logre determinar si reúnen las condiciones para trabajar bajo una metodología cero papeles, o bien fortalecerlos para encaminarlos hacia ese objetivo, la observación y la entrevista aplicadas en la Escuela centran especial atención en este tema. Asimismo, mediante las preguntas 1 y 3 del cuestionario aplicado a los funcionarios administrativos se obtiene información importante al respecto; por lo cual a continuación se abarca el análisis de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos y preguntas indicadas.

La información que se desprende de los instrumentos aplicados, determina que la Escuela actualmente no cuenta con políticas documentarias

para administrar los documentos físicos. Sin embargo, sí se han adoptado medidas de control que contribuyen con la gestión de documentos. Por ejemplo, actualmente cuenta con una base de correspondencia en Microsoft Excel para el control de ingreso y salida de correspondencia, actividad que anteriormente se hacía manualmente en documentos descriptivos para tal fin.

Como parte de la gestión documental se contempla la asignación de consecutivos, aspecto para el cual cada jefatura maneja actualmente su consecutivo en forma manual y en un folder.

De conformidad con lo descrito, se procedió a realizar un diagnóstico a una muestra de documentos producto de los flujos de información y los tipos documentales de uso frecuente tramitados por la unidad académica, que permitirán identificar los tipos documentales de uso frecuente y cuál es el procedimiento archivístico que se aplica. Para ello se desarrolla una matriz en la cual, después de un diagnóstico previo se incorporan 20 tipos documentales de uso frecuente y 13 posibles alternativas de respuesta, las cuales se desarrollan en forma independiente. A continuación los resultados:

¿Cuáles de los siguientes tipos documentales utiliza la ESP para su gestión?

Los resultados a la pregunta, indican que de 20 tipos documentales que integran este primer apartado, los más utilizados son los que se muestran en la figura de la siguiente página:



Figura 31. Tipos documentales de uso frecuente por la ESP.

Elaborada por los postulantes (noviembre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.1 Cuestionario personal administrativo de oficina que labora en la E.S.P.

Documentos recibidos por la ESP

De los resultados anteriores y de conformidad con la observación de campo a la metodología de recibo y despacho de documentos, realizada por las postulantes, se ejemplifica el procedimiento de registro utilizado, tal como se observa en la figura de la siguiente página:



Figura 32. Procedimiento de recibo de documentos de la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Observación aplicada en la Escuela de Secretariado Profesional.

El registro de la correspondencia que ingresa a la Escuela de Secretariado Profesional se realiza en el área de recepción, mediante libros de Excel separado por mes. Cada libro está distribuido por hojas de cálculo, correspondientes a cada día. En este sentido, se tiene que cada libro está compuesto por treinta o treinta y un hojas de cálculo. Recientemente se optó por implementar el escaneo de los documentos que se reciben en la Escuela, como parte de las iniciativas en gestión electrónica de documentos. El documento entrante se escanea y se resguarda en la computadora de la recepción, luego se distribuye a quién corresponda en forma física y en folder rotulados.

Estos documentos una vez analizados o tramitados se archivan por los funcionarios encargados, tal es el caso de los dos funcionarios que se encuentran en el área de la recepción y en la secretaría de dirección.

En cuanto al tratamiento archivístico se determina que el método utilizado por la Escuela para la clasificación de los documentos físicos es el ORFUAS, es decir, orgánico, funcional y por asunto, cuyos lineamientos los da el Sistema Institucional de Archivos (SIA) de la UNA. En cuanto al método de ordenación se obtiene que se realiza de forma alfabética, cronológica y numérica, terminando así el proceso de los tipos documentales que ingresan a la unidad.

Actualmente la Escuela está trabajando en una tabla de plazos de conservación en conjunto con el SIA, debido a que la Escuela solo ha realizado

un expurgo documental de los programas de curso de 1974 al 2000. El resto de la documentación desde que se creó la Escuela de Secretariado Profesional está pendiente de remisión al archivo central o bien del proceso de eliminación, según corresponda.

Con el fin de comprender en mayor detalle los procesos que se llevan a cabo con cada tipo documental que ingresa a la Escuela, a continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos en la matriz de la primer pregunta del cuestionario aplicado a los funcionarios administrativos de la Escuela de Secretariado Profesional, tal como se indica anteriormente:

Ingreso del documento a la Escuela de Secretariado Profesional: Electrónica o físicamente. Con el fin de identificar el avance de automatización documental que la Escuela de Secretariado Profesional ha alcanzado como parte de la gestión administrativa, se consulta la forma en que ingresan los tipos documentales. Para ello se incorporan dos alternativas de selección: electrónica y física. Los resultados indican, lo siguiente:

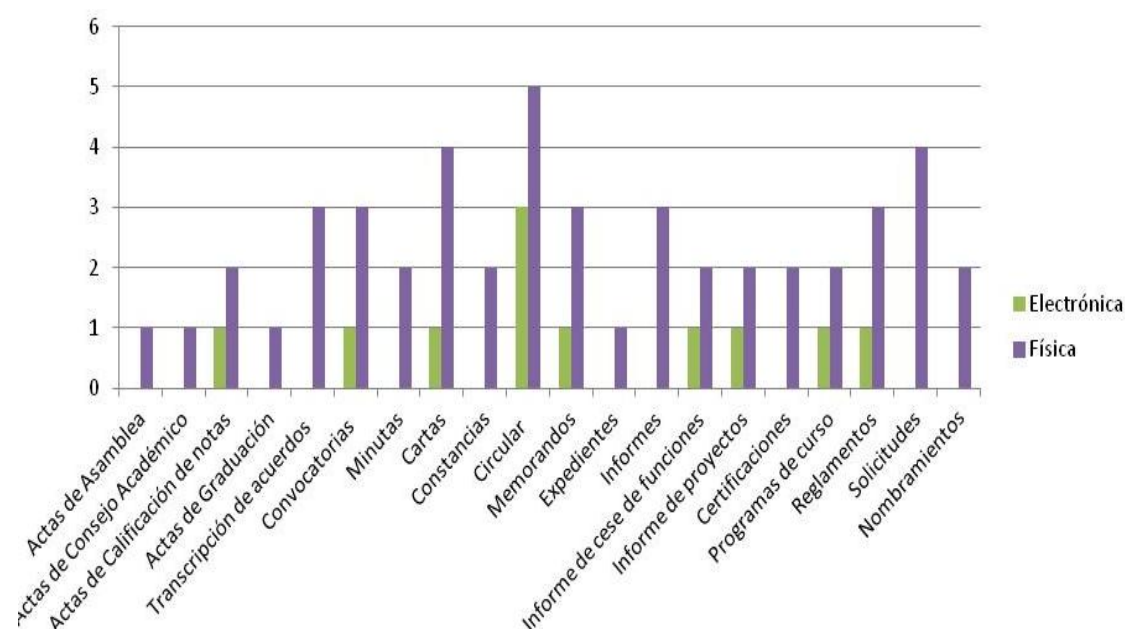


Figura 33. Ingreso de documentos a la Escuela de Secretariado Profesional.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.2 Cuestionario personal administrativo de oficina

Tal como se observa en los tipos documentales señalados predomina la recepción de documentos en forma física, situación que se ve reflejada en todos los tipos documentales que la Escuela recibe, esto por cuanto, como se explica anteriormente, el SIA aún no da por formales los trámites de estos tipos documentales de forma electrónica. Por lo tanto, a pesar de que en algunos casos se indica recibirlos de manera electrónica, esto conlleva; además, la posterior remisión del documento físico.

Procedimiento de recepción de los documentos. Como parte de la formalidad y legalidad que sustentan la gestión de documentos se encuentra el procedimiento de recepción de correspondencia, el cual consta de un recibo en el que como aspectos mínimos se debe de indicar la fecha, la hora, y la firma de quien está recibiendo el documento, para este fin se hace uso de un sello de recibido; esta información es relevante, ya que constituye un mecanismo de control para quien recibe el documento y quien lo despacha. Por tal motivo, se les consulta a los funcionarios si este procedimiento es aplicado en el momento de recibir los tipos documentales detallados en el cuestionario.

Además, el procedimiento de recepción de documentos de la Escuela de Secretariado Profesional, contempla el registro de la documentación recibida en un documento descriptivo elaborado en Microsoft Excel, tal como se indica anteriormente, por lo cual sobre este procedimiento también se consulta a los funcionarios si todos los documentos son registrados en dicho instrumento y como resultado se obtienen los datos que se muestran en la figura de la siguiente página:

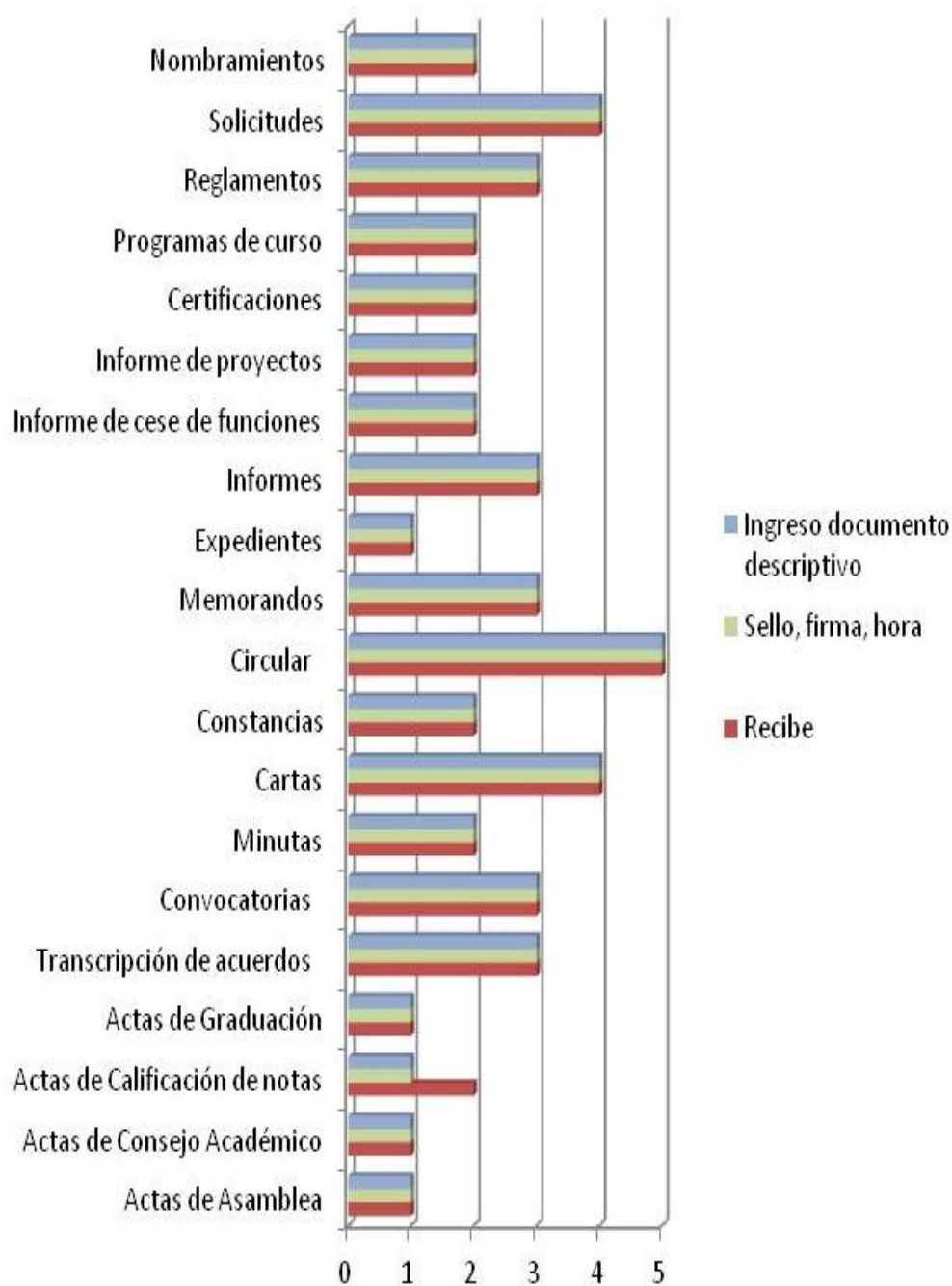


Figura 34. Procedimiento de recepción de documentos en la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.3 y 1.4 Cuestionario personal administrativo de oficina

Como se muestra en la figura anterior, todos los documentos recibidos en forma física reciben el mismo tratamiento; procedimiento que se encuentra normalizado en la Universidad Nacional.

Tramitación de los documentos recibidos. Esta parte del proceso contempla el traslado de los documentos que se reciben al funcionario responsable de atender cada asunto, según corresponda. Por lo tanto, los documentos recibidos se despachan a nivel interno, ya sea a la Dirección, a la Subdirección a la Asistencia Administrativa. Dado lo anterior, se realiza la consulta a los funcionarios sobre la forma en que se realiza este traslado, ya sea en forma física o electrónica, tal como se muestra en la siguiente figura:

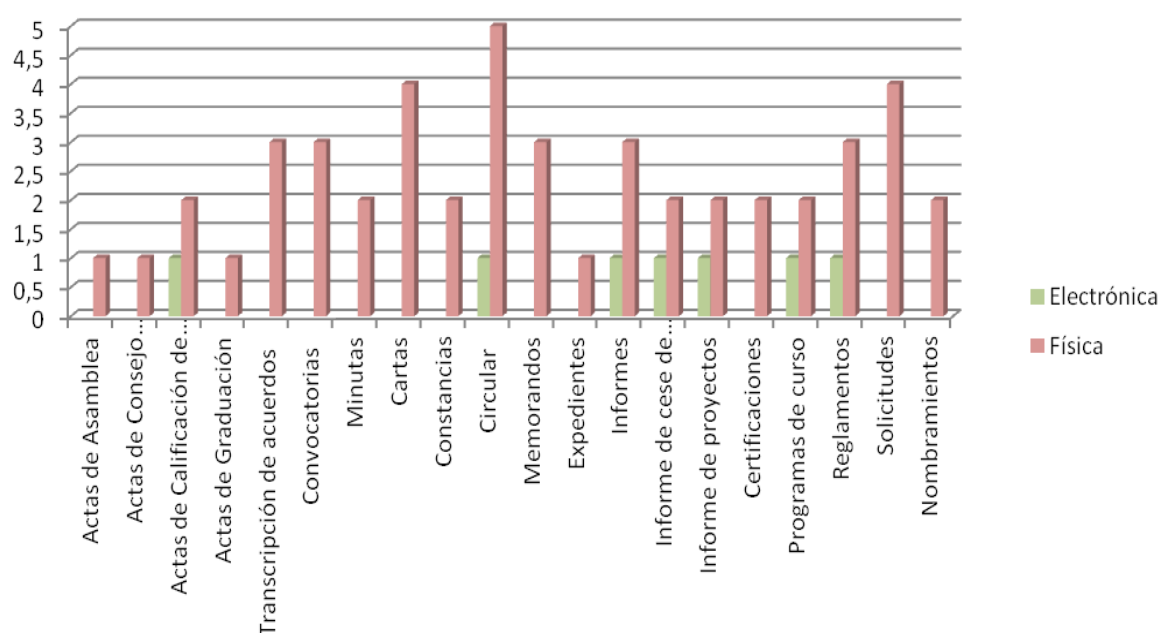


Figura 35. Traslado de documentos en la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.5. Cuestionario personal administrativo de oficina.

La imagen anterior se determina que la gran mayoría de los documentos se remiten al encargado, de manera física, aun cuando la Escuela implementó en su procedimiento de recepción, el escaneo de los documentos que ingresan.

El procedimiento descrito ocasiona un desaprovechamiento de los recursos con los que cuentan la Escuela de Secretariado Profesional actualmente.

El escaneo de documentos permite optimizar los recursos, si todo documento que se recibe es escaneado, éste se podría remitir electrónicamente a lo interno de la unidad, para la atención del asunto. Ello colaboraría con una mejor preservación del documento entrante, ya que no se manipula tanto y se evita además el extravío o traspapeleo del documento, aspecto señalado por uno de los entrevistados.

Archivo de los documentos recibidos por la Escuela de Secretariado Profesional. Se consultó como fase final del proceso de los documentos que se reciben, de qué manera guardan la información para su posterior consulta, lo cual tal y como se observan en la siguiente imagen en donde se enfatiza que predomina la forma física para archivar. De igual forma que en las preguntas anteriores, lo que resulta consecuente con la forma en que se reciben los documentos, según lo indican los encuestados.

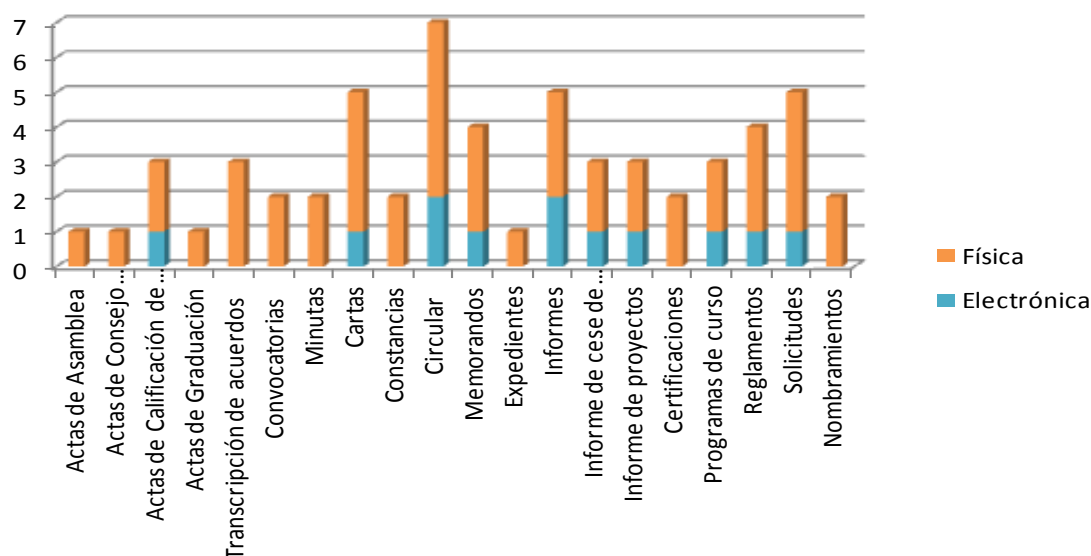


Figura 36. Archivo de los documentos recibidos por la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.6. Cuestionario personal administrativo de oficina.

El proceso anterior, determina que la recepción y los trámites que se le dan a los documentos recibidos, se realizan mayormente en formato físico.

Como se indicó la matriz también contempla la gestión de los documentos que se elaboran en la Escuela de Secretariado Profesional, con el fin de determinar si se considera la gestión documental digital a lo interno de la unidad.

Documentos elaborados por la Escuela de Secretariado Profesional.

En este apartado se abordaron preguntas sobre el formato en el que se crea el documento, ya sea física o electrónicamente; la forma en que se remiten los documentos para su revisión y firma y aspectos relacionados con el cómo se remiten al destinatario, cómo se le da el seguimiento, de qué manera se archiva, si el documento se imprime y si es así cuántas copias se les sacan.

Creación. Con respecto a la consulta ¿Se crea porque medio?, se presentan dos alternativas de respuestas, física o electrónica, y se obtiene como resultado lo siguiente:

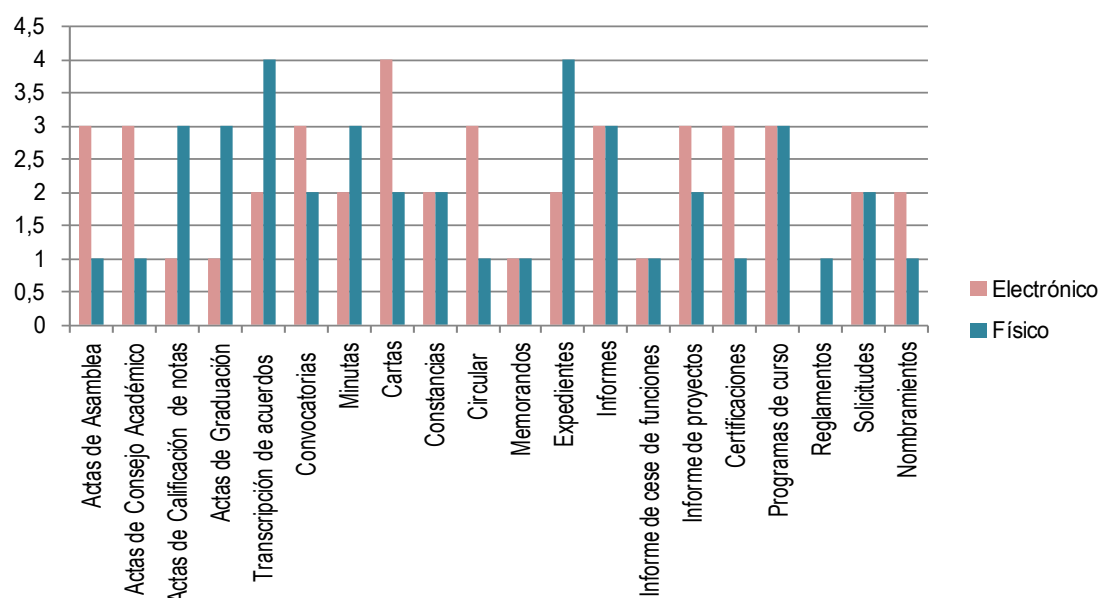


Figura 37. Creación de documentos en la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.7. Cuestionario personal administrativo de oficina.

De la imagen anterior, se observa que los documentos de la Escuela de Secretariado Profesional se elaboran tanto física como electrónicamente, predominando en varios casos la confección electrónica, en vista de implantación de la computadora como principal herramienta de trabajo y por ende de creación de documentos, aspecto que a su vez favorece la instauración de una gestión documental cero papel, si se continúa su trámite de manera electrónica.

Es importante indicar que esta fase de creación de documentos electrónicos es una de las más relevantes y por ende si la Escuela de Secretariado decide implementar la gestión documental digital deberá estandarizar la creación de sus documentos, de manera tal que todos sus funcionarios tomen consideraciones importantes en el momento de crear los documentos, como por ejemplo las propiedades del documento.

Revisión y firma. Una vez creados los documentos se les debe dar un trámite interno antes de enviarlo al destinatario, éste consiste en trasladárselo al encargado de su firma para la debida revisión y suscripción. Por consiguiente, se consulta si dicho traslado se realiza en forma física o electrónica, tal como se observa:

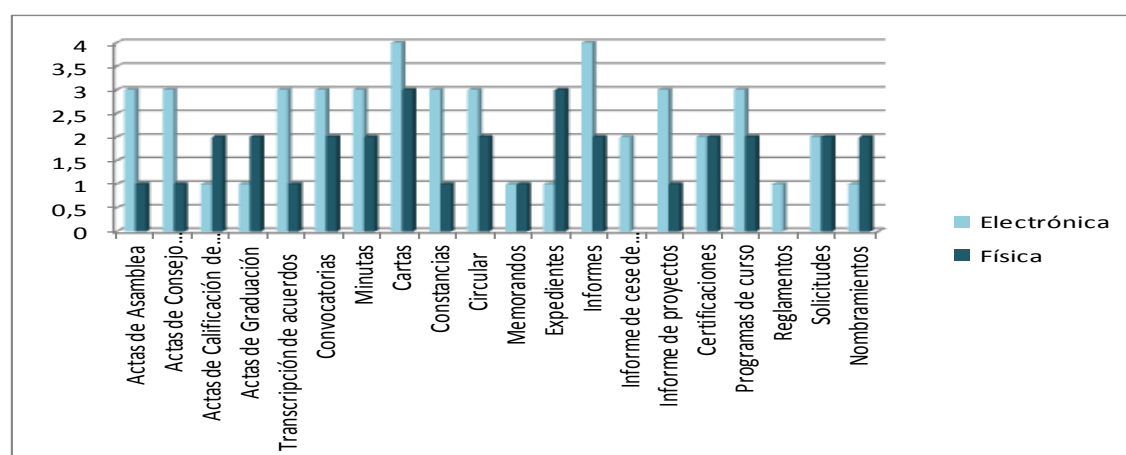


Figura 38. Traslado para revisión y firma de documentos elaborados en la Escuela de Secretariado Profesional.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.8. Cuestionario personal administrativo de oficina.

Se infiere de la imagen anterior que, la mayoría de los encuestados manifiesta trasladar los documentos elaborados en forma electrónica para su revisión física para su firma, aspecto que constituye un gran insumo en la gestión documental electrónica de la Escuela de Secretariado Profesional. Se considera además como una buena práctica con miras a la oficina cero papel.

Remisión y seguimiento de los documentos. Asimismo, se consulta sobre la manera en que se remiten los documentos al destinatario y en la siguiente pregunta la manera en cómo se le da seguimiento a los trámites implícitos en los documentos elaborados, se le presenta a los encuestados las mismas alternativas, para determinar si se remiten los documentos en mayor parte en físico o en forma electrónica y por otro lado el seguimiento que se le dan a los diferentes tipos documentales, se obtiene como resultado lo siguiente:

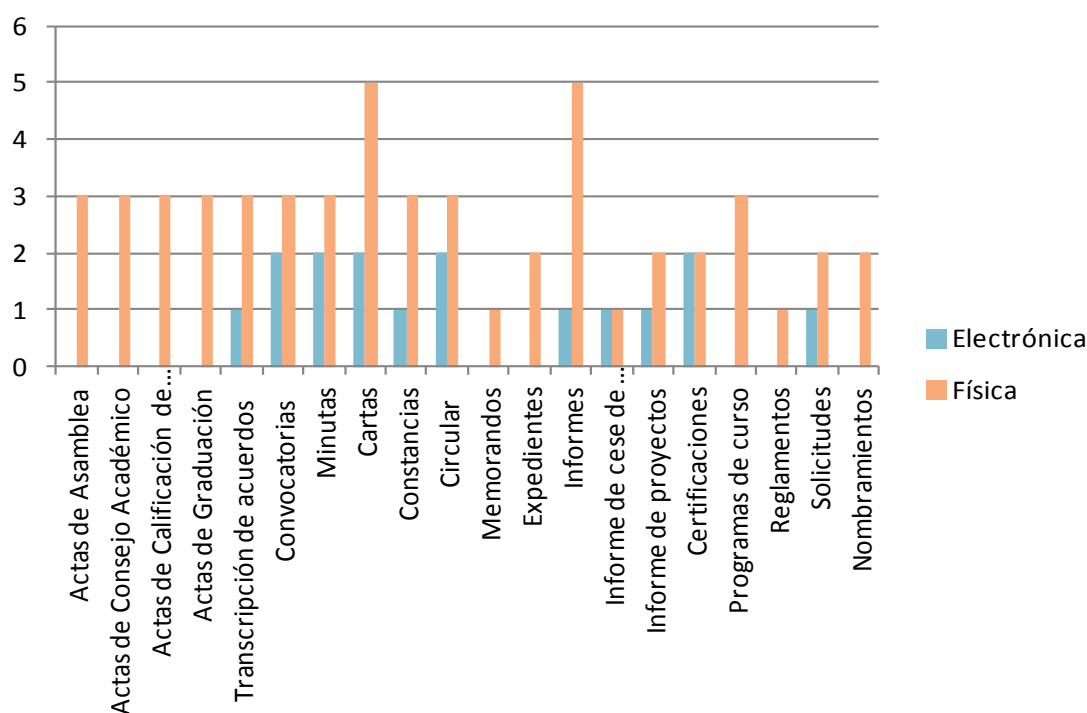


Figura 39. Remisión de documentos elaborados en la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.9. Cuestionario personal administrativo de oficina.

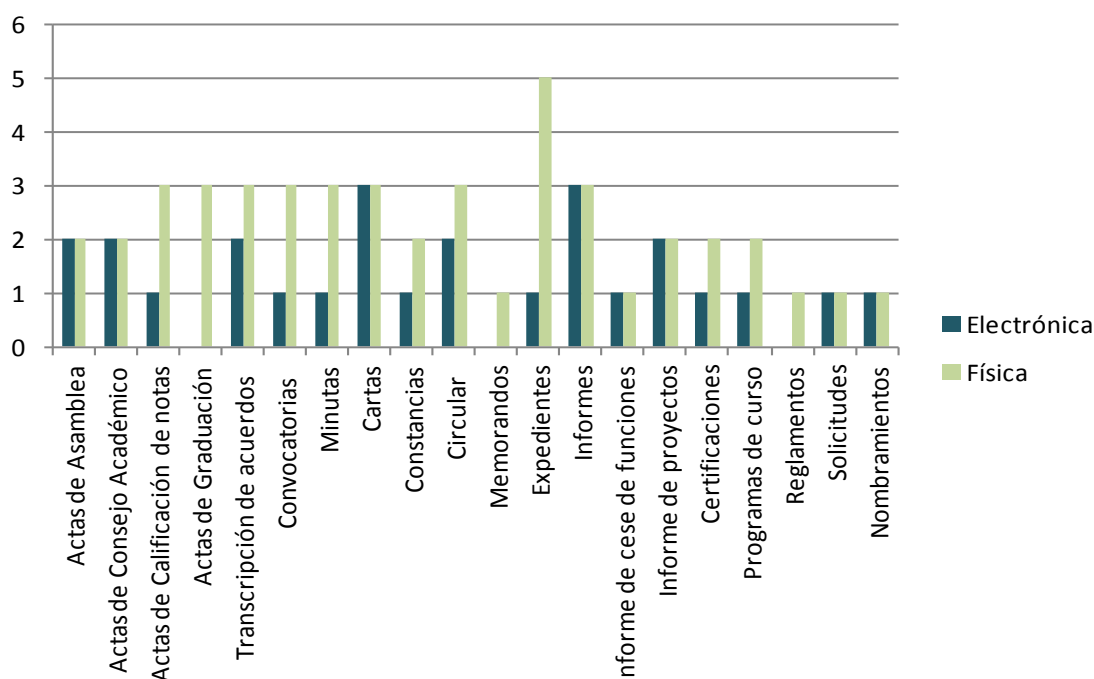


Figura 40. Seguimiento de documentos elaborados en la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.9 y 1.10 Cuestionario personal administrativo de oficina.

Como se puede observar de los gráficos anteriores, en estas dos etapas se pasa de un proceso de gestión predominantemente electrónica a una gestión predominantemente física, en la cual el traslado del documento a su destinatario, por las razones ya mencionadas se hace mayormente de manera física, por lo que son muy pocos los tipos documentales que algunos funcionarios señalan remitir de manera electrónica.

En cuanto al seguimiento se observa que igualmente se realiza en forma física, aspecto que podría afectar el tiempo de respuesta, de requerirse el estado de algún trámite, ocasionando además que se copie más documentos en las áreas de trabajo, o bien que se necesite de desplazamiento para la búsqueda de documentos, en caso de que haya sido archivado.

Resguardo de los documentos creados por la Escuela de Secretariado Profesional. En relación con el archivo de los documentos que se confeccionan en la Escuela, se consulta de igual forma a los funcionarios de la muestra seleccionada, si estos documentos se archivan de forma física o electrónica, el resultado es según se observa en la siguiente imagen a pesar de que en algunos casos la totalidad de los funcionarios indicaron que el procedimiento se realiza el archivo de estos documentos de forma física, también es considerable los casos en los que indicaron resguardar la información de forma electrónica.

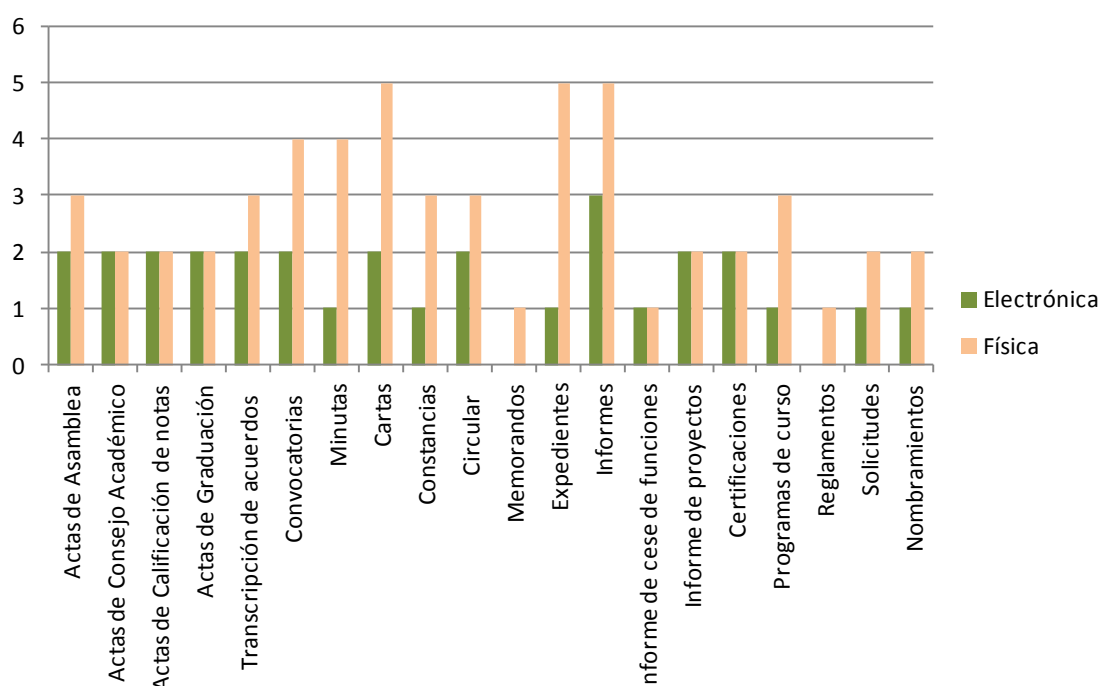


Figura 41. Resguardo de documentos elaborados en la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.11. Cuestionario personal administrativo de oficina.

Según los resultados del gráfico anterior y tomando en cuenta tal y como se indicó la confección de documentos también se presenta mayormente en forma electrónica, se puede hacer la relación entre estas dos preguntas, de lo

cual se evidencia que una vez creados los documentos, estos se respaldan electrónicamente.

Impresión y fotocopiado de los documentos elaborados por la Escuela de Secretariado Profesional. Es importante tomar en cuenta elementos como la impresión y el fotocopiado, si se desea analizar la gestión documental de la Escuela de Secretariado con miras a un enfoque cero papel; razón por la cual como últimos puntos del instrumento confeccionado en la primera pregunta a los funcionarios de la Escuela, se les solicita indicar si los documentos se imprimían y de ser así la cantidad de copias que se reproducen, resultados que se demuestran mediante la siguiente figura:

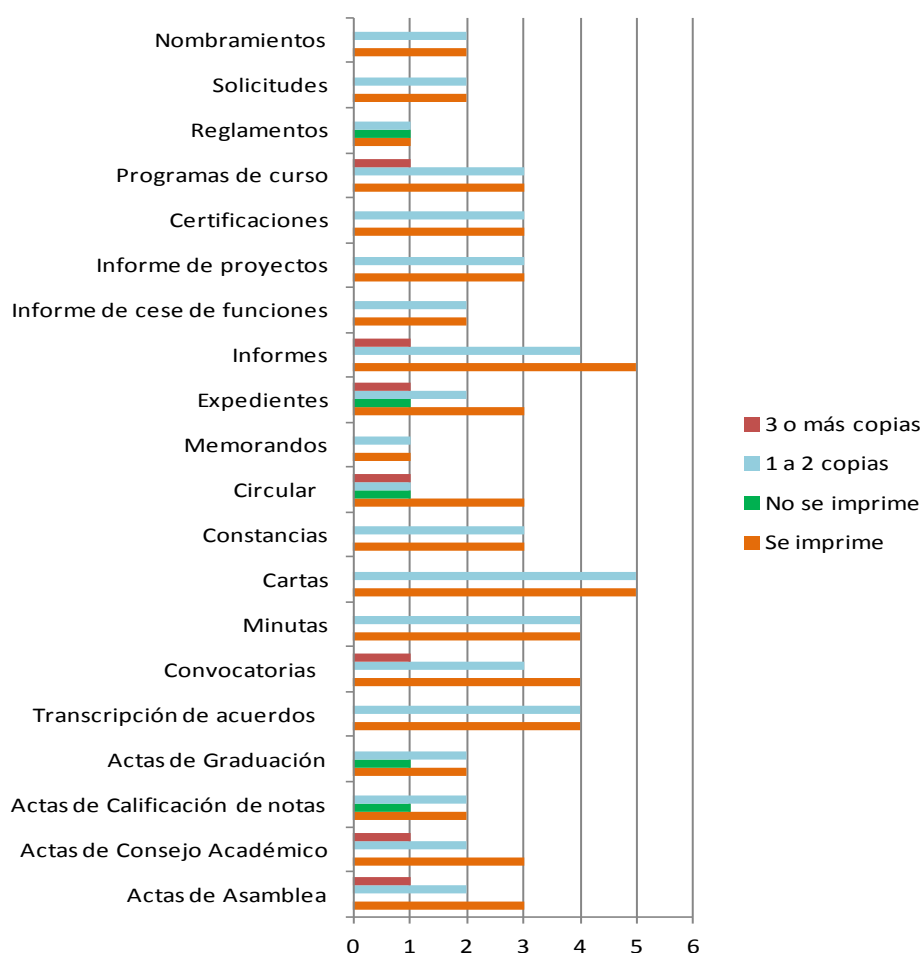


Figura 42. Impresión y fotocopiado de documentos elaborados en la ESP.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente. Pregunta No. 1, Apartado 1.12 y 1.13. Cuestionario personal administrativo de oficina.

De la imagen anterior se destaca que los documentos en su mayoría se tramitan en forma física, las respuestas en relación con la impresión y la no impresión de estos documentos viene a ser muy similar; sin embargo, se destaca que de la consulta sobre la cantidad de fotocopias que se le hacen a los documentos, mayormente son de 1 a 2, por lo que se considera que el gasto en papel no es excesivo, aunque si se podría obviar.

No obstante, se debe considerar que existen trámites en los cuales se puede reducir aún más el consumo del papel.

De los resultados anteriores se determina que la Escuela de Secretariado Profesional ha incursionado en la gestión documental electrónica paulatinamente; por lo tanto, a continuación se detalla en qué consiste esta gestión.

Gestión de documentos electrónicos

En cuanto a la gestión de documentos electrónicos de la Escuela de Secretariado Profesional se obtiene que cada área tiene identificados los tipos documentales que producen en forma electrónica, como por ejemplo en el Área de Asistencia Académica se identifican en la computadora los tipos documentales como: planes de estudio, programas de los cursos, entre otros,

Estos documentos se archivan en la computadora con respaldo en CD o en dropbox con un formato no estipulado institucionalmente, por ejemplo los planes de estudio y programas de cursos que a pesar de ser tipos documentales distintos se archivan, ambos por año, luego por ciclo ya sea I o II ciclo y luego si es de Diplomado, Bachillerato o Licenciatura y los documentos generados por venta de servicios se archivan por asunto.

En el caso de la Secretaría de Dirección tiene identificados los tipos documentales como: actas, transcripción de acuerdos, convocatorias, minutas, cartas, constancias, circulares, memorandos, expedientes, informes, certificaciones, reglamentos, solicitudes, nombramientos los cuales se archivan

en carpetas por cada año de gestión. En el caso de las actas y acuerdos, se remiten a la dirección para su revisión por correo electrónico y solo se imprime un ejemplar que es el que se firma y luego se archiva.

La Escuela crea documentos de forma física y electrónica predominando lo electrónico; sin embargo, se deben de tramitar físicamente a nivel institucional. No obstante, se indica que estos documentos se facilitan de manera electrónica cuando el trámite es urgente y luego se le envía en físico.

Soporte técnico. En relación con el soporte técnico, se determina que la Escuela no dispone de un informático que ayude a garantizar la accesibilidad de la información. Aunque, tiene a disposición los informáticos del CGI o de la Facultad de Ciencias Sociales quienes colaboran con trámites meramente técnicos o de primer nivel como reparación de equipo dañado o fuera de servicio.

Conservación y Migración. De acuerdo con las preguntas No 5 y 8 de la entrevista, se infiere que la Escuela de Secretariado no cuenta con un sistema para conservar los documentos producidos en forma electrónica, que garantice la inalterabilidad, protección y confiabilidad, ni aplica medidas preventivas para garantizar la migración de los documentos producidos en forma electrónica hacia otros medios más actualizados.

De lo anterior, junto con las respuestas brindadas de las preguntas No.1 y 3 del cuestionario aplicado en la ESP, de las entrevistas y observaciones, se determina el ciclo de documentos electrónicos de la Escuela de Secretariado Profesional. Es importante enfatizar que a pesar de no ser un elemento normado por la ESP o por la Universidad Nacional, con base en la experiencia desarrollada los funcionarios gestionan los documentos electrónicos de la siguiente manera:

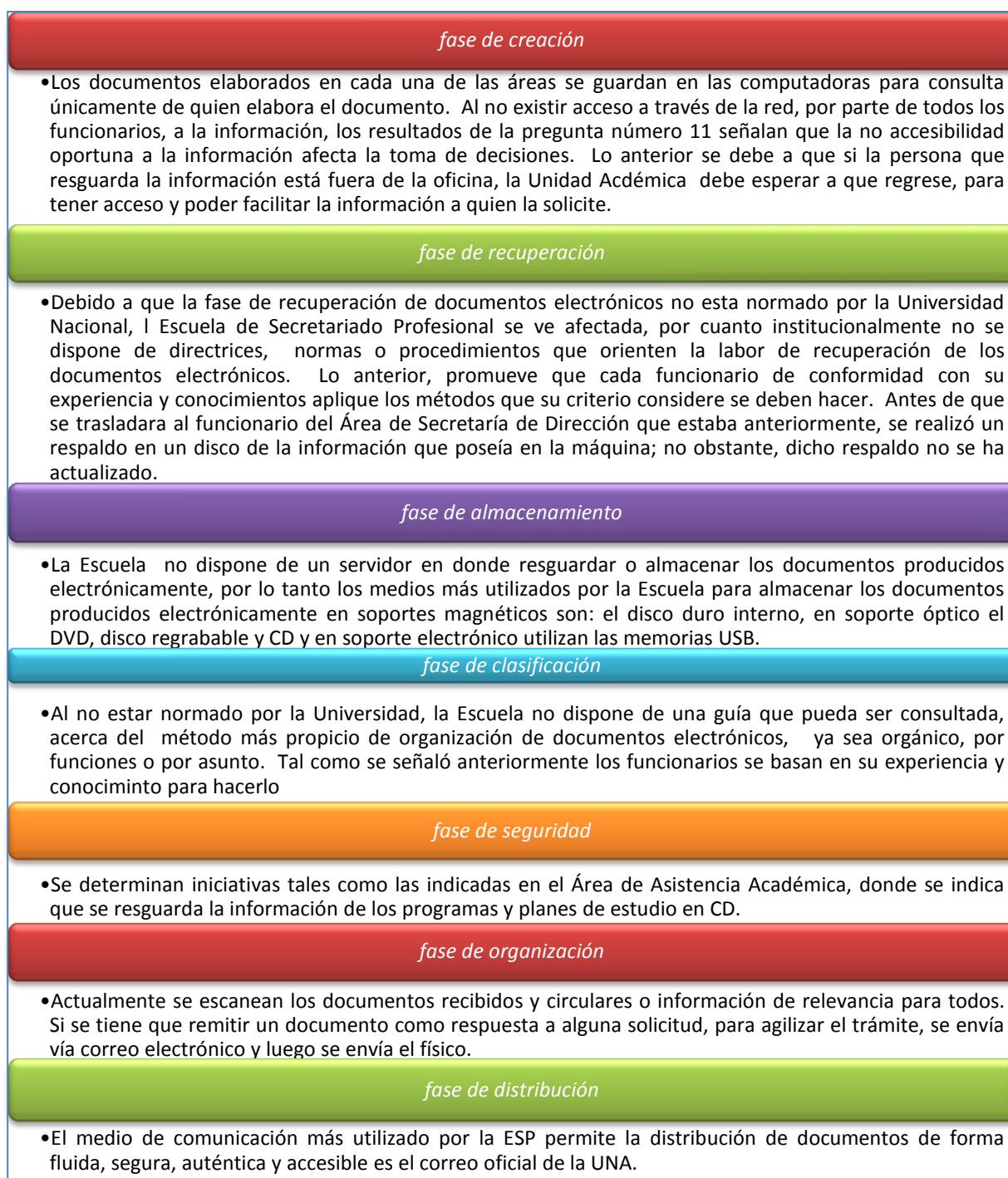


Figura 43. Ciclo documental electrónico.

Elaborado por postulantes (Octubre, 2013). Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional.

TIC utilizadas en la gestión documental de la ESP

Como parte de las TIC utilizadas en la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional, se realiza el siguiente análisis, dividido en dos partes. En la primera se identifican las herramientas tecnológicas que posee la Escuela. En la segunda los sistemas automatizados que utilizan los funcionarios de la unidad para el desempeño de sus funciones.

Herramientas tecnológicas utilizadas por la ESP

Se consulta al personal administrativo de la Escuela de Secretariado Profesional sobre cuáles herramientas tecnológicas utilizan para efectuar los diferentes trámites en la gestión documental, de acuerdo con segundo objetivo específico propuesto.

De las respuestas al cuestionario se extrae que las herramientas tecnológicas empleadas por los cinco funcionarios de la Escuela son: el correo electrónico, el escáner, el teléfono fijo y la computadora.

Asimismo, se obtuvo que las áreas de recepción y asistencia administrativa hacen uso del teléfono móvil para diversos trámites y asuntos. El skype es utilizado por el área de recepción y secretaría de la dirección y dropbox es usado por la asistencia administrativa y académica.

Las respuestas de las personas a quienes se les aplica el instrumento utilizado, permiten elaborar la tabla de la siguiente página con el fin de conocer para qué se utiliza cada herramienta tecnológica:

Tabla 9. Herramientas tecnológicas utilizadas por la ESP

Herramienta Tecnológica	Uso
Correo electrónico	Es un medio de comunicación que se utiliza para enviar y recibir información anticipadamente, tanto interna como externa de la Institución. También, se emplea para informar de actividades, remitir documentos y responder consultas.

Herramienta Tecnológica	Uso
Scanner	Se usa con el propósito de respaldar documentos físicos recibidos de la Universidad, remitir documentos adjuntos vía correo electrónico y para el control de correspondencia.
Teléfono fijo	Para realizar llamadas a estudiantes, profesores y funcionarios de las distintas oficinas de Universidad, así como a personal externo a la Institución; para atender consultas frecuentes. Es decir, se emplea para la atención al cliente.
Teléfono móvil	Se utiliza para agilizar la comunicación, entre ellas el envío de mensajes de texto y para algunas gestiones estudiantiles.
Dropbox	Acceso a documentos en otra terminal y compartir documentos para agilizar procesos.
Skype	Se utiliza para la comunicación interna y con personal de otras unidades universitarias.
Computadora	Es una herramienta indispensable para agilizar los procesos en confección de documentos y realizar los trabajos propios de oficina.

Elaborado por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional. Noviembre, 2013

Con base en la tabla anterior, se deriva que el equipo tecnológico que actualmente utiliza la Escuela de Secretariado Profesional, sí contribuiría a implementar la administración de la información mediante el enfoque de la oficina cero papeles. No obstante, si esta instancia decidiera implementar esta gestión mediante un sistema, los funcionarios consideran que no cuentan con los recursos humanos, tecnológicos o financieros necesarios para lograr su implementación.

Sistemas automatizados

De acuerdo con lo señalado en el marco teórico de esta investigación, la Universidad Nacional ha realizado esfuerzos por fortalecer su labor mediante la utilización de modelos simples, innovadores y flexibles, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación. En consonancia con lo anterior, ha implementado sistemas para automatizar trámites, cuyos resultados

inciden en la gestión documental cero papeles al pasar de trámites físicos a electrónicos.

Por consiguiente, se considera necesario, identificar los sistemas que utiliza la UNA y los procedimientos archivísticos y de consulta que rigen para el caso de los documentos electrónicos resultantes del uso de estos sistemas, con el propósito de analizar si guardan armonía con el enfoque de la oficina cero papeles.

Como resultado de la aplicación del cuestionario, se obtuvo que dos de los cinco funcionarios administrativos encuestados, específicamente los correspondientes a los puestos Técnico Asistencial y Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales, no utilizan los sistemas automatizados debido a sus funciones; en tanto que los tres funcionarios administrativos restantes sí hacen uso de ellos.

A estos tres últimos, se les consulta sobre los procedimientos asociados a los documentos electrónicos que generan 17 sistemas automatizados y sus correspondientes subsistemas, todos de la Universidad Nacional, que se detallan a continuación:

1. Sistema de formulación de operación e inversión
2. Sistema banner finanzas
 - 2.a) Consulta del presupuesto
 - 2.b) Solicitud de viáticos
 - 2.c) Solicitud de bienes de almacén
 - 2.d) Solicitud de bienes consumo y servicios
 - 2.e) Solicitud de activos fijos
 - 2.f) Anulación de requisiciones
 - 2.g) Consulta de estado de requisiciones
 - 2.h) Consulta de bienes existentes
3. Sistema banner académico
 - 3.a) Inclusión de cursos

- 3.b) Historial académico del estudiante
- 3.c) Información personal del alumno
- 3.d) Sobrepasos
- 3.e) Matrícula de estudiantes
- 3.f) Lista de estudiantes matriculados en un curso
- 3.g) Reporte de cursos con requisitos o correquisitos
- 3.h) Reporte de actas de calificación
- 3.i) Reporte de control de cupos
- 3.j) Reporte de programación horaria
- 4. Sistema de modificaciones internas
- 5. Sistema de modificaciones presupuestarias
- 6. Sistema NX
 - 6.a) Vacaciones
 - 6.b) Acciones de personal
 - 6.c) Incapacidades
 - 6.d) Presupuesto Laboral
- 7. Sistema de declaración jurada de horario
- 8. Sistema información, tecnología, organización y procesos (ITOP)
- 9. Sistema de planificación presupuestario institucional
- 10. Sistema de administración de cesantía
- 11. Sistema de consulta de activos
- 12. Sistema de boletas de pago
- 13. Sistema de expediente médico
- 14. Sistema de gestión y descarga de documentos electrónicos
- 15. Sistema de transportes
- 16. Sistema de becas a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA)
- 17. Sistema Aula Virtual

Seguidamente se muestra la información obtenida como resultado de la aplicación del cuestionario referente a los sistemas antes mencionados,

separada según las área de la ESP, a saber: área de asistencia administrativa a cargo del puesto Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos, área de asistencia académica que tiene asignado el recurso de Técnico General en Servicios Paraacadémicos y el área de recepción en la que se desempeña el Técnico Auxiliar Servicios Secretariales. Tal separación se justifica en las diferentes funciones que se desarrollan en cada área, las cuales conllevan a su vez la utilización de distintos sistemas, o bien, la aplicación de éstos en procesos diferenciados.

Área de asistencia administrativa

La aplicación del instrumento en cuestión permite identificar que de los tres funcionarios que indican hacer uso de los sistemas, la Profesional Ejecutiva en Servicios Administrativos de la ESP, es la que más los utiliza. Particularmente se tiene que de los 17 sistemas y respectivos subsistemas, únicamente no utiliza el sistema de información, tecnología, organización y procesos (ITOP), el sistema de administración de cesantía, el sistema de expediente médico, el sistema de gestión de documentos electrónicos y los procesos de sobrepasos y matrícula de estudiantes en Banner.

En cuanto al trámite que dicha profesional brinda a los documentos generados por los sistemas automatizados que utiliza, se determina que los realiza tanto en forma electrónica como física. En este sentido, considérese que de la respectiva tabulación de la información se desprende que además del trámite electrónico que esta funcionaria aplica, también tramita paralelamente un documento físico, excepto en aquellos casos que refieren a los siguientes procesos:

1. Anulación de requisiciones
2. Sistema Banner Finanzas (consulta de estado de requisiciones, consulta de bienes existentes)
3. Sistema Banner académico (inclusión de cursos, información personal del alumno, reporte de control de cupos)

4. Sistema de boletas de pago
5. Sistema de transportes
6. Sistema Aula Virtual

Por otra parte, en lo que concierne al procedimiento archivístico que el área de la asistencia administrativa aplica a los documentos electrónicos, se tiene que la mayoría de éstos son archivados tanto de forma electrónica como física, situación que evidentemente involucra la impresión respectiva, lo cual se presenta en aquellos trámites que se generan como resultado de la utilización de los siguientes sistemas:

1. Sistema de formulación de operación e inversión
2. Sistema Banner Finanzas (consulta el presupuesto, solicitud de viáticos, solicitud de bienes de almacén, solicitud de bienes consumo y servicios, solicitud de activos fijos)
3. Sistema Banner Académico (inclusión de cursos, reporte de cursos con requisitos o correquisitos, reporte de actas de calificación, reporte de programación horaria)
4. Sistema de modificaciones internas
5. Sistema de modificaciones presupuestarias
6. Sistema NX (vacaciones, acciones de personal, incapacidades, presupuesto laboral)
7. Sistema de declaración jurada de horario
8. Sistema de planificación presupuestario institucional
9. Sistema de consulta de activos
10. Sistema de transportes

Ahora bien, en razón de lo expuesto referente a las impresiones de los documentos, se consulta sobre el número de copias impresas, para lo cual se obtuvo, tal como se indica en la tabla inferior, que la mayoría de los documentos se imprimen en uno o dos tantos, en una escala menor se tiene la impresión de tres o más copias y de manera más reducida se observa que son muy pocos los

documentos que no se imprimen. De estos últimos se deriva, que gran parte de los documentos refieren a procesos de consulta que no requieren trámites adicionales, por lo tanto se realiza únicamente de forma electrónica.

Tabla 10. Impresión de documentos - área de asistencia administrativa

Documentos que no se imprimen	Documentos que se imprimen de 1 a 2 copias	Documentos que se imprimen de 3 o más copias
1. Sistema Banner Finanzas -Anulación de requisiciones -Consulta de estado de requisiciones -Consulta de bienes existentes	1. Sistema Banner Finanzas -Solicitud de viáticos, -Solicitud de bienes de almacén -Solicitud de bienes consumo y servicios -Solicitud activos fijos)	1. Sistema de formulación de operación e inversión
2. Sistema Banner Académico -Lista de estudiantes matriculados de un curso -Reporte de control de cupos	2. Sistema Banner Académico -Historial académico del estudiante -Información personal del alumno -Reporte de cursos con requisitos o correquisitos -Reporte de actas de calificación, reporte de programación horaria)	2. Sistema Banner Finanzas - Consultar el presupuesto 3. Sistema Banner Académico - inclusión de cursos
3. Sistema Aula Virtual	3. Sistema de modificaciones internas	4. Sistema NX - Vacaciones - Acciones de personal - Incapacidades - Presupuesto Laboral
	4. Sistema de modificaciones presupuestarias	5. Sistema de planificación presupuestario institucional
	5. Sistema de declaración jurada de horario	
	6. Sistema de consulta de activos	
	7. Sistema de transportes	

Fuente: Elaborado por los postulantes (noviembre, 2013). Datos tomados de la tabulación del cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP. Noviembre, 2013

Otro aspecto identificado en el cuestionario en relación con la manera de consultar los documentos en el área de la asistencia administrativa, se indica que del total de las consultas generadas por los sistemas automatizados se realiza electrónicamente y en una escala muy considerable estos documentos también se consultan en forma física, lo cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla 11. Consulta de los documentos - área de la asistencia administrativa

Sistemas automatizados de la UNA	Electrónica	Física
Sistema de formulación de operación e inversión	sí	sí
Consultar el presupuesto	sí	sí
Solicitud de viáticos	sí	sí
Solicitud de bienes de almacén	sí	sí
Solicitud de bienes consumo y servicios	sí	sí
Solicitud activos fijos	sí	sí
Anulación de requisiciones	sí	No
Consulta de estado de requisiciones	sí	No
Consulta de bienes existentes	sí	No
Inclusión de cursos	sí	sí
Historial académico del estudiante	sí	sí
Información personal del alumno	sí	sí
Lista de estudiantes matriculados de un curso	sí	No
Reporte de cursos con requisitos o correquisitos	sí	sí
Reporte de actas de calificación	sí	sí
Reporte de control de cupos	sí	No
Reporte de programación horaria	sí	sí
Sistema de modificaciones internas	sí	sí
Sistema de modificaciones presupuestarias	sí	sí
Vacaciones	sí	sí
Acciones de personal	sí	sí
Incapacidades	sí	sí
Presupuesto Laboral	sí	sí
Sistema de declaración jurada de horario	sí	sí
Sistema de planificación presupuestario institucional	sí	sí
Sistema de consulta de activos	sí	sí
Sistema de transportes	sí	No

Fuente: Elaborado por los postulantes (noviembre, 2013). Datos tomados de la tabulación del cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP. Noviembre, 2013

En consonancia con lo indicado al inicio de este apartado, a continuación se presenta el análisis de los sistemas automatizados que utiliza el área de la asistencia académica de la Escuela de Secretariado Profesional.

Área de asistencia académica

La aplicación del cuestionario permite identificar que el área de la asistencia académica, que está a cargo del puesto de Técnico General en Servicios Paraacadémicos, difiere de los sistemas utilizados por el área de asistencia administrativa, por cuanto trabaja con el sistema de Gestión de Proyectos de FUNDAUNA y no con el módulo de Banner. Del sistema de FUNDAUNA se utilizan los módulos: trámites, compras, cuentas por cobrar, servicios, estados de cuenta y documentos de interés. Cada uno de estos módulos contiene formularios electrónicos que facilitan los procesos por realizar. Desde el inicio hasta el final, cada uno de los procesos es electrónico, no requiere imprimir documentos, pero se imprime el documento final para efectos de conservarlo en el expediente correspondiente. Todas las consultas y autorizaciones se realizan vía electrónica.

El único sistema que trabaja de la UNA es el Sistema de Información Académica (SÍA) para realizar consultas de proyectos de las Unidad Académica.

De conformidad con la información suministrada en el cuestionario se elabora la siguiente tabla:

Tabla 12. Trámite aplicado a los documentos - área de asistencia académica

Sistemas automatizados		¿Los documentos generados por este sistema se tramitan en forma?		¿Se archiva en forma?	
		Electrónica	Física	Electrónica	Física
1	Sistema FUNDAUNA				
1.a	Formulación de operación e inversión	Sí	Sí	Sí	Sí
1.b	Consultar el presupuesto	Sí	Sí	Sí	Sí
1.c	Solicitud de bienes consumo y servicios	Sí	No	Sí	Sí
1.d	Solicitud activos fijos	Sí	No	Sí	Sí
1.e	Sistema de modificaciones presupuestarias	Sí	No	Sí	Sí

Fuente: Elaborado por los postulantes (noviembre, 2013). Datos tomados de la tabulación del cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP.

Un aspecto relevante que se deriva de la información presentada en la tabla anterior, es que a pesar de que en el área de la asistencia académica la mayoría de los documentos se tramitan en forma electrónica, todos se archivan tanto de manera física como electrónico, respaldo que podría mantenerse únicamente de forma electrónica mediante carpetas.

Por otra parte, a diferencia del área de asistencia administrativa que hace tres o más impresiones de documentos en algunos procesos, el área de la asistencia académica realiza una o dos impresiones de todos los documentos que se generan de los sistemas automatizados que utiliza.

Tabla 13. Impresión de los documentos - área de la asistencia académica

Sistemas automatizados		¿El documento final se imprime?		¿Se consultan en forma?	
		Sí / No	1 a 2 copias	Electrónica	Fis
1	Sistema de formulación de operación e inversión	Sí	Sí	Sí	No
2	Sistema Banner Finanzas				
2.a	Consultar el presupuesto	Sí	Sí	Sí	No
2.b	Solicitud de bienes consumo y servicios	Sí	Sí	Sí	No
2.c	Solicitud activos fijos	Sí	Sí	Sí	No
3	Sistema de modificaciones internas	Sí	Sí	Sí	Sí
4	Sistema de modificaciones presupuestarias	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaborado por los postulantes Datos tomados de la tabulación del cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP. Noviembre, 2013.

Seguidamente se presenta el análisis de los resultados de los sistemas automatizados utilizados en el área de recepción de la Escuela de Secretariado Profesional.

Área de Recepción

De acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, el puesto Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales, encargado de ejecutar las

funciones del área de recepción, utiliza cinco de los diecisiete sistemas automatizados de la UNA, uno de ellos con algunos de sus respectivos subsistemas, para un total de 12 gestiones, las cuales se describen a continuación:

1. Sistema Banner Académicos para trámites relacionados con: historial académico del estudiante, información personal del alumno, matrícula estudiantes, lista de estudiantes matriculados en un curso, reporte de cursos con requisitos o correquisitos, reporte de actas de calificación, reporte de control de cupos y reporte de programación horaria.
2. Sistema de boletas de pago
3. Sistema de expediente médico
4. Sistema de gestión y descarga de documentos electrónicos
5. Sistema de becas a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA)

En lo que se refiere al trámite que esta área le da a los documentos generados por los sistemas automatizados que utiliza, se determina que la mayoría se realizan únicamente de forma electrónica, ya que de las doce gestiones antes descritas, solo tres se ejecutan de forma física entre ellas: el historial académico del estudiante, la lista de estudiantes matriculados en un curso y el reporte de cursos con requisitos o correquisitos. Obsérvese:

Tabla 14. Trámite aplicado a los documentos en el área de la recepción

Sistemas automatizados		¿Los documentos generados por este sistema se tramitan en forma?		¿Se archiva en forma?	
		Electrónica	Física	Electrónica	Física
1	Sistema Banner Académicos				
1.a	3.b) Historial académico del estudiante	No	Sí	No	Sí
1.b	3.c) Información personal del alumno	Sí	No	No	Sí
1.c	3.e) Matrícula estudiantes	Sí	No	Sí	No
1.d	3.f) Lista de estudiantes matriculados de un curso	No	Sí	No	Sí

Sistemas automatizados		¿Los documentos generados por este sistema se tramitan en forma?		¿Se archiva en forma?	
		Electrónica	Física	Electrónica	Física
1.e	3.g) Reporte de cursos con requisitos o correquisitos	Sí	Sí	Sí	Sí
1.f	3.h) Reporte de actas de calificación	Sí	No	No	No
1.g	3.i) Reporte de control de cupos	Sí	No	Sí	Sí
1.h	3.j) Reporte de programación horaria	Sí	No	No	No
2	Sistema de boletas de pago	Sí	No	Sí	No
3	Sistema de expediente médico	Sí	No	Sí	No
4	Sistema de gestión y descarga de documentos electrónicos	Sí	No	Sí	No
5	Sistema de becas a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA)	Sí	No	Sí	No

Fuente: Elaborado por los postulantes Datos tomados de la tabulación del cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP. Noviembre, 2013.

Entre los aspectos relevantes de la información presentada en la tabla anterior, es que tanto el historial académico del estudiante como la lista de estudiantes matriculados en un curso, a pesar de que son documentos producidos por un sistema automatizado, en este caso el Sistema Banner Académico, no se tramitan ni se archivan de forma electrónica.

Por otra parte, a diferencia del área de la asistencia administrativa y la asistencia académica en la que se muestra que la mayoría de los documentos son archivados, tanto en forma física como electrónica; en el área de recepción sucede lo contrario, dado que de doce procesos, siete se archivan electrónicamente y cinco de manera física, lo que deriva a que esta área es la que más contribuye a la gestión electrónica al archivar en físico la menor cantidad de los documentos que son producto de los sistemas automatizados.

La situación antes expuesta, repercute positivamente en la impresión de documentos, dado que también se aprecia una disminución en comparación con los otros dos puestos. Al respecto, se realiza la impresión de cuatro procesos, de los cuales tres de ellos son impresos en uno o dos ejemplares y solo uno de los documentos se imprime de tres a más copias.

Otro aspecto importante, es que cuando se requiere consultar alguno de los doce procesos que atiende el área de recepción, ésta se realiza de forma electrónica, situación que sin duda alguna favorece la administración de la información bajo el enfoque cero papeles. Lo anterior, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15. Impresión de los documentos en el área de la recepción

Sistemas automatizados		¿El documento final se imprime?			¿Se consultan en forma?	
		Sí / No	1 a 2 copias	3 o más copias	Electrónica	Física
1	Sistema Banner Académicos					
1.a	3.b) Historial académico del estudiante	Sí	No	Sí	Sí	No
1.b	3.c) Información personal del alumno	No	No	No	Sí	No
1.c	3.e) Matrícula estudiantes	No	No	No	Sí	No
1.d	3.f) Lista de estudiantes matriculados de un curso	Sí	Sí	No	Sí	No
1.e	3.g) Reporte de cursos con requisitos o correquisitos	No	No	No	Sí	No
1.f	3.h) Reporte de actas de calificación	Sí	Sí	No	Sí	No
1.g	3.i) Reporte de control de cupos	Sí	Sí	No	Sí	No
1.h	3.j) Reporte de programación horaria	No	No	No	Sí	No
2	Sistema de boletas de pago	No	No	No	Sí	No
3	Sistema de expediente médico	No	No	No	Sí	No
4	Sistema de gestión y descarga de documentos electrónicos	No	No	No	Sí	No
5	Sistema de becas a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA)	No	No	No	Sí	No

Fuente: Elaborado por los postulantes Datos tomados de la tabulación del cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP. Noviembre, 2013.

Acciones para disminuir del consumo del papel en la ESP

Otra de las consultas realizadas se enfoca en conocer aquellas acciones o estrategias que se emplean en la Escuela de Secretariado Profesional para disminuir el consumo del papel, con el fin de conocer si actualmente existen acciones de este tipo, que pueden contribuir al enfoque de la oficina cero papel.

De acuerdo con la información recolectada, entre las acciones que más utiliza la Escuela para disminuir el consumo del papel se encuentran:

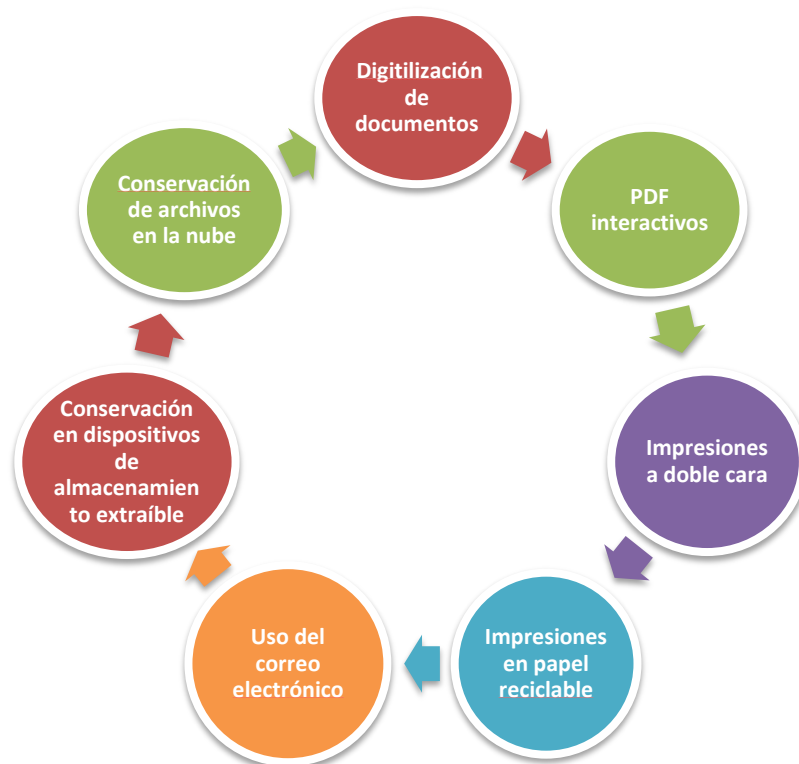


Figura 44. Acciones de la ESP para disminuir el consumo del papel.

Elaborado por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Cuestionario aplicado a personal administrativo de la Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional.

Tal como se aprecia, el personal consultado aplica procedimientos en los procesos de administración documental que gestiona la Escuela de Secretariado Profesional, los cuales forman parte de medidas tendientes a optimizar el uso de las TIC y a disminuir el consumo del papel.

A continuación se reseñan las iniciativas más relevantes que la Universidad Nacional ha impulsado para disminuir el consumo de papel. Debido al interés de la Escuela de Secretariado Profesional de implementar en su gestión documental la administración cero papeles y formar parte de esas iniciativas, se considera importante desarrollar el siguiente apartado, con el fin de tomar en cuenta las lecciones aprendidas por la Universidad Nacional en el tema en estudio, así como partir de los

requisitos básicos elementales que forman parte del proceso, como es la incorporación de la firma digital en los procesos automatizados de la gestión documental, así como parte de los resultados de algunas unidades académicas que ya han emprendido acciones en ese sentido. Obsérvese

Iniciativas de la UNA para la incorporación de la firma digital y la disminución del uso del papel como soporte de la gestión documental

La gestión administrativa de las oficinas contempla el desarrollo de una serie de acciones que se interrelacionan para lograr sus objetivos. Con el pasar del tiempo y con los avances de la tecnología se abren oportunidades para innovar formas tradicionales de trabajo. Así por ejemplo, es factible la automatización de procesos, la optimización del tiempo de respuesta, de la accesibilidad de la información, del espacio y formas para almacenamiento, entre otros.

En razón de lo anterior y como parte de las estrategias utilizadas para la recolección de datos orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación, la cual responde a ¿Cuáles condiciones requiere la Escuela de Secretariado Profesional para administrar la información bajo el enfoque de la oficina cero papeles, según las directrices de la propuesta implícita en el Plan Maestro de Gobierno Digital, en el 2013.

Mediante carta de fecha 3 de junio del año en curso (ver anexo 1), se solicitó información al Consejo Universitario sobre la existencia de planes a corto o mediano plazo para implementar un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Nacional. De igual manera se solicitó copia de los acuerdos tomados por el Consejo Universitario, en relación con lo previsto en la Ley de Firma Digital y Certificados Digitales No. 8454, principalmente en lo relativo al tema de firma digital y documentos electrónicos y copia de los lineamientos, directrices o planes de carácter general emitidos por ese Consejo, direccionados a orientar la actuación institucional que anticipe la optimización de recursos y/o la minimización de trámites por medios tecnológicos.

La información solicitada reviste particular interés para esta investigación, ya que ésta deviene en punto de partida de la propuesta de gestión documental que se realizará para la Escuela de Secretariado Profesional, puesto que para ello resulta medular conocer si la Universidad Nacional ha tomado medidas o acciones para implementar un sistema de gestión documental a nivel institucional.

En respuesta a esta solicitud, la Directora del Consejo Universitario, mediante correo electrónico del 8 de agosto de este mismo año, indicó lo siguiente:

1. Hemos revisado los archivos de este Consejo y no contamos con información sobre el tema que le interesa.

2. Adicionalmente, puedo contarle lo que esta dirección está impulsando pra[sic] contribuir en la disminución del uso de papel.

- 2.1. En esta secretaría uno de los mayores rubros presupuestarios ha sido el de la adquisición de papel. Principalmente para impresión de actas (borradores y originales), de dictámenes y de acuerdos, así como todo tipo de correspondencia y fotocopias.

- 2.2. A partir del 2013, hemos comenzado a trabajar en la "nube", lo que implica que compartimos archivos con [sic] actas (borrador) y dictámenes, con lo que podríamos casi asegurar que hemos disminuido en un 40% el uso de papel.

- 2.3. En el Plan presupuesto 2014, se ha incorporado la meta de que a partir del II semestre nos incorporaríamos en el proyecto de firma digital. Aquí el ahorro de papel será paulatino, ya que no toda la universidad está con la firma digital, pero eso permitirá trabajar con las instancias que si están y eliminar el uso de papel vinculado a dichas instancias.

2.4. Asimismo, una [sic] estemos trabajando con la firma digital esto nos posibilitará emitir la UNA-GACETA en forma digital, con lo cual ahorraremos una parte importante de papel.

2.5. Tenemos otras medidas más de usos común, como la utilización de papel por ambas caras, reciclar el papel fotocopiado cuando es factible, utilizar el correo electrónico para la manipulación de documentos, entre otras cosas. (Agosto, 2013)

Como se desprende de la cita anterior, la Universidad Nacional ha iniciado esfuerzos para el desarrollo de un sistema de gestión documental que favorece la administración, sin embargo, a la fecha del presente estudio, las acciones han sido desarrolladas en forma aislada por algunas dependencias, entre las que se destaca el plan piloto de la firma digital. Otras de las acciones desarrolladas por el Consejo Universitario se tienen el trabajar en la nube y la impresión a doble cara; lo que viene a contribuir a la gestión de la oficina cero papeles, aunque no como resultado de un plan o estrategia institucional de observancia generalizada.

A partir de la respuesta del Consejo Universitario se consulta la normativa de la Institución, en lo referente al uso de documentos electrónicos. Al respecto, el artículo 9 del Reglamento del Sistema Institucional de Archivo, publicado en la Gaceta de la Universidad Nacional 4-2007 (p. 8), versa sobre el uso del correo electrónico y enfatiza:

La información enviada y recibida por correo electrónico se utilizará para agilizar los trámites administrativos o académicos y deberán remitirse de forma escrita en el momento oportuno. **Los documentos públicos electrónicos, llevarán firma digital certificada de acuerdo con la ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos.** [La negrita no pertenece al original]

En este sentido, se deduce que se podrá remitir información por medio del correo electrónico para agilizar los trámites y que los documentos públicos

deberán contar con la firma digital; no obstante, esa información también debe ser remitida en forma escrita, práctica que aunque contribuye a tener la información más expedita, no disminuye el consumo de papel.

Unidades de la Universidad Nacional que han incursionado con la puesta en práctica de la oficina cero papeles

En relación con el segundo objetivo específico de esta investigación que propone: Investigar las TIC que la Escuela de Secretariado Profesional utiliza en el proceso de trámite de la gestión documental, para determinar cuáles favorecerían la administración de la información en forma electrónica, se consideró importante obtener información y tomar como punto de partida la experiencia de instituciones públicas y de dependencias de la Universidad Nacional. Con el propósito de obtener información acorde a este objetivo, así como conocer las iniciativas emprendidas por la Universidad Nacional para la incorporación de la firma digital en los trámites que se realizan en diferentes unidades administrativas, se estructura un cuestionario.

Para la aplicación de este instrumento, se seleccionan cinco unidades universitarias que por el ejercicio de sus funciones tienen incidencia en el tema de la oficina cero papeles. Por ello, el segundo cuestionario se aplica a los directores o profesionales ejecutivos de las unidades de: Asesoría Jurídica, Programa Campus UNA Sostenible, Sistema Institucional de Archivo (SIA), Sistema de Gestión Administrativa (SIGESA) y la Dirección de Tecnologías de Información y la Comunicación (DTIC).

Lo anterior es importante para la Escuela de Secretariado Profesional, ya que existe a nivel de la Universidad Nacional una curva de aprendizaje en la implementación de acciones que favorecen entre otros la reducción del papel como medio de divulgación, el respaldo de información oficial en la nube, y la optimización de los recursos de que se dispone en actualidad.

A estas cinco unidades se les consulta si tienen conocimiento acerca de las medidas que la Universidad Nacional está interesada en promover respecto .

- a) Implementación de la oficina cero papeles
- b) Sistema de gestión documental
- c) Firma digital.

Del análisis de la información se desprende que las cinco unidades consultadas tienen conocimiento de que en la Universidad Nacional se está implementando un plan piloto de firma digital en la Asesoría Jurídica.

Tanto en el caso de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación como del Sistema de Gestión Administrativa tienen conocimiento de que la firma digital también se utiliza en la Proveeduría Institucional para realizar compras en el Sistema Merlink, y que se está trabajando en un plan para implementar la firma digital en la Sedes Regionales con el propósito de agilizar trámites desde la Rectoría y Vicerrectorías.

Asimismo, se deriva que en las cinco unidades hay una cultura de elaboración de documentos por medios electrónicos y estrategias para disminuir el consumo de papel. Entre las acciones utilizadas por las cinco unidades se tiene la digitalización de documentos, el uso del scanner, el correo electrónico y la impresión a doble cara. Sin embargo, existen otras acciones o estrategias para reducir el consumo de papel, que no son empleadas por las cinco instancias entrevistadas, sino por algunas de ellas, razón por la cual, la figura de la siguiente página resume las acciones efectuadas por cada área.

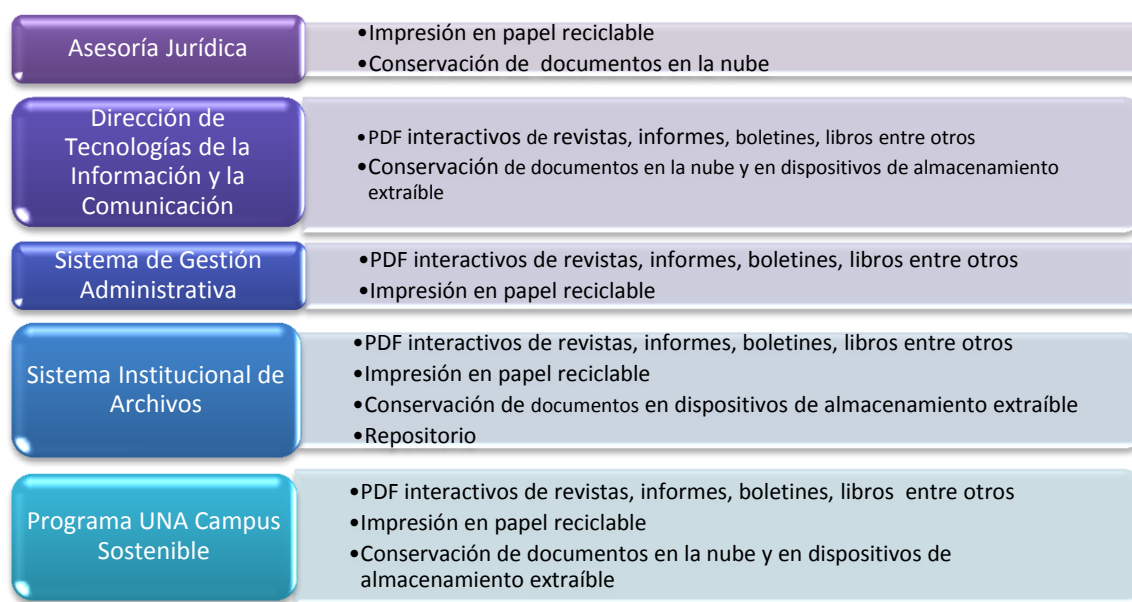


Figura 45. Estrategias para reducir el consumo de papel por cada instancia universitaria.

Elaborado por los postulantes (octubre, 2013). Elaboración propia de los estudiantes. Fuente: cuestionario aplicado a unidades administrativas de la UNA.

Como se puede apreciar en segunda escala están los PDF interactivos de revistas, informes, boletines, libros y la impresión en papel reciclable, utilizadas por cuatro de las cinco unidades en referencia; en menor grado, se tiene que tres instancias conservan documentos electrónicos en la nube y en dispositivos de almacenamiento extraíble.

De igual manera, este instrumento permite identificar que una de las estrategias o acciones que está implementando el Sistema Institucional de Archivo es la elaboración de un repositorio, el cual consiste en el almacenamiento digital, mediante carpetas, de los programas de cursos de todas las unidades académicas de la UNA. Estas carpetas están separadas por Facultad o Centro, ordenadas cronológicamente por año y por último se colocan los programas en orden alfabético.

La información antes mencionada, referente a las estrategias o las acciones implementadas por las cinco unidades de cita, en relación con la cantidad de utilización de cada una de ellas, se ilustra en el siguiente gráfico:

Acciones para reducir el consumo de papel

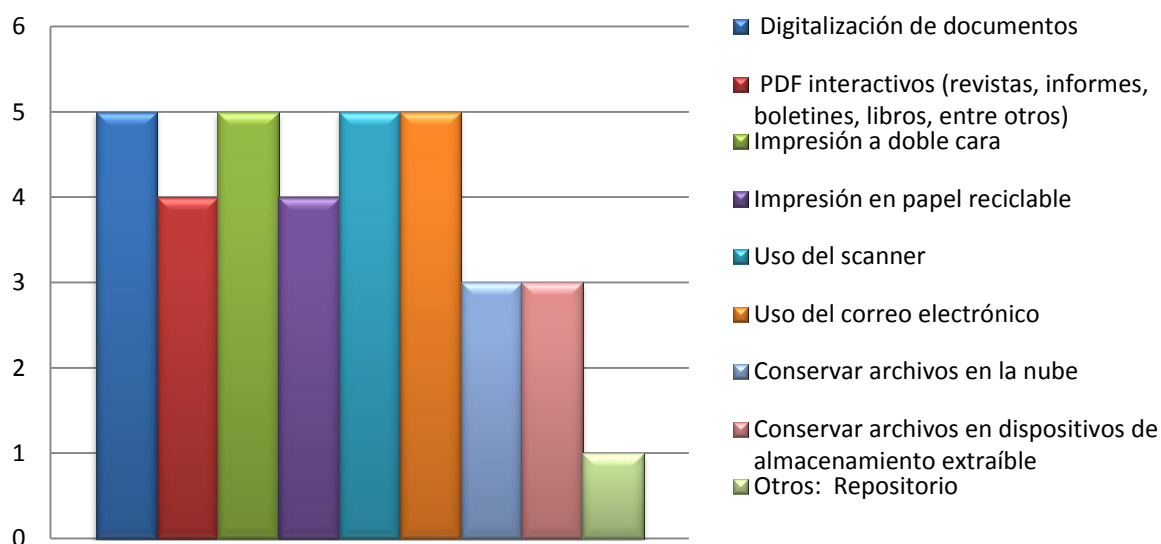


Figura 46. Acciones para reducir el consumo de papel en instancias universitarias.

Elaborado por los estudiantes (octubre, 2013). Fuente: cuestionario aplicado a unidades administrativas de la UNA.

Ahora bien, en cuanto al objetivo principal de esta investigación, que refiere a la gestión de documentos electrónicos, se consulta a las instancias en mención acerca de las herramientas tecnológicas utilizadas para la administración de documentos electrónicos.

De tal consulta se deduce que las cinco unidades utilizan la agenda electrónica, acción que facilita el control y accesibilidad de la información, así como la reducción de consumo de papel, porque ya no es necesario llevar la programación de actividades por medios físicos. Por su parte, se tiene que la Asesoría Jurídica, la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, el Sistema de Gestión Administrativa y el Sistema Institucional de Archivos tienen un sistema de correspondencia recibida, un control de correspondencia interna en el que se da la ejecución y control de consecutivo y manejan el préstamo digital de equipo tecnológico, como video proyectores y computadoras, información que se representa gráficamente a continuación:

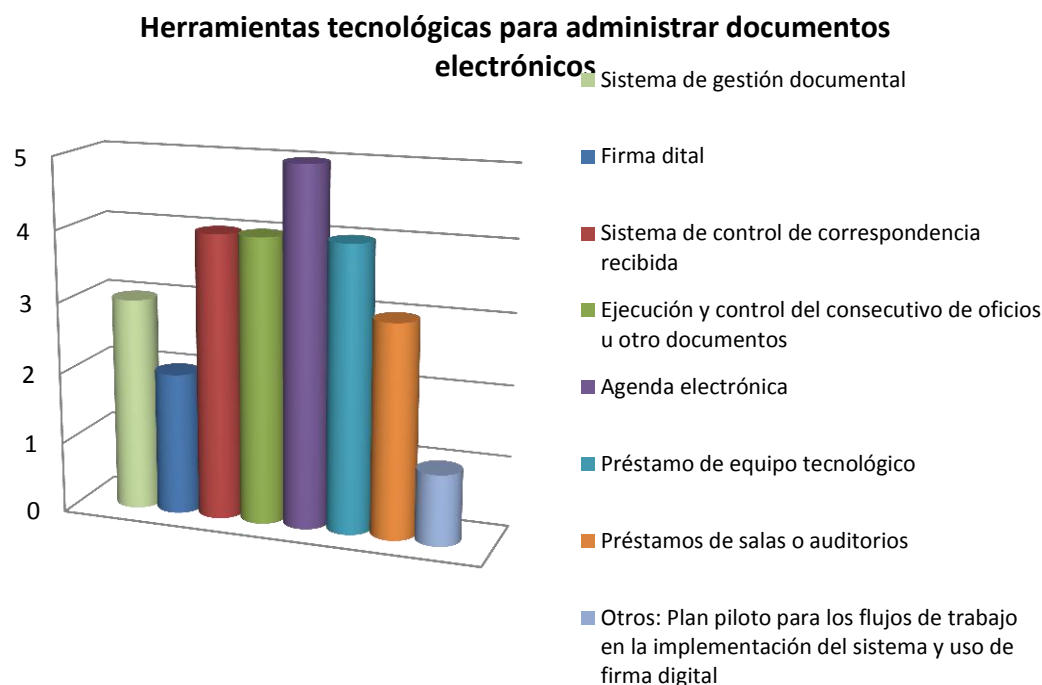


Figura 47. Herramientas tecnológicas para administrar documentos electrónicos en unidades de la UNA.

Elaborado por los estudiantes (octubre, 2013). Fuente: cuestionario aplicado a unidades administrativas de la UNA.

En lo que respecta al préstamo de salas, se observa que son utilizados por tres instancias, a saber: Asesoría Jurídica, Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación y el Sistema Institucional de Archivos; además, las primeras dos instancias junto con el Programa UNA Campus Sostenible poseen un sistema de gestión documental.

Como aspecto relevante de la infraestructura tecnológica para el sistema de gestión de documentos electrónicos, es el uso de la aplicación informática de software libre denominada Knowledge Tree.

Este software está implementado por la Asesoría Jurídica para el empleo de la firma digital, por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación para gestionar documentos en PDF y el Sistema Institucional de Archivos, para la gestión documental de los documentos que ingresan.

En el caso del Sistema Institucional de Archivos, la aplicación informática en mención se utiliza en el sentido de que se escanean los documentos que recibe la recepción, dichos documentos se almacenan en el sistema; luego el documento es trasladado al director, quién a su vez lo transfiere al personal responsable de darle respuesta y lo devuelve a la recepción para su debido archivo en la carpeta correspondiente.

Las carpetas están elaboradas según la distribución orgánica de la Universidad Nacional. Este sistema también permite a los usuarios en el historial de transacción de los traslados que se hicieron del documento desde su entrada hasta su archivo.

Es importante mencionar que según indicación realizada por el SIA, la aplicación del software libre llamado Knowledge Tree, puede ser solicitada a la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, unidad encargada de instalar el software y dar los permisos de acceso a los y usuarios.

Por otra parte y en cuanto a los motivos que llevaron a estas cinco instancias a implementar las herramientas tecnológicas antes descritas, se tiene una marcada coincidencia, debido a que todas ellas se refieren a beneficios y ventajas relacionadas con aspectos tales como:

- a) Ahorro de recursos
- b) Sostenibilidad de ambiente.
- c) Mejoras en los servicios y aprovechamiento del recurso tecnológico.

No obstante, resulta destacable que tanto la Asesoría Jurídica, la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación como el Sistema de Gestión Administrativa no perciben que tales motivos guarden relación con el Plan Maestro de Gobierno Digital, sino que el interés encuentra su origen en iniciativas individuales y espontáneas de cada unidad, así como en la concientización de contribuir con medidas que favorezcan la gestión, que optimicen el uso de los recursos con que se cuenta, de aprovechar las ventajas y beneficios que proporcionan las TIC y que no dañen el ambiente.

Por el contrario, a diferencia de lo expuesto por las tres oficinas precitadas, el Sistema Institucional de Archivo y el Programa UNA Campus Sostenible visualizan alguna relación entre los motivos que dieron lugar a la implementación de las herramientas tecnológicas y el Plan Maestro de Gobierno Digital, sin que resulte clara la razón que llevó al Programa Campus Sostenible a sostener dicho criterio. En tanto el Sistema Institucional de Archivos realiza una aislada referencia a la Ley 8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

Con el objetivo de dejar más claro las instancias que relacionan sus motivos de implementación de herramientas tecnológicas en relación con el Plan Maestro de Gobierno Digital, en la siguiente figura se resumen lo indicado:

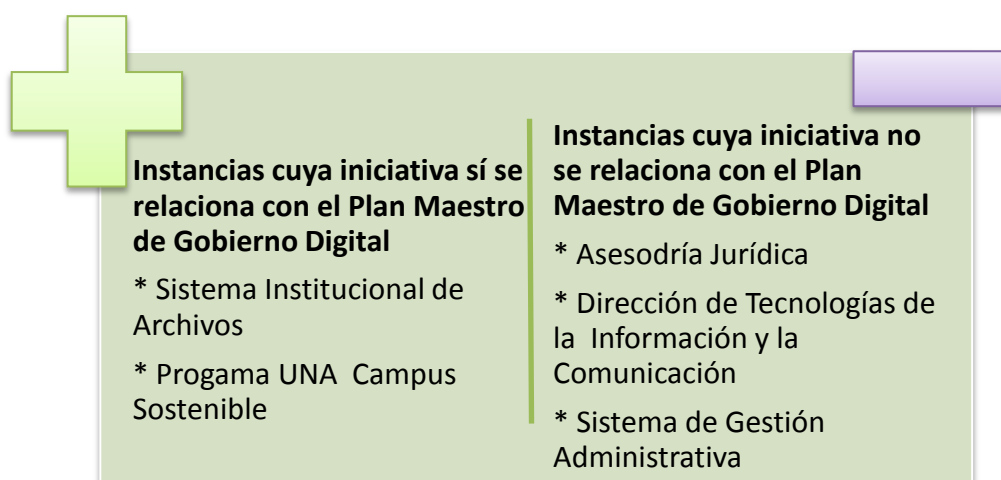


Figura 48. Relación de la implementación de herramientas tecnológicas en la UNA, con el Plan Maestro de Gobierno Digital.

Elaborado por los estudiantes (octubre, 2013). Fuente: Cuestionario aplicado a unidades administrativas de la UNA.

Las diferentes instancias para la implementación de herramientas tecnológicas se fundamentan en la legislación y normativa que a continuación se cita.

Primero la Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202 y su reglamento, única que ha sido considerada por la totalidad de las unidades.

Segundo, en orden descendente, la Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos y la Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos No. 8220, cada normativa fue citada por al menos cuatro de las instancias consultadas. En el caso de la Directriz, ésta fue citada por la Asesoría Jurídica, la DTIC, el SIGESA y el SIA; la Ley fue mencionada por la Asesoría Jurídica, el SIGESA, el SIA y el Programa UNA Campus Sostenible.

Luego continúan la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos No. 8454, señalada por el Sistema de Gestión Administrativa, el Sistema Institucional de Archivos y la Asesoría Jurídica. Asimismo, estas dos últimas instancias junto al Programa Campus Sostenible señalaron la Ley General de Control Interno No. 8292.

Finalmente Asesoría Jurídica menciona el Código Procesal Contencioso Administrativo, la ley Orgánica del Poder Judicial y el Proyecto de Gobierno Digital referido por el sistema Institucional de Archivo.

De manera adicional a las alternativas enlistadas en el instrumento aplicado a estas unidades, la Asesoría Jurídica citó las normas denominadas Pasos para validar una cuenta de correo electrónico y recibir notificaciones (Aviso No 008-2013 del Poder Judicial) y la Ley de notificaciones judiciales No. 8687.

Ahora bien, en relación con las gestiones y trámites que se han automatizado con el uso de los sistemas antes mencionados y que son de gran relevancia para el tema de estudio se tienen:

1. Disminución de oficios para solicitar los servicios que presta la unidad, ya que en el caso de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación utilizan el sistema ITOP, el cual tal y como se indicó en el marco teórico, este sistema de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la UNA, permite realizar reportes de necesidades de mantenimiento de hardware y software, así como la asistencia técnica en los

sistemas de información institucionales. Y emplean el correo electrónico para enviar circulares internas o externas, copia de oficios internos, minutas, convocatorias, copias de documentos para revisión.

2. Envío de oficios en PDF por correo electrónico, es el caso del Sistema de Gestión Administrativa.

3. En el caso de Asesoría Jurídica, se encuentra automatizado la elaboración de documentos jurídicos y escritos de expedientes judiciales ya que se trabaja en conjunto con el Poder Judicial a través del sistema de gestión en línea de dicha Institución, tema que es ampliado en el apartado correspondiente a instituciones públicas.

Por otra parte, de la información recopilada se obtuvo que, aunque la Universidad Nacional no cuenta con una política archivística propiamente para los documentos electrónicos, las cinco unidades consultadas utilizan procedimientos para administrarlos y asegurar su conservación.

En este sentido se tiene que la Asesoría Jurídica, DTIC, SIGESA y el SIA utilizan el mismo procedimiento archivístico para los documentos físicos, según ORFUAS, aprobado por el Sistema Institucional de Archivo de la Universidad Nacional, La información es conservada mediante servidores institucionales, exceptuando el SIA que utiliza un repositorio en el depósito No. 2 de documentos del Archivo Institucional.

Por su parte, UNA Campus Sostenible menciona que ~~se~~ archivan mediante carpetas, sin hacer referencia al método de clasificación; información que es respaldada en CD, DVD y llaves maya.

La siguiente figura muestra en forma detallada los aspectos más relevantes, en cuanto al procedimiento archivístico y los métodos de conservación utilizados por estas unidades:

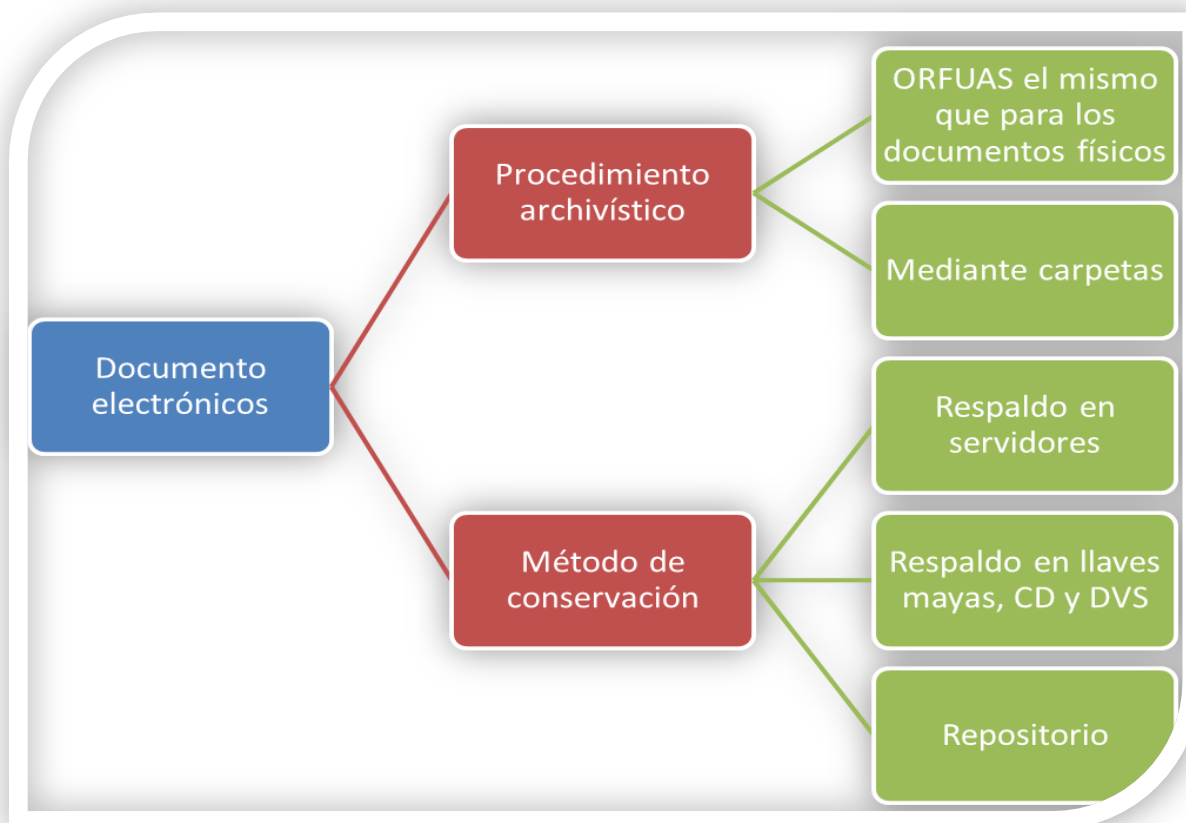


Figura 49. Procedimiento archivístico y métodos de conservación de los documentos electrónicos usado en instancias de la UNA.

Elaborado por los estudiantes (octubre, 2013). Fuente: Fuente: cuestionario aplicado a unidades administrativas de la UNA.

Tal como se mostró, las instancias indicadas recurren a diferentes alternativas para respaldar la información que se procesa en forma automatizada, lo cual cumple con los principios de optimizar los recursos de que se dispone y disminuir el consumo del papel.

Otro aspecto que se consideró importante, fue conocer si dentro del Campus existían instancias que hayan implementado sistemas automatizados para la administración de los documentos que se gestionan. A continuación se muestran los resultados.

Instancias universitarias que han implementado programas o sistemas automatizados en la gestión documental

Acorde con la metodología desarrollada en esta investigación y con base en el segundo objetivo específico propuesto, se aplica como instrumentos la entrevista semiestructurada a cinco instancias universitarias: Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, (cuyas siglas son FCEN), Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, (en adelante FCTM), la Escuela de Música, la Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia, El Área de Planificación Económica de la Universidad Nacional (conocida por sus siglas como APEUNA). Lo anterior por cuanto dichas instancias implementaron en sus oficinas sistemas automatizados que tienen inferencia en la gestión documental, lo que implica una reducción en el uso del papel, la utilización y la comunicación; por consiguiente, relacionado con el enfoque cero papeles.

La entrevista semiestructurada se diseña con base en la información recolectada, además de otras determinaciones, orientada a las asistentes administrativas, directoras administrativas e informáticos, para el caso de que las unidades contaran con este último recurso.

Sistemas automatizados

Después de la aplicación y análisis de dicha entrevista, y ante la consulta de si han implementado algún sistema automatizado para la administración de la información, diferente a los sistemas oficiales de la UNA, se obtuvo que las cinco instancias universitarias mencionadas poseen un sistema automatizado para el recibo de correspondencia.

En dos de ellas, este sistema tiene todo un seguimiento desde el ingreso del documento hasta su respuesta. Tres de las unidades administran sus agendas de manera electrónica y cuatro instancias llevan la asignación de consecutivos mediante un sistema automatizado, eliminando en gran medida el uso de papel. No obstante, aunque una de estas unidades no posee un sistema automatizado para la asignación de consecutivos, sí lleva este control mediante una hoja de cálculo en el programa Microsoft Excel al cual tienen acceso los funcionarios mediante una carpeta compartida.

Además, se identificaron otros sistemas automatizados relacionados con la administración de la información:

- a) La FCEN tiene de manera automatizada el préstamo del Auditorio Clodomiro Picado Twight y el equipo tecnológico (computadoras).
- b) La Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia emplea un sistema para la disponibilidad de vehículos para giras descentralizadas, donde los académicos reservan los fechas y vehículos para las giras y luego el asistente administrativo digita la información de la gira en el sistema de la UNA, creado para la solicitud y asignación de giras.
- c) La Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar FCTM posee un sistema automatizado para el préstamo de salas, otro sistema para los proyectos de la Facultad. De igual manera un repositorio de documentos, y está pronto a implementar un sistema actualizado para el préstamo del Auditorio Clodomiro Picado Twight. Por otra parte se creó una intranet que, como su nombre lo indica, funciona a lo interno de la Facultad.

El uso de los sistemas automatizados en estas instancias universitarias se muestra en el siguiente gráfico:

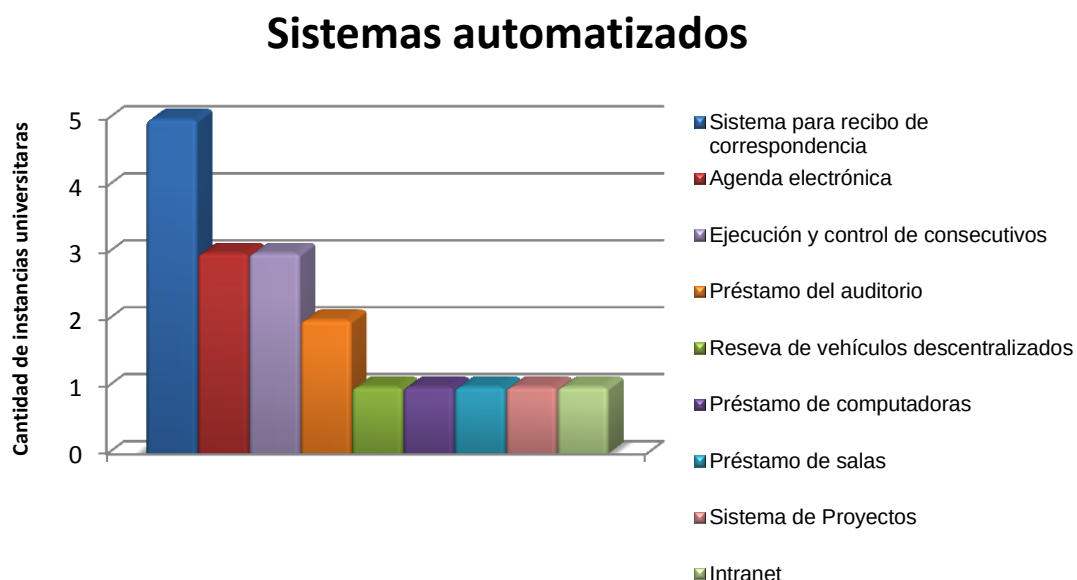


Figura 50. Sistemas automatizados implementados en cinco instancias universitarias.

Fuente: Entrevista. Elaborado por los postulantes (octubre, 2013)

De la información anterior, se desprende que en mayor proporción las unidades entrevistadas emplean sistemas automatizados para el control de la correspondencia, para la asignación de consecutivos y usan las agendas de manera electrónica.

Por otra parte se consulta acerca de los sistemas mencionados lo siguiente:

- a) Si alguno utiliza software libre.
- b) Si los programas fueron creados para la Unidad
- c) Si fueron proporcionados por otra unidad universitaria.

En su mayoría los entrevistados contestan que estos sistemas fueron creados por la unidad universitaria. Solamente en la Facultad de Ciencias de la

Tierra y el Mar indicaron que los sistemas de préstamo de salas, vehículos y agendas electrónicas son adaptaciones de software libre.

Además, respondieron que le han facilitado alguno de esos sistemas o programas a otras instancias universitarias, por ejemplo: la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales facilitó el sistema de correspondencia al APEUNA, también ha sido proporcionado a la Vicerrectoría de Desarrollo. Actualmente se están iniciando gestiones para suministrarlo al Programa Desarrollo de Recursos Humanos.

También el informático de la Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia adoptó a ésta el sistema de correspondencia, sistema que él había creado cuando laboró en el Programa de Recursos Humanos, y a su vez instaló este mismo sistema a la Escuela de Música, a Bienestar Estudiantil y al Instituto de Estudios de la Mujer (IEM).

En lo que respecta a la FCTM, esta Facultad le ha facilitado y adaptado varios de sus sistemas a las unidades que integran dicha Facultad y adicionalmente le ha creado sistemas automatizados y páginas web a gran parte de ellas.

Con base en el criterio de los entrevistados, la razón que incidió para implementar dichos sistemas o programas, concuerda con el interés de lograr mejoras en el servicio o proceso (atención al usuario, accesibilidad a la información y prestación de servicios).

Para cuatro de estas unidades fue la actualización de procesos y el ahorro de recursos. Tres unidades indicaron que la finalidad fue también para optimizar la eficiencia del uso de los recursos tecnológicos y la sostenibilidad ambiental.

Se destaca todas las unidades coincidieron en indicar que no tuvieron ninguna relación con el Plan Maestro de Gobierno Digital.

Adicionalmente, los entrevistados resaltan como objetivos de la implementación lo siguiente: agilizar procesos, tener información oportuna, ágil y

veraz, accesibilidad de la información, evitar el extravío de documentos, mejorar el control del consecutivo y la disposición de compartir el sistema. En la siguiente figura se resume lo indicado:



Figura 51. Razones de la implementación los sistemas automatizados.

Fuente: Entrevista. Elaboración de los estudiantes (octubre, 2013).

Por otra parte, el instrumento aplicado enfatiza que para la creación y buen funcionamiento de todos estos sistemas automatizados se requiere en primera instancia de un informático y un servidor. La función principal es sustentar la sostenibilidad del sistema, darle el debido mantenimiento, actualizarlo y realizar el respaldo de la información. Según las instancias entrevistadas, cuatro de ellas efectúan el mantenimiento de acuerdo con las necesidades de cada área. Sin embargo, para aquellas unidades que dependen de otras instancias que les han facilitado alguno de los sistemas o programas se les dificulta acceder a estas actualizaciones. En cuanto a los respaldos de la información, igualmente cuatro unidades indicaron realizarlo anualmente,

mientras que solamente la FCTM, efectúa el mantenimiento de los sistemas y el respaldo de la información, dos veces por semana.

Ante la consulta de si fue necesario realizar algún proceso interno, coordinar o conseguir permisos con alguna otra unidad para implementar esos sistemas o programas, se indicó que no fue necesario ningún permiso por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación para la implementación de los sistemas automatizados. No obstante, sí han realizado algunas solicitudes y coordinaciones. Por ejemplo, la Escuela de Música debió solicitar por escrito a la Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia la autorización e instalación del sistema de correspondencia. Por otra parte, la FCTM solicitó un permiso al CGI, para que los funcionarios y las funcionarias de dicha Facultad, ingresen a sus sistemas con la clave institucional unificada.

En cuanto a la estrategia que estas instancias usaron para instruir al personal en los nuevos sistemas automatizados, según los entrevistados resalta la capacitación de personal y la presentación instructiva del sistema.

En el caso de la FCTM se elaboró un manual de procedimientos y un video específicamente para el uso de la intranet.

Para la FCEN la estrategia para la inducción del personal radicó en desarrollar reuniones para socializar alcances y requerimientos del sistema. Con base en lo antes expuesto, en la figura siguiente se muestra de forma ascendente las estrategias utilizadas por las cinco instancias entrevistadas para instruir al personal en el uso de los sistemas automatizados:



Figura 52. Estrategias para instruir al personal en el uso de los sistemas automatizados.

Fuente: Entrevista. Elaboración de los estudiantes (octubre, 2013)

Por otro lado, ante la consulta de si estas unidades estarían en la disposición de colaborar con la integración de alguno de sus programas o sistemas automatizados, para la administración de la información a la Escuela de Secretariado Profesional, la Escuela de Música y APEUNA, manifiestan que no cuentan con esa posibilidad, debido a que los sistemas no son propios de esas unidades.

La Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, indica que actualmente no cuentan con el recurso informático para este efecto, debido a que se encuentra colaborando con las otras oficinas de la Universidad, a las cuales han facilitado y adaptado el sistema de correspondencia.

La Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia, está anuente a facilitar el sistema de correspondencia, solamente deben enviar la solicitud al correo electrónico del informático, solicitando el permiso e instalación del sistema.

Por su parte, la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, manifiestan no tener ningún inconveniente en facilitar alguno de sus sistemas.

Tal como se evidencia, existe anuencia por parte de dos de las instancias de la Universidad Nacional de facilitar los sistemas automatizados para la administración de los documentos, lo cual se considera como un aspecto positivo.

De igual manera con el propósito de identificar con cuáles recursos tecnológicos debería contar la Escuela de Secretariado Profesional, si decidiera implementar alguno de los dos sistemas señalados, se procedió a consultar: ¿Cuál equipo tecnológico se requiere para utilizar el sistema de administración documental que ustedes han implementado?

Equipo tecnológico

El equipo tecnológico representa un aspecto importante para el desarrollo de la automatización de cualquier proceso. Con base en ello, se consultó qué

equipo tecnológico se requiere para implementar en una instancia el uso de los sistemas de administración documental que han sido implementados.

Las instancias señaladas anteriormente, coinciden en que se requiere de un servidor, del Internet y de la computadora. Por su parte, el APEUNA indicó; además que se requiere del scanner y del correo electrónico, lo cual es coincidente con el criterio de la Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia.

En cuanto a la FCEN se enfatiza que en el proceso se utiliza la impresora multifuncional.

En lo que se refiere a la FCTM, sus sistemas no requieren de ningún otro equipo; no obstante, amerita mencionar que en lo que se refiere a la intranet, la agenda electrónica, y otros sistemas estos se pueden acceder mediante teléfonos móviles y tabletas electrónicas. Tanto el dropbox, como la impresora a dúplex, el teléfono móvil y el teléfono fijo no son considerados como requerimientos para la implementación de los sistemas utilizados para la administración de la gestión documental de los tipos documentales que se mencionan a continuación.

Tipos documentales y gestión documental física y electrónica

Según información suministrada por los entrevistados, ante la consulta realizada de los tipos documentales, los que se tramitan en los sistemas o programas usados por esa Unidad, en orden creciente están:



Figura 53. Tipos documentales que se tramitan en los sistemas o programas automatizados.

Fuente: Entrevista. Elaboración de los estudiantes (octubre, 2013).

En cuanto a la gestión documental o trámite que les dan a los tipos documentales generados mediante los sistemas automatizados, en mayor magnitud los oficios y con base en los datos obtenidos con la aplicación del instrumento, se determina que:

- La FCTM y APEUNA consultan mayoritariamente los oficios de manera electrónica. Estas dos instancias y la Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia les facilitan a otros usuarios los oficios de manera electrónica.
- La FCEN, la Escuela de Música y la Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia resguardan más de una copia física del tipo documental.
- Todas las unidades entrevistadas conservan los oficios de manera electrónica.
- La Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, promueve el uso de documentos electrónicos mediante el empleo de la intranet, y evita en gran medida la impresión de actas, convocatorias y otros documentos de relevancia a nivel de Facultad.

En lo que respecta al tratamiento archivístico de los tipos documentales, en su etapa de gestión o ciclo de vida, se concluye que todas las instancias crean los tipos documentales de manera electrónica, los imprimen, los distribuyen de manera física a quienes corresponda y posteriormente los archivan.

Por otra parte, en relación con la gestión documental electrónica y en cuanto a la custodia de los documentos electrónicos que se generan a través de los sistemas implementados por esas unidades, de acuerdo con los datos recolectados, se desprende que:

- Ninguna de las cinco unidades universitarias llevan la asignación y control de consecutivos de manera física.
- La FCTM conserva los oficios en carpetas, clasificadas según lo indicado por el SIA y se custodia en la computadora del usuario y en el servidor.
- El APEUNA realiza un ordenamiento por carpetas, clasificando los documentos de manera cronológica.
- La Escuela de Música los conserva en una carpeta de oficios, ordenados por el consecutivo y el asunto.
- La Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia realiza un ordenamiento electrónico por carpetas. La FCEN se lleva ordenamiento de forma individual.
- Solamente en la APEUNA se digitalizan (escanean) los oficios correspondientes a la Dirección.
- El APEUNA y la FCTM indican que el archivo físico se clasifica de acuerdo con lo estipulado por el Sistema Institucional de Archivos.

Se consulta si alguna de estas unidades habían emitido lineamientos que sirvan de guía para la disposición final de los documentos gestionados por medios electrónicos, al respecto, ninguna de las instancias entrevistadas han emitido lineamientos o disposiciones.

No obstante, las dos Escuelas entrevistadas, respecto a las medidas preventivas para garantizar la conservación de los documentos, indican que realizan respaldos anuales en CD de la información del sistema de correspondencia y el consecutivo. Por su parte, la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar almacena la información en tres lugares distintos: el servidor, en una computadora que funciona también como servidor y en un disco duro externo que custodia el informático en su casa, anticipándose a cualquier eventualidad que pueda ocurrir en el Decanato.

En adición al párrafo anterior, el Área de Planificación Económica de la Universidad Nacional, manifiesta que realiza respaldos de la información de todas las máquinas, todos los viernes. En lo que se refiere al sistema de correspondencia esta información se resguarda en el servidor de la FCEN, por lo que desconocen la periodicidad con que se realiza el respaldo.

Por otra parte, la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales indica que realizan los respaldos de manera anual y no han tomado ninguna otra medida para garantizar la conservación de los documentos.

Es importante destacar que únicamente el Decanato de Tierra y Mar, menciona haber conservado documentos de proyectos de años atrás en el actual sistema implementado por ellos para este fin.

Una vez aplicada la entrevista a las instancias ya señaladas, se consultó, con base en la experiencia desarrollada por ellos en materia de gestión documental electrónica, cuáles recomendaciones estarían dispuestos a compartir con una instancia que esté interesada en incursionar en ello. Los resultados se muestran en el siguiente apartado.

Recomendaciones para implementar un sistema automatizado

Las recomendaciones aportadas por las cinco unidades según la experiencia, de cada una, se desprende del instrumento aplicado, las siguientes:

- a) Tener actitud al cambio por parte de los usuarios y el apoyo de la jefatura.
- b) Contar con un buen informático, los recursos financieros necesarios y tener servidores con buena capacidad.
- c) Realizar un proceso de socialización previo, para analizar los requerimientos, las necesidades e incentivar un proceso de culturización en el personal.
- d) Tener claro qué se busca y qué se está dispuesto a variar.
- e) Determinar qué personas tendrán acceso al sistema.
- f) Hablar con personas que lo han hecho bien para tener feed back (retroalimentación).
- g) Categorizar fechas en las cuales el documento debe estar en la Unidad.
- h) Tomar en cuenta el ciclo de vida del documento.
- i) Realizar respaldos.
- j) Tener paciencia.

Estar dispuesto a innovar el proceso de la gestión documental tradicional hacia una gestión automatizada.

Como complemento de la experiencia desarrollada por cinco instancias de la Universidad Nacional, se concertaron visitas a tres instituciones públicas cuyas acciones en materia de gestión documental, ha sido desarrollada con los principios de la administración cero papeles. Las instituciones visitadas fueron: la Contraloría General de la República, el Poder Judicial y la Universidad de Costa Rica.

El enfoque de la oficina cero papeles en las instituciones públicas

Uno de los objetivos de la investigación consiste en describir las TIC que la Escuela de Secretariado Profesional utiliza en el proceso de trámite de la gestión documental, para determinar cuáles favorecerían la administración de la información en forma electrónica.

Con base en los objetivos propuestos se considera importante conocer la experiencia desarrollada por otras instituciones públicas que han incursionado en la administración cero papeles. Dichas instituciones, como ya se señaló, fueron: la Contraloría General de la República, el Poder Judicial y la Universidad de Costa Rica, cuyos resultados se presentan en el mismo orden de enunciación.

El Ministerio de Hacienda se contempla entre las entidades públicas para efectos de la investigación, sin embargo, tal como se ha venido mencionando en los capítulos anteriores, no fue posible concretar una entrevista con el funcionario responsable.

Las razones para no otorgar la entrevista se fundamentaron en que debido a un cambio de personal se debía asignar a otro funcionario para atender la entrevista. En varias ocasiones se visitó el Ministerio; pero no fue posible concretar la entrevista. Por tal motivo no fue posible incorporar al Ministerio de Hacienda en este análisis de resultados.

Finalmente se hace un resumen de las iniciativas realizadas por cada una de las instituciones a cuyos funcionarios se les aplicó el instrumento, ya que con base en la información suministrada se procede a relacionar las similitudes y diferencias entre sus prácticas y de esta forma identificar e implementar cuáles pueden aplicarse en la Escuela de Secretariado Profesional en la administración cero papeles.

Contraloría General de la República

Según indica la encargada de la Unidad de Desarrollo de Servicios de Información, la Institución tiene un Programa Cero Papeles basado en lineamientos de cumplimiento obligatorio. El fin es de promover una gestión responsable y respetuosa con el medio ambiente.

La gestión anterior, busca fortalecer en la institución el concepto de responsabilidad social, mediante el desarrollo de procesos y el estímulo de

conductas y actitudes laborales que propicien la supresión del uso del papel en la gestión diaria. Así mismo potenciar el uso de la tecnología como herramienta para lograr una mayor eficiencia en los procesos de trabajo.

Entre las prácticas institucionales se ha implementado un programa de reciclaje para que el personal utilice papel reciclado en las impresoras y para hacer apuntes. Asimismo, una política de cambio de equipo tecnológico a nivel de institución donde se promueve el uso de computadoras portátiles.

El equipo anterior ha desplazado el uso del papel, ya que por política institucional deben utilizarse en todas las reuniones. Desde los equipos se revisa la información y no se utiliza el papel.

El 90% de las gestiones a nivel institucional se administran de forma electrónica, tales como pedidos de materiales o suministros al almacén, justificación de ausencias, solicitud de vacaciones, calificación a funcionarios, presupuesto, solicitud de transporte y viáticos. Únicamente en el servicio al usuario aún se utiliza en papel.

La Contraloría General de la República tiene una variedad de sistemas mediante la página web que permiten el uso de los documentos electrónicos en las diferentes unidades y sus tareas respectivas. Por ejemplo el Sistema de Fiscalización, Sistema de Gestión Documental, Sistema Administrativo, Sistema Tecnológico y Sistema de Potencial Humano, administrados por la Unidad de Desarrollo Institucional de Servicios de Información.

La Unidad de Desarrollo Institucional de Servicios de Información, está conformada por 14 procesos diferentes que se trabajan en la plataforma de servicios: atención de la central telefónica, recepción de correspondencia, chat en línea, correo institucional, están además los mensajeros, publicaciones, archivo, biblioteca, administración de la página web, administración del Sistema de Declaraciones Juradas, del Sistema Presupuestos Públicos, del Sistema Integrado de Identidad Contractual (SIC) y el Sistema Integrado de Gestión

Documental (SIGYD) sistema que se utiliza a nivel institucional y que está vigente desde el año 2003 a la fecha.

Los procesos descritos anteriormente, forman parte de las iniciativas que ha realizado la institución por reducir el uso del papel en su gestión.

Ahora bien, cuáles acciones se han desarrollado en la gestión documental electrónica. A continuación se reseña el Sistema Integrado de Gestión Documental utilizado en la Contraloría General de la República.

La gestión electrónica de la Contraloría General de la República en la administración cero papeles

En el SIGYD (como se le llama al Sistema Integrado de Gestión Documental) todo trámite se hace en forma electrónica. El proceso consiste en convertir lo que ingresa de forma manual a un formato electrónico.

Parte de las acciones también están orientadas a implementar el expediente electrónico acorde con el programa cero papeles. Otras de las acciones adoptadas fue que a partir del 2012 toda la documentación que ingresa a la plataforma de servicios se escanea y con la ayuda del SIGYD se transforma en expediente electrónico.

El SIGYD incluye también el uso de firma digital, para lo cual la Contraloría proporcionó dispositivos de firma digital a nivel de jefaturas. Tales acciones están acordes con lo señalado en la directriz interna, que indica que toda la correspondencia interna deberá ser firmada digitalmente. Debido a ello la documentación que se gesta internamente se tiene que dirigir solamente de forma electrónica.

La firma digital es utilizada por la contralora, los asesores, los gerentes de división, los gerentes de áreas, los jefes de unidad, los asistentes técnicos, los fiscalizadores.

Por el momento los asistentes, auxiliares y secretarías no tienen firma digital, sino que serán contemplados en una segunda etapa del proyecto, una vez que se aprueben los lineamientos del expediente electrónico.

Poder Judicial

El Poder Judicial implementó el Programa Hacia el Cero Papel en el 2010, según indica una de las asesoras del Consejo Superior quien brindó la entrevista.

El programa es impulsado en vista de que a partir del 2009 el Poder Judicial estaba incursionando en el avance tecnológico, pero a pesar de esa inversión en tecnología que facilitaba la comunicación electrónica, no se veía una reducción en el consumo de papel como se esperaba, por lo que la Corte Plena emitió una directriz de restricción del gasto; sin embargo, en los informes de la Auditoría y de Proveeduría no se reflejaba ningún avance en la reducción del consumo del papel. Es a partir de esa situación que el Consejo Superior dispuso un programa hacia el Cero papel para poder así establecer directrices claras que fueran de aplicación obligatoria a nivel de la institución, eso incluía el ámbito administrativo, el ámbito jurisdiccional y el ámbito de justicia.

Inicialmente se elaboró un diagnóstico del consumo de papel para determinar cuál era la realidad institucional, con base en los resultados se establecieron los objetivos, metas y políticas. El programa se basa en dos grandes políticas y cada una contempla varias acciones, tal como se indica anteriormente en el marco referencial, éstas consisten en:

1. Maximizar el uso de las herramientas tecnológicas en cada una de las oficinas.
2. Fomentar en el Poder Judicial una cultura de no utilización del papel.

El Poder Judicial cuenta con políticas para la gestión documental, las cuales no excluyen el uso del papel como medio de divulgación. Cuando un usuario no dispone de medio electrónico para consultar la información digital, los

documentos se le deben facilitar en papel. -No obstante, siempre se motivaba a las personas a utilizar otras formas de soporte diferente al papel.

Con el fin de apoyar la administración cero papeles, en el Poder Judicial se establecieron directrices muy importantes como por ejemplo:

- a) No incrementar las partidas presupuestarias para la compra de papel
- b) Promover campañas de sensibilización en los beneficios de no utilizar papel.
- c) Semanalmente la prensa interna del Poder Judicial incentiva semanalmente al personal acerca de acciones y buenas prácticas, con el fin de que se adopte una cultura organizacional de cero papeles.

En cuanto a la gestión documental electrónica en el Poder Judicial no se utiliza en todas las unidades, sino que se ha implementado paulatinamente en las oficinas. Se trabaja en protocolos para la administración de los documentos, con el fin de estandarizar la gestión documental. Para lo anterior, se tomaron como punto de referencia las directrices de la Dirección General del Archivo Nacional, como es el caso de los procesos de eliminación y archivo de los documentos. Así mismo, se contemplan la Ley Orgánica del Poder Judicial, la Ley de Control Interno, leyes de materia penal y Reglamento del Expediente Electrónico a nivel interno.

Para el trámite de la gestión documental electrónica, el Poder Judicial utiliza un sistema llamado Sistema Integrado de Correspondencia Electrónica (en adelante SICE). Adicionalmente, utiliza otros sistemas que propician la gestión electrónica de documentos, tales como Escritorio Virtual, Gestión en Línea, Jurisdicción para notificaciones, entre otros.

El SICE es el sistema donde se administra de manera integral la documentación. En éste se suben y se bajan documentos sin tener necesidad de imprimir. De igual manera se remiten respuestas de solicitud. Para ello se escanean los documentos que ingresan, se les asigna un número y se trasladan a los despachos o unidades que requieren de dicha información.

El sistema SICE visualiza expedientes con capacidad de hasta mil folios sin necesidad de imprimir. El proceso permite ingresar todo en un mismo expediente en donde cada documento se envía, se analiza y se resuelve digitalmente.

El objetivo principal del sistema contempla la distribución y seguimiento electrónico de las gestiones, la asignación de trabajo con control de prioridades, así como el control de pendientes, la transparencia en el proceso y la resolución de las gestiones. Promueve la comunicación efectiva y permite unificar, administrar, administrar y controlar con un alto grado de seguridad la documentación.

Con la finalidad de conocer en detalle toda la experiencia Cero Papel del Poder Judicial, la funcionaria entrevistada proporciona al grupo de postulantes un libro llamado “Programa hacia el Cero Papel, Ruta hacia la Eliminación de Papel y Cambio Cultural Organizacional, Oralidad y Gestión Judicial”, escrito en el año 2013 por la señora Lupita Chaves Cervantes, coordinadora del programa, del cual se extrae la siguiente información del SICE:

A partir del inicio del uso del sistema, en enero de 2010, se realiza la recepción de documentos en forma digital, incluyendo aquellas gestiones que son presentadas en papel en la recepción de la Secretaría General, las cuales son escaneadas y devueltas de inmediato a quien las presenta. Se exceptúan de este procedimiento los expedientes institucionales que no se ha digitalizado. (p. 165)

De la cita anterior, se determina que no todo está digitalizado, ya que se digitaliza principalmente los expedientes que están en uso actualmente y desde que se inició con estos nuevos procedimientos.

El Consejo Superior tiene un sistema en que las actas también son digitales y se utiliza la firma digital del presidente y la secretaria, en el que además se utiliza la agenda electrónica.

En la Institución no todos los funcionarios tienen firma digital. Solamente algunos jueces, defensores y miembros del OIJ. A nivel administrativo el Poder Judicial utiliza el correo electrónico sin firma digital como medio oficial de comunicación.

La firma digital es utilizada en actos de relevancia institucional y jurisdiccional. Otro de los beneficios que se han obtenido con el proyecto de administración cero papeles consiste en el uso de un sistema on line que permite adjuntar archivos a los expedientes desde cualquier parte, sin la necesidad de presentarse en la oficina.

Universidad de Costa Rica

En la Universidad de Costa Rica (en adelante UCR) se entrevista al Informático de la Unidad de Proyectos UCR y a la jefatura del Archivo Universitario, por cuanto en consulta previa se indicó que son precursores del sistema de gestión documental electrónica, denominado SISDOC, el cual se encuentra en la etapa de plan piloto en 6 unidades a saber: Rectoría, Unidad de Gestión de Proyectos, Oficina de Administración Financiera, Archivo Universitario, Escuela de Historia y Gestión de Archivística. Dichos procesos trabajan con documentos tanto en físico como en formato electrónico.

Previo a la creación del SISDOC, se diseñó un sistema para la gestión de documentos, el cual evolucionó hacia otro que ejercía un mayor control y estaba más relacionado con la gestión documental, con la confección de expedientes, con el ciclo de vida de los documentos electrónicos. Sin embargo, el sistema evoluciona dando paso al SISDOC.

El sistema se crea para llevar un control de toda la gestión documental de la UCR bajo las normas de archivística nacionales e internacionales. Por lo tanto, se rige por la Norma ISO 15489 de Gestión de Documentos y una norma de descripción internacional.

SISDOC utiliza la firma digital para tramitar los documentos electrónicos. Sin embargo, no todas las unidades tienen la tarjeta de firma digital. Lo anterior se informó a los postulantes que se debe a un asunto de rentabilidad.

Como parte del proceso de gestión documental, la correspondencia se digitaliza y se convierte en PDF.

Como parte de los alcances de la administración cero papeles, se busca aplicar el sistema por procesos; aunque el archivo universitario es orgánico. Por lo tanto, se requiere identificar realmente los procesos a nivel de toda la Universidad.

El sistema contempla el ciclo de vida del documento desde que nace hasta su disposición final. Con ello se busca darle sostenibilidad a los documentos, migrar la información y conservarlos. Como parte del proceso se incluyen las tablas de plazos y las tablas de clasificación.

El ciclo de vida de los documentos está diseñado por módulos de expedientes activos e inactivos. En el caso de uno permanente, éstos pasan al archivo central.

Los expedientes desde que nacen tienen un ciclo de vida definido, el cual está determinado por la serie documental a la cual está asociado. Cuando se crea el expediente se relaciona con una serie documental cuya vigencia ya está definida. Ello permite identificar el plazo de conservación y el sistema lo elimina automáticamente cuando éste se cumple. En el proceso se aplican todos los procesos archivísticos establecidos por ley.

El Archivo Universitario se encarga de la conservación documental y se ha trabajado fuertemente en lo que son las políticas de las tablas de plazos, selección de los documentos.

Actualmente se trabaja en una política de la preservación digital para preservar la información. La preservación es un proceso que nunca termina y requiere de constante análisis, cambios y migración hacia otros sistemas cuando se requiera. Como parte de este proceso, constantemente se analizan

diferentes alternativas para determinar la estabilidad y la rentabilidad de la base de datos que se tiene.

Debido a que el sistema es 100% WEB, se requiere que el usuario esté registrado para generar un documento. El sistema lo crea en la base de datos y se baja el documento estandarizado con los formatos de salida y con el logo de la Universidad.

Para esto existe una directriz institucional en donde se norman los formatos para los diferentes tipos documentales. El sistema tiene diseñadas las plantillas para cada tipo.

Como parte de la gestión documental cero papeles, el formato del tipo documental se baja del sistema, el documento se trabaja y posteriormente se guarda en la computadora. Una vez finalizado se sube al sistema, el cual lo verifica y aprueba. A partir de ese momento el documento toma carácter oficial y el sistema lo firma.

Entre las ventajas que ofrece el SISDOC es que envía alertas y permite un control de consecutivo por tipo documental, por lo que se convierte en un elemento de control muy importante.

Cuando el documento se integra al sistema no se duplica, sino que se le asigna una bitácora donde están todas las acciones que se hacen al documento. En ella se pueden hacer observaciones o comentarios. Al final las observaciones se firman y quedan registradas en la bitácora, indicado quien lo ejecutó. Los comentarios no se eliminan; pero, el acceso a los comentarios son solo de la unidad que ejecutó el documento.

Ningún usuario puede borrar un documento. Los documentos creados en borrador se pueden anular; pero, para ello se debe generar un reporte con la justificación de lo actuado.

Con el sistema todos los funcionarios tienen permiso para trabajar el documento, mediante niveles de acceso. Para implementar el SISDOC toda

unidad deberá tener un encargado de archivo, el cual se capacita para que realice su función de acuerdo con los requerimientos del SISDOC.

El sistema SISDOC tiene un buscador con dos modelos de búsqueda, la normal y la avanzada, no solo busca por los campos claves del documento, sino también dentro del documento, para lo cual realiza un recorrido por toda la base de datos ordenando los resultados por relevancia.

La UCR cuenta con un servidor en el centro de Gestión Informática, en donde se respalda la información del SISDOC, debido a que hay una política de seguridad de la información donde la Universidad garantiza que si pasara un desastre la Universidad podría devolver hasta cinco años atrás el sistema, resguardando la información si pasara algo en el servidor de manera que si se perdiera algo serían 5 minutos de trabajo.

Toda la información se resguarda mediante respaldos integrales, en la unidad no queda nada, por lo que no deben tener ningún servidor, el miedo que se pierda la información es parte del cambio de cultura en la gente, la garantía de la calidad y de la administración de la información es el Centro de Cómputo, es el que garantiza que la información va a estar respaldada y el encargado de certificar la calidad de la información es el Archivo Universitario, existe toda una infraestructura tecnológica de que la información está resguardada.

Para elaborar un sistema de gestión documental electrónica se debe tomar en cuenta la utilidad de los sistemas. Es importante la adecuación de éstos para los adultos mayores, estudiantes o personas con alguna discapacidad visual o motora, ya que se deben seguir las normas de accesibilidad, de manera que cualquier persona que trabaje pueda utilizarlo y manipularlo con normalidad.

Relación de las iniciativas Cero Papel implementadas por Contraloría General de la República-Poder Judicial-Universidad de Costa Rica

Se escoge como parte de los sujetos de investigación a estas tres instituciones por ser pioneras en la gestión documental digital a nivel país, como se muestra en la siguiente línea del tiempo todas ellas han concretado esfuerzos en este tema.

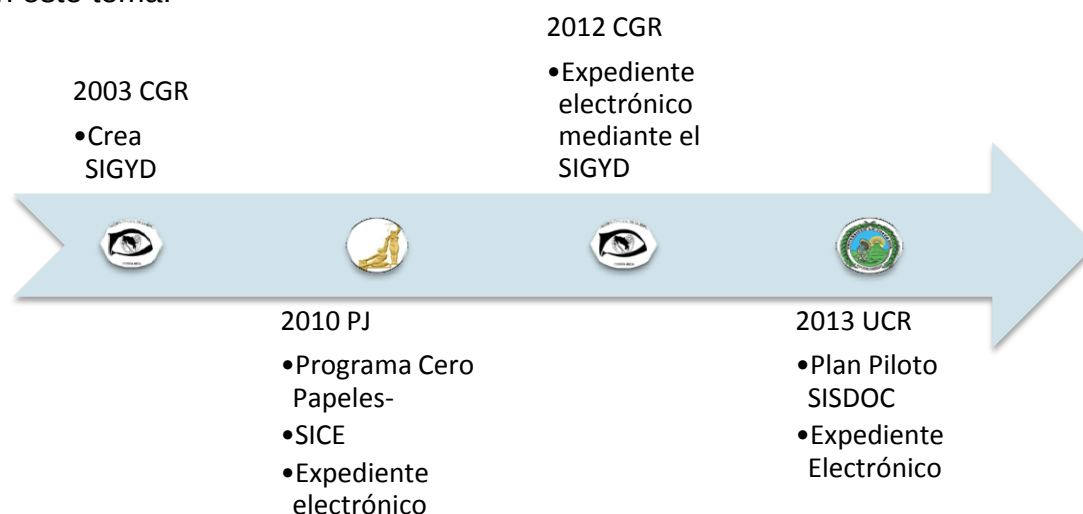


Figura 54. Línea del tiempo iniciativas instituciones públicas.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013) Fuente: Entrevistas instituciones públicas.

Estas iniciativas no tienen mucho tiempo de haberse implementando, ya que es una práctica que a nivel país aún es muy novedosa y requiere de grandes esfuerzos institucionales para lograrse, en vista de que incluye grandes cambios en los procedimientos y en el uso de las tecnologías.

Es importante señalar que actualmente solo la Contraloría ha implementado su sistema de gestión de documentos electrónicos en todas las unidades de la Institución, ya que en el Poder Judicial no se ha logrado implementar en un 100% de la institución al no estar concentrada en un solo espacio físico, sino que está en todo el país. Por otro lado en la Universidad de Costa Rica se está en la etapa de un plan piloto que incluye únicamente 6 unidades de la institución.

De estas instituciones la Contraloría General de la República es la Institución que tiene más años de haber implementado la gestión documental electrónica. Sin embargo, vemos que es hasta el 2012 que inician con la implementación del expediente electrónico.

Como se deduce del análisis realizado es un elemento que las tres instituciones tienen en común, pues se ha identificado que es la forma idónea de administrar los documentos en forma digital. Lo anterior ha permitido, que todas las instancias que aportan documentos en el expediente puedan unificar sus esfuerzos, sin duplicar la información de un mismo tema. Con ello se busca ampliar el alcance de la información requerida en tiempo, en forma y en accesibilidad.

Adicionalmente, con respecto al uso del expediente electrónico, en la figura de la siguiente página se resumen las similitudes encontradas en las iniciativas que estas instituciones han tenido en relación con la administración cero papeles en donde se busca la reducción del uso del papel y la maximización en el uso de las tecnologías en sus funciones.

Obsérvese en la figura No 55 que las tres instituciones utilizan firma digital, sin embargo en las entrevistas realizadas se indicó que no todos los funcionarios hacen uso de este dispositivo, sino que está aplicado en las jefaturas y en casos especiales otros funcionarios que por la especialidad de sus funciones así lo requiere. En cuanto a los demás funcionarios utilizan los sistemas; pero debido a la índole de sus procesos, el uso de la firma digital no resulta necesario.



Figura 55. Relación iniciativas instituciones públicas.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Entrevistas instituciones públicas

En estas instituciones se elaboran documentos electrónicos, tal como se indicó adelante, lo que se pretende en todas ellas es que todos los trámites administrativos, tanto de solicitudes internas como de gestión documental se hagan a través de los sistemas.

La elaboración de documentos electrónicos en estas instituciones implica que los trámites no requieran de impresión para realizarse, ya que se les da respuesta de manera electrónica. Con ello se reduce el uso del papel y se optimizan los tiempos de respuesta en todas las gestiones administrativas.

También se observa, que el uso del correo electrónico institucional es general en estas instituciones; sin embargo, no así su funcionalidad. En la Contraloría General de la República así como en la Universidad de Costa Rica el uso de esta herramienta es para la comunicación informal interna y externa, por cuanto los sistemas vienen a formar parte de lo que se concibe como

comunicación formal a nivel interno, de manera tal que todo lo que se tramita mediante los sistemas tiene un control, seguimiento y respaldo, que para efectos de estas instituciones el uso del correo no cumple.

A pesar de estas deficiencias en el uso del correo electrónico señaladas tanto por la Contraloría General de la República como la Universidad de Costa Rica, el Poder Judicial utiliza el correo electrónico institucional como medio oficial de comunicación interna, para el cual no es imprescindible el uso de firma digital, sino que como se menciona anteriormente, se parte del principio de buena fe de los funcionarios.

Cada una de las instituciones visitadas ha diseñado un sistema de gestión documental electrónica, los cuales presentan muchas similitudes, a pesar de que tienen sus particularidades, básicamente tienen las mismas funciones, de ahí se obtiene la siguiente imagen:



Figura 56. Similitudes sistemas de gestión documental electrónica de instituciones públicas.
Elaborada por los postulantes (octubre, 2013) Fuente: Entrevistas instituciones públicas

Se visualiza, que a pesar de que las tres instituciones públicas contempladas en este estudio tienen funciones muy particulares, los sistemas de gestión documental contemplan varias características similares como el establecimiento de las políticas y lineamientos propios que procuren la conservación de la información, Sistemas de Gestión Documental Electrónica se manejan vía web facilitando el uso de estos sistemas desde cualquier parte sin necesidad de estar en la oficina. Ello propicia un manejo de la información más ágil y eficiente, los procesos que se siguen a través de estos sistemas, las funciones de consulta y acceso a la información de manera que se propicie un acceso oportuno y seguro, para contemplar el mantenimiento de los sistemas y el resguardo de la información, elementos esenciales que se deben tomar en consideración.

Por lo que se infiere a raíz de estos resultados, que un sistema de gestión documental debe contemplar estos aspectos, considerados además de relevancia por las mismas personas entrevistadas.

Entre otras similitudes se pueden destacar las herramientas tecnológicas que se utilizan en estas instituciones para la implementación de estos sistemas, las cuales se detallan a continuación:

Contraloría General de la República	Poder Judicial	Universidad de Costa Rica
☐	☐	☐
☐ Scanner	☐ Scanner	☐ Scanner
☐ Computadoras portátiles	☐ Computadoras portátiles	☐ Computadoras
☐ Servidor institucional	☐ Servidor institucional	☐ Servidor institucional
☐ Firma digital	☐ Firma digital	☐ Firma digital
☐ Acceso a Internet	☐ Acceso a Internet	☐ Acceso a Internet
☐ Llaves mayas	☐ Correo electrónico	
☐ Disco duros externos		
☐ Tablets		

Figura 57. TIC de los sistemas de gestión documental electrónica de instituciones públicas. Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Entrevistas instituciones públicas

La imagen anterior se refiere a que existen herramientas indispensables en los sistemas de gestión documental electrónica, tales como scanner, en vista de que las instituciones no pueden obligar a los usuarios a enviar la información en formato electrónico, sino que deben tener los mecanismos necesarios para la adaptación de la información que les ingresa hacia el sistema que utilizan. También resultan indispensables las computadoras, en las que se denota una pequeña diferencia, ya que en la Contraloría General de la República y en el Poder Judicial se indica que han hecho inversiones para la compra de computadoras portátiles, para que se utilicen en reuniones, en la oficina y en las áreas en las que se considere necesario mantener la información al alcance.

En el caso de la Universidad de Costa Rica se indica que únicamente necesitan de una computadora para hacer uso del sistema sin indicar qué tipo de computadora, se infiere que al no indicarse inversión en la compra de equipo, solo se están contemplando las computadoras de escritorio que poseen actualmente.

En la utilización de servidores institucionales, predomina la firma digital y el acceso a Internet como TIC necesarias para la implementación de sistemas de gestión documental electrónica, de acuerdo con la experiencia de estas tres instituciones.

A su vez, el uso del correo electrónico, llaves mayas, tabletas electrónicas y discos externos son TIC indicadas por los entrevistados como parte importante de las herramientas para una administración electrónica de documentos.

Cabe señalar que las implicaciones de un sistema de gestión electrónica es la sostenibilidad de la información, ya que es un tema que tiende a inquietar a las personas y por ende crea una resistencia al cambio. Con respecto a la sostenibilidad de la información, a continuación se presenta un cuadro con las acciones que han realizado tanto la Contraloría General de la República, el Poder Judicial y la Universidad de Costa Rica en este tema.

Contraloría General de la República

Tiene un engranaje institucional conformado por un informático y una ingeniera industrial, que se encargan del mantenimiento diario a los sistemas y darle seguimiento, igual se están haciendo cambios constantes que se pasan a los superiores para que den aportes y luego que se dé la aprobación institucional.

Poder Judicial

Se está trabajando en protocolos para el manejo de los documentos, para lo cual se tomó de referencia las directrices de la Dirección General del Archivo Nacional para trabajar en cuestiones de eliminación y archivo de los documentos.

Universidad de Costa Rica

El Archivo Universitario se encarga de la conservación, ellos han venido trabajando fuertemente en lo que son las políticas de las tablas de plazos, selección de los documentos y se está trabajando en una política de la preservación digital, para lo cual ya se cuenta con la tecnología para preservar la información.

Figura 58. Mecanismos de sostenibilidad de la información.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Entrevistas instituciones públicas

Se determina, que estas instituciones se han preocupado por este tema dado la importancia que les acompaña, esto por cuanto los mecanismos que se tomen para garantizar la sostenibilidad de la información dependerán del grado de seguridad que brinde el sistema.

Si un sistema no resulta seguro en el resguardo de la información, no garantiza al usuario, ni a la institución el buen manejo de la información, requisito indispensable en la Administración Pública.

Por lo tanto, es importante que la Escuela de Secretariado Profesional considere este relevante tema.

Otro punto sustancial de la administración cero papeles que han practicado estas instituciones, son las estadísticas. Para comprobar los

resultados que brindan los sistemas es necesario llevar estadísticas que constaten que el uso de estas herramientas está dando buenos resultados para la administración y en estos tres casos, el uso de los recursos públicos; por tal motivo se muestran como dato interesante los mecanismos de estadísticas utilizados por la Contraloría General de la República y del Poder Judicial.

**Contraloría
General de
la
República**

La unidad de contraloría es la encargada de realizar las estadísticas en cuanto al uso del papel y si observa que están gastando más de lo normal hacen un llamado de atención.

El departamento de proveeduría es el que lleva el control de gasto del papel y cada 3 meses se remite un reporte de cuanta cantidad de papel que gasta cada unidad.

**Poder
Judicial**

La unidad financiera indica cuánto es el gasto en papel y en proveeduría cuánto se despacharon y con base a esto se estudia y se saca una conclusión. Además se lleva el control de las impresiones estableciendo unidades de impresión mediante claves para ver cuáles son los que mandan a imprimir y la cantidad.

Figura 59. Metodologías de estadísticas de las instituciones públicas.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Entrevistas instituciones públicas

Se evidencia, que los mecanismos utilizados en ambas instituciones para elaborar las estadísticas que comprueban los beneficios de estos sistemas son muy básicos; por lo tanto, es factible que la Escuela de Secretariado logre llevar, en el caso de implementar la gestión cero papeles, estadísticas que constaten los resultados de esas prácticas.

Es importante señalar que en el Poder Judicial, los encargados del Programa Hacia el Cero Papel están elaborando indicadores en conjunto con el Departamento de Planificación, con el objetivo de que éstos revelen con más precisión los resultados de las acciones que esa Institución ha implementado, así como, para tomar medidas en caso de que no se estén cumpliendo a cabalidad los lineamientos que contempla el programa.

Otra medida importante para probar que los sistemas de gestión de documentos cumplan con los requisitos mínimos que garanticen el correcto resguardo de la información es la legislación tomada en cuenta para instaurar esos sistemas e incluso para implementar un programa enfocado a la oficina cero papel. En la siguiente tabla se logra observar las principales leyes y normativas consideradas por estas tres instituciones públicas para los efectos antes mencionados:

Tabla 16. Legislación utilizada por instituciones públicas en sus iniciativas cero papel

Legislación y normativa	CGR	PJ	UCR
Ley 7207- Ley del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento		X	X
Ley 8454- Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos	X		X
Ley 7333- Ley Orgánica del Poder Judicial		X	
“Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos, 2008”, de la Junta Administrativa del Archivo Nacional.		X	X
Código Procesal Contencioso		X	
Ley 8292- Ley de Control Interno		X	

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Entrevistas instituciones públicas

De acuerdo con la tabla anterior, se deduce que la Ley del Sistema Nacional de Archivo y su reglamento, la Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos y la “Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos, 2008”, de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, son las que mayormente han sido consideradas por estas instituciones. A su vez se determina que es el Poder Judicial el que más normativa consideró en sus acciones.

Según la legislación mencionada estas instituciones han generado su propia normativa al respecto, según se indica.

En la Contraloría General de la República se establecieron normas como la resolución No. R-CO-17-2009, que consiste en una política que indica que

gestión de la Contraloría General de la República debe estar orientada a apoyar y promover el desarrollo sostenible. Ello debe entenderse como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.

Para el acatamiento de lo señalado la Contraloría General de la República adquirió el compromiso de realizar un manejo responsable de los insumos de producción y recursos energéticos utilizados en los procesos de fiscalización y otros asociados. De igual manera de administrar sus operaciones de manera que se minimicen los impactos negativos en el ambiente y se conserven los recursos naturales.

De conformidad con lo anterior, la política de desarrollo sostenible contempla el compromiso institucional de implementar acciones a desarrollar en un nivel alto de conciencia ambiental en sus funcionarios y a contribuir al logro de las metas propuestas.

También se basan en la resolución R-DC-118-2009 que menciona las Políticas de Buen Gobierno Corporativo, dentro de las cuales se comprometen a implementar una gestión orientada a apoyar y promover el desarrollo sostenible, por medio de la promoción de la capacitación a sus funcionarios sobre el desarrollo sostenible, con apego a criterios de razonabilidad y proporcionalidad, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus labores.

Por su parte el Poder Judicial estableció su propio reglamento de expediente electrónico con el fin de regular esa nueva práctica institucional y que se le dé el carácter legal necesario.

La Universidad de Costa Rica consideró además de la legislación señalada en la tabla anterior, las leyes de conservación universales, indican que actualmente aplican la ISO 30300.

Es necesario reconocer que la implementación de un programa hacia el cero papel o un sistema de gestión de documentos de forma electrónica, va a presentar sus inconvenientes en el proceso de implementación, por lo que se

deben tomar medidas necesarias para llevar a buen término el proyecto y crear un clima de cultura en los funcionarios.

En ese sentido a continuación se presentan algunos inconvenientes señalados en las tres instituciones visitadas, con el fin de que se tomen en cuenta, por parte de las autoridades de la Escuela de Secretariado Profesional, y se prevean acciones para mitigar sus efectos, en vista de una posible implementación de programas similares a los instaurados en esas instituciones.

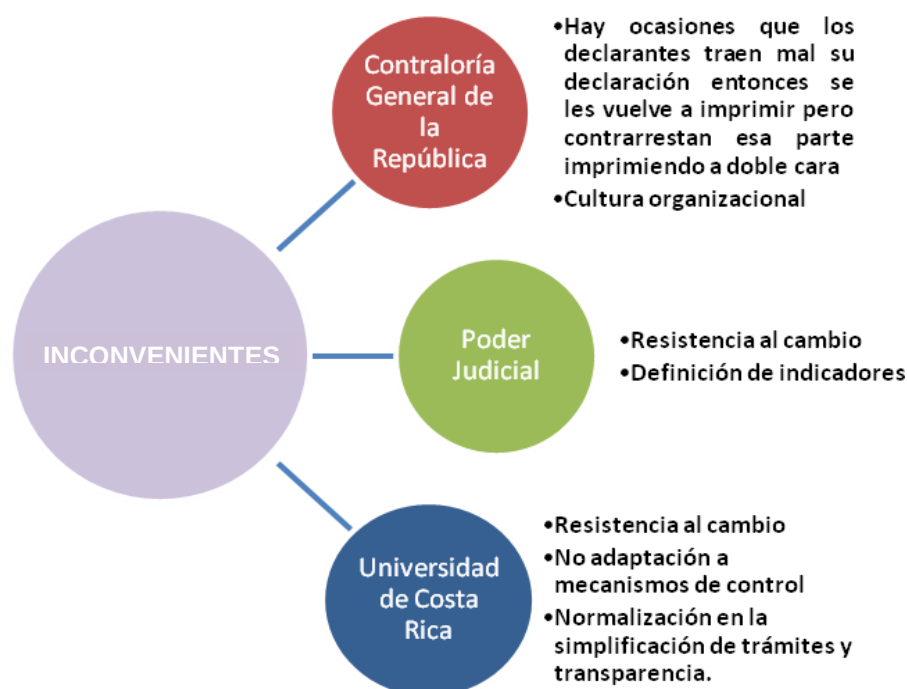


Figura 60. Inconvenientes indicados por las Instituciones Públicas.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Entrevistas instituciones públicas

De alguna manera el factor que más inconvenientes ha presentado en el momento de implementar las iniciativas comentadas en este apartado, ha sido la resistencia al cambio, factor estrechamente ligado a la cultura organizacional y la adaptación a mecanismos de control, aspectos que también son señalados en las entrevistas como inconvenientes que se presentaron.

Según lo antes expuesto, se considera relevante para este estudio hacer un análisis de las competencias que debe de tener el personal que va a estar involucrado en la implementación de estas nuevas prácticas de gestión de la información, por lo tanto, seguidamente se analizará este tema.

Competencias que requiere un administrador de oficinas para el uso de las TIC

Tal y como se señala en el segundo capítulo de esta investigación en el apartado de competencias en las TIC, se pueden entender que las competencias:

Es la capacidad de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores. (Poblete, 2003).

Además, y de acuerdo con la clasificación de las competencias en cuatro categorías como lo indican Mercedes, Fuentes, Marchena, Mora y Rodríguez (2012), están las competencias generales, que corresponden a las competencias básicas que se requieren para poder ejercer un puesto o tarea asignada.

Las interpersonales son las que permiten poder asociarse a un grupo de personas, en un largo plazo. Las personales que están relacionadas con la forma en que las personas desarrollan el trabajo, ejecutan tareas o asignaciones fijas. Y las competencias técnicas, que contemplan todas aquellas que permiten desempeñarse en algún puesto específico en el cual se requiera conocimiento con áreas específicas en donde la tecnología juegue un rol trascendental,

Con base en lo anterior y al tercer objetivo de esta investigación que consiste en *Describir las competencias en el uso de las TIC que debe aplicar el personal de la Escuela de Secretariado Profesional, para administrar la información mediante el enfoque de la oficina cero papeles*, se aplican un total de 18 instrumentos: tres a instituciones públicas, 10 a instancias universitarias y

cinco a los funcionarios administrativos de la Escuela de Secretariado Profesional, en los cuales se detalló una lista de competencias que según la experiencia de los consultados, consideran que el personal de oficina requiere para administrar la información mediante los sistemas o programas automatizados que hayan implementado en sus oficinas.

De las respuestas obtenidas, se elaboró siguiente gráfico:



- A Dominio de procesamiento de textos (redactar, técnicas de formato, almacenar, entre otros)
- B Conocimientos de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y normativa archivística
- C Conocer elementos básicos del sistema operativo (archivo, carpetas, programas)
- D Trabajo en equipo
- E Realizar búsquedas y selección de información a través de Internet
- F Experiencia en procesos para administrar fondos documentales
- G Habilidad para comunicarse (oral y escrita)
- H Actitud de aprendizaje y actualización permanente
- I Disposición al cambio
- J Conocimiento de la normativa interna del Sistema Institucional de Archivos de la UNA para administrar los archivos de la Institución
- K Actitud abierta y crítica ante el surgimiento de nuevas TIC

-
- L Organización y almacenamiento de documentos electrónicos por carpetas
 - M Conocimiento de las facilidades del correo electrónico (organización de mensajes, carpetas, calendario, agenda, lista de distribución)
 - N Usos de bases de datos
 - Ñ Dominio de procesadores de hojas de cálculo
 - O Editar imágenes, gráficos, dibujos
-

Figura 61. Competencias del administrador de oficinas.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Todos los instrumentos de investigación

Según la información representada en el gráfico anterior, se desprende que las competencias consideradas por los encuestados y entrevistados como las más importantes son: *el dominio de procesamiento de textos y el conocimiento de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y normativa archivística*, ambas con 16 puntos de relevancia. Es decir, de 18 instrumentos aplicados, 16 encuestados respondieron que sí la consideran como una de las competencias que requiere el personal de oficina para administrar la información mediante los sistemas o programas automatizados.

Por otra parte, la competencia considerada por los encuestados como irrelevante o que no se requiere por el personal de oficinas es: *editar imágenes, gráficos, dibujos*, ubicada en la última posición de la lista presentada.

Los consultados consideran importante que el personal cuente con competencias generales tales como: saber redactar, aplicar las técnicas de formato, cómo y dónde almacenar la información las cuales permiten la búsqueda más rápida de los documentos.

Otras de las competencias consideradas como importantes es que el funcionario conozca sobre las técnicas de archivo y sus directrices, las cuales contribuyen a la conservación y eliminación de los documentos de forma adecuada.

Debe poseer también una actitud abierta y crítica, desarrollar el trabajo en equipo, conocer las facilidades del correo electrónico y uso de Internet. Además, conocimiento de competencias técnicas como saber para qué sirve,

introducir datos a una de bases de datos, conocer cómo se usan las hojas de cálculo o hacer dibujos y gráficos, que son habilidades más técnicas y requeridas para puestos más específicos.

Ventajas por la implementación de sistemas automatizados

Con respecto a las ventajas que surgen de la gestión de documentos electrónicos, igualmente se consulta a 18 sujetos de información para conocer los beneficios que les ha generado la utilización de sistemas automatizados o programas específicos de cada unidad. Las instancias consultadas para este propósito fueron las siguientes:

- Tres instituciones Públicas: Contraloría General de la República, Poder Judicial y Universidad de Costa Rica.
- Cinco unidades de la UNA: Asesoría Jurídica, DTC, SIGESA, SIA y UNA Campus Sostenible.
- Cinco unidades académicas de la UNA: Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, Escuela de Música, Escuela de Topografía y Área de Planeamiento Espacial.
- Cinco funcionarios de la Escuela de Secretariado Profesional: Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales, Técnico Auxiliar Servicios Secretariales, Técnico Asistencial en Servicios Secretariales, Técnico General en Servicios Paraacadémicos y Profesional Ejecutiva en Servicios Secretariales.

Del análisis de la información se desprende que entre las ventajas más representativas se encuentran la reducción del consumo de papel, la mejora en la prestación de servicios, la accesibilidad de la información y el mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos, ya que de las 18 personas consultadas, 17 coinciden en estas ventajas.

Siguiendo un orden decreciente, se obtienen 16 resultados a favor de la reducción en el tiempo de respuesta y el cambio de cultura con respecto al uso

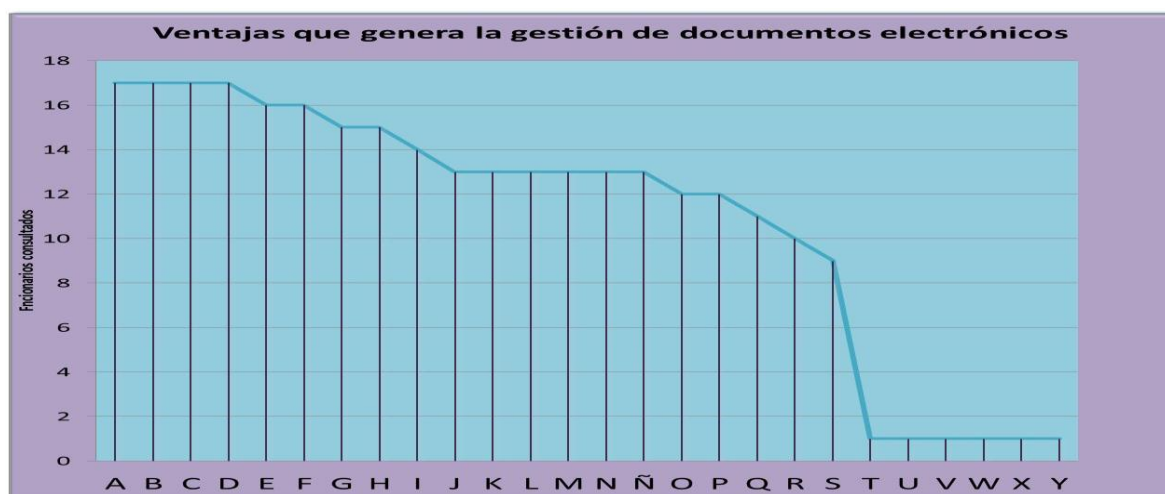
adecuado de los recursos. Igualmente, con puntajes muy positivos se requiere la mejora en el seguimiento de documentos, asuntos pendientes y vencimiento de plazos y la realización de trámites en línea, en los cuales concuerdan 15 funcionarios encuestados entre las instituciones públicas y las unidades de la UNA.

Se desprende que 13 personas coinciden en que las siguientes situaciones son ventajas de la gestión de documentos electrónicos: la búsqueda centralizada de la información, la conservación ambiental, la autenticación de la identidad del usuario, las mejoras en los estándares de seguridad, la reducción de costos asociados a la impresión y fotocopiado de documentos y el cambio de cultura en la elaboración de documentos electrónicos.

En menor grado se observa, la mejora en el archivo de documentos y el mayor aprovechamiento del espacio físico, con 12 referencias cada una y la descentralización de servicios con 11 respuestas a favor.

Por su parte, la reducción de costos y compra de equipo tecnológico y la disminución de riesgos de la salud, se encuentran entre las ventajas menos considerables, con 10 y 9 menciones respectivamente.

Para una mejor visualización de las ventajas resultantes del análisis de la información, se tiene el gráfico de la página siguiente:



Ventajas que genera la gestión de documentos electrónicos

- A Reducción del consumo de papel
- B Mejora en la prestación de servicios
- C Accesibilidad de la información desde cualquier lugar
- D Mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos
- E Reducción en el tiempo de respuesta
- F Cambio de cultura al uso adecuado de los recursos
- G Mejora en el seguimiento de documentos, asuntos pendientes y vencimiento de plazos
- H Realización de trámites en línea
- I Conservación de documentos electrónicos
- J Búsqueda centralizada de la información
- K Contribuye a la conservación ambiental
- L Autenticar la identidad del usuario y mejorar los estándares de seguridad
- M Reducción de costos asociados a la impresión y fotocopiado de documentos
- N Cambio de cultura en la elaboración de documentos electrónicos, sin hacer uso del papel.
- Ñ Migración de la información
- O Mejora en el archivo de documentos
- P Mayor aprovechamiento del espacio físico al no necesitar mobiliario para el archivo de documentos
- Q Descentralización de servicios
- R Reducción de costos y equipo (compras de impresora, fotocopadoras, etc.)
- S Disminución de riesgos de la salud
- T Otras: Menos tiempo y más exactitud
- U Proporciona más indicadores de gestión
- V Sistemas accesibles a tablets, celulares, Ipad, que funcionan con cualquier sistema operativo
- W Información oportuna y veraz
- X Mejor control y sistematización del sistema de correspondencia. Facilita la búsqueda de documentos por asunto, destinatario.
- Y Se ordenan los procesos, Para reservar un vehículo para una gira descentralizada es mucho más rápido, avalar giras solo con un click

Figura 62. Ventajas de la gestión de documentos electrónicos.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Todos los instrumentos de investigación.

De manera adicional a las alternativas enlistadas en los instrumentos aplicados a las instituciones públicas y a las unidades administrativas y académicas de la UNA, orientadas a obtener información sobre las ventajas que genera la gestión de documentos electrónicos, tal como se presenta en el gráfico precitado, de la investigación surgieron otras ventajas, con una única mención por parte de algunas unidades académicas de la UNA, ente las que se encuentran:

Tabla 17. Ventajas unidades académicas de la UNA

Unidades académicas de la UNA	Ventajas
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	• Menos tiempo y más exactitud • Proporcionan más indicadores de gestión
Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar	• Sistemas accesibles a tabletas electrónicas, celulares, que funcionan con cualquier sistemas operativo • Información oportuna y veraz
Escuela de Música	• Mejor control y sistematización del sistema de correspondencia. Facilita la búsqueda de documentos por asunto, destinatario.
Escuela de Topografía	• Se ordenan los procesos, Para reservar un vehículo para una gira descentralizada es mucho más rápido, avalar giras solo con un click

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Todos los instrumentos de investigación.

Desventajas por la implementación de sistemas automatizados

Para efectos de este trabajo de investigación y tal como se menciona en los dos apartados anteriores, se aplicaron instrumentos a 18 personas pertenecientes a Instituciones Públicas e instancias de la Universidad Nacional,

entre ellas, la Escuela de Secretariado Profesional, se les consultó sobre las desventajas que consideraban tener tras la implementación de sistemas automatizados para administrar la información.

En respuesta a esta interrogante, las cuatro desventajas que recobraron mayor valor fueron de manera decreciente: los riesgos electrónicos como los son: los virus, el software y hardware obsoletos.

En segunda instancia se encuentra la pérdida de información, seguida de la carencia de conocimientos informáticos y en cuarto lugar se encuentra la necesidad de accesibilidad a Internet.

Para una mejor comprensión de las desventajas descritas tras la aplicación de los distintos instrumentos y la proporción en que dichas ventajas fueron mencionadas, en seguida se presenta un gráfico circular, en el cual se detalla la cantidad de personas que señalaron cada una de las desventajas:

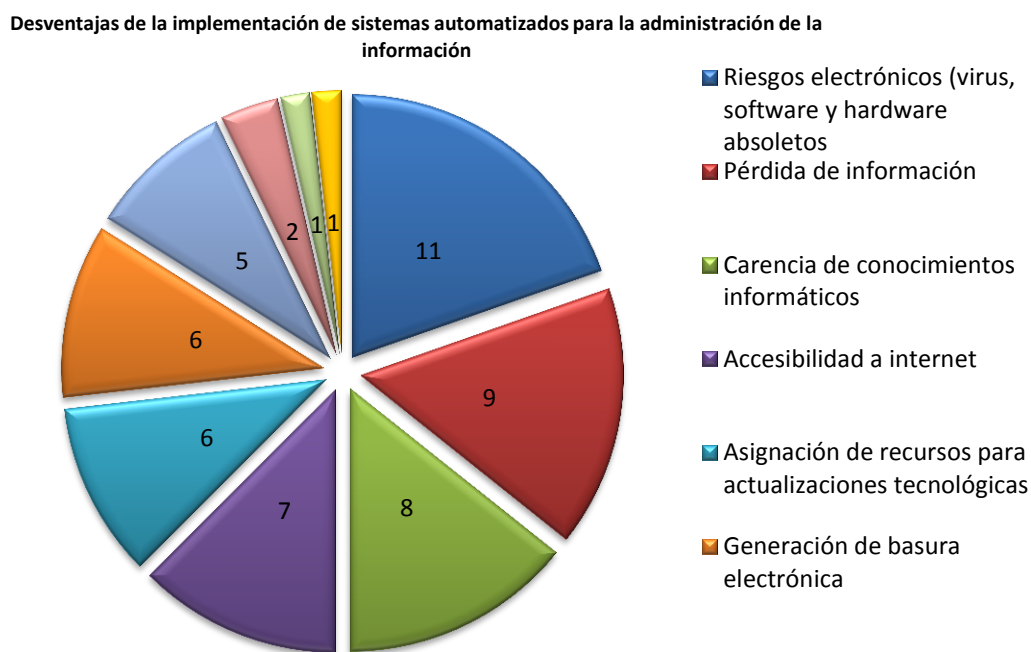


Figura 63. Desventajas de la implementación de sistemas automatizados.

Elaborada por los postulantes (octubre, 2013). Fuente: Todos los instrumentos de investigación

Es importante mencionar que adicional a lista de desventajas propuestas por los estudiantes, también se mencionaron por una única vez la necesidad de energía y la inestabilidad de los sistemas en la conexión con el servidor, desventajas que también están reflejadas en el gráfico anterior.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Las entrevistas y los cuestionarios se someten a minucioso análisis y así se obtienen una serie de conclusiones a nivel de los avances de las Instituciones Públicas, la Universidad Nacional, y otros aspectos relacionados con la Escuela de Secretariado Profesional, los cuales de una u otra forma están relacionados con los objetivos propuestos en esta investigación y se describen a continuación.

Instituciones Públicas

En cuanto a las Instituciones Públicas se puede decir que en el país se han dado grandes avances en cuanto a la implementación de la oficina cero papeles en estas instituciones, que evidencian un cambio de cultura, disposición al cambio y un uso verdadero de las tecnologías de la información y la comunicación, que permiten construir políticas y lineamientos dentro de una organización enfocada al cero papel.

En este sentido, de acuerdo con las experiencias de las instituciones públicas que formaron parte de esta investigación a saber la Contraloría General de la República, el Poder Judicial y la Universidad de Costa Rica, se determina que estas tres instancias cuentan con un sistema de gestión documental. Además, se determina que para implementar programas cero papeles se deben establecer, políticas o lineamientos de aplicación obligatoria que sirvan de guía para los funcionarios, de tal manera que haya un notable esfuerzo en la reducción del uso del papel, la optimalización de los recursos tecnológicos, mejor gestión de la información y por ende brindar un mejor servicio a los usuarios.

Universidad Nacional

En lo que respecta a la Universidad Nacional y de acuerdo con lo indicado en el análisis y los resultados de la información, esta Institución se encuentra en un proceso de implementación de un sistema de gestión documental, mediante

la utilización de una infraestructura tecnológica de software libre denominada Knowledge Tree, que actualmente se utiliza para la firma digital en la Asesoría Jurídica y la Proveeduría Institucional, para la gestión de correspondencia de manera electrónica en el Sistema Institucional de Archivos y para el almacenamiento en PDF en la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Asimismo se encuentra en la fase de diseño de los flujos de trabajo, indispensables para el uso del sistema en cuanto a la gestión documental electrónica. Una vez terminado el diseño se implementará un plan piloto en las Sedes Regionales y posteriormente, se implementará a nivel de todas las instancias universitarias.

Éste es un proyecto institucional que requiere de procedimientos, políticas organizativas, requerimientos informáticos y archivísticos para su desarrollo, así como, la responsabilidad de la institución de adecuarse a lo previsto en el ordenamiento jurídico respecto a la simplificación de trámites, uso y conservación de documentos electrónicos y firma digital.

Sobre este aspecto se concluye que no es posible implementar un sistema de gestión documental únicamente para la Escuela de Secretariado Profesional, debido a que una vez analizados los flujos de información y tipos documentales enviados y recibidos por esta unidad académica, se determina que la ESP debe adecuarse dentro del proyecto institucional de gestión documental electrónica.

Entre los justificantes de la situación antes expuesta, se encuentran que la institución debe contar con herramientas para identificar y recuperar la información, establecer políticas de acceso para los usuarios, tener la tecnología para asegurar que los metadatos estén siempre vinculados a la información, de tal manera que permita localizar los documentos de manera rápida y eficiente y garantice; además, el almacenamiento y conservación de los documentos electrónicos.

A partir de la respuesta del Consejo Universitario se prosigue a consultar la normativa de la Institución, en lo referente al uso de documentos electrónicos;

al respecto, se encuentra el artículo 9 del Reglamento del Sistema Institucional de Archivo, publicado en la Gaceta de la Universidad Nacional 4-2007 (p. 8), este artículo indica que para la Universidad Nacional, la información enviada y recibida a través del correo electrónico, se usa para agilizar trámites administrativos o académicos; sin embargo, la información debe de remitirse de manera escrita (física) en el momento oportuno.

De igual manera, según el artículo mencionado los documentos públicos electrónicos deben llevar la firma digital certificada según la Ley No. 8454 de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos.

Adicionalmente, se identificó que el Sistema Institucional de Archivos, no tiene reglamentado la validez legal de los documentos electrónicos. De acuerdo con lo anterior se concluye que la documentación enviada y recibida institucionalmente, a través del correo electrónico, también debe remitirse en forma física; es decir en este momento los documentos se tramitan paralelamente. Por tanto, esta práctica en la Universidad Nacional favorece a tener la información de manera más expedita; pero, no contribuye con la reducción del consumo del papel.

Por otro lado, como parte de los instrumentos aplicados para el logro de los objetivos se entrevista a cinco centros de trabajo de la Universidad Nacional que han implementado sistemas automatizados enfocados en la reducción del consumo del papel, mejor uso de las tecnologías de la información y la comunicación, automatización de trámites, la administración de la información y un cambio de cultura hacia la conservación de documentos electrónicos, aspectos altamente relacionados con el enfoque de la oficina cero papeles.

Según estas instancias universitarias, en la Universidad Nacional no se requiere de una autorización o permiso por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación para implementar un sistema automatizado para la administración de la información. Sin embargo, sí se debe coordinar con el Centro de Gestión Informática, en caso de requerirse de la clave unificada para el ingreso a los sistemas.

Se concluye además, que en la Universidad existen algunas instancias que utilizan el sistema de control de correspondencia automatizado, el préstamo de salas, de vehículos descentralizados y el empleo de la agenda electrónica. Con la finalidad de lograr mejoras en el servicio o proceso como atención al usuario, accesibilidad a la información, prestación de servicios, actualización y agilización de procesos, ahorro de recursos, optimizar la eficiencia del uso de los recursos tecnológicos, la sostenibilidad ambiental, la información oportuna, ágil y veraz; evitar el extravío de documentos y mejorar el control del consecutivo.

Asimismo, para la implementación de los sistemas automatizados es necesario emplear estrategias para instruir al personal, las estrategias usadas por esas estancias fueron: la capacitación de personal, la presentación instructiva del sistema, la elaboración de un manual de procedimientos y un video, este último, específicamente para el uso de la intranet en caso de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar.

Es importante, por todo lo expuesto, tomar en cuenta la experiencia de las instancias universitarias que ya implementaron los sistemas automatizados, para que mediante la retroalimentación se logre el éxito de la implementación de sistemas automatizados de gestión documental.

En cuanto a la gestión documental electrónica, ninguna de las instancias universitarias ha emitido lineamientos o disposiciones que sirvan de guía para la disposición final de los documentos gestionados por medios electrónicos. Sin embargo, estas unidades universitarias, sí llevan la asignación y control de consecutivos de manera electrónica, crean los tipos documentales de esta misma forma, los imprimen, los distribuyen de forma física y posteriormente los archivan. Todas estas unidades entrevistadas conservan sus oficios de manera electrónica.

Como medidas preventivas para garantizar la conservación de los documentos ante el surgimiento de nuevas tecnologías, se realizan respaldos anuales en discos compactos (CD), en un servidor, en una computadora que funja como servidor y en un disco duro externo.

En el caso de la Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia, así como, la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, indican tener la disposición de brindar los sistemas automatizados elaborados por esas instancias a la Escuela de Secretariado Profesional, por lo que estas facilidades contribuirían en gran medida a que la ESP inicie prácticas enfocadas hacia la oficina cero papeles.

Otro aspecto a considerar en cuanto a la implementación de sistemas automatizados para la gestión documental, es que se debe preservar el documento ante los distintos cambios de la tecnología, por lo consiguiente se debe estar en constante análisis para garantizar la migración y conservación de los documentos.

Además, para implementar los sistema automatizados es importante tomar en cuenta la legislación, principalmente la Ley del Sistema Nacional de Archivo No. 7202 y su reglamento, la Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos y la Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos, la Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos No. 8220, y la Ley General de Control Interno No. 8292 de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, tal y como lo señalaron las Instituciones Públicas y las Instancias Universitarias entrevistadas en esta investigación.

De acuerdo con el segundo objetivo específico y al análisis de la información también se desprende que para la implementación de un sistema de gestión documental, se requiere de equipo y herramientas tecnológicas indispensables como el hardware (servidores) y software, para almacenar, conservar y lograr la accesibilidad a la información por parte de los usuarios.

Asimismo, entre las herramientas tecnológicas necesarias para lograrlo se debe disponer de una computadora, acceso a Internet, escáner, y en algunos casos la firma digital. En menor medida se encuentran el uso del correo electrónico, llaves maya, tabletas electrónicas y discos externos, estos tres últimos permiten conservar la información.

Adicional a las herramientas tecnológicas necesarias, se requiere disponer del recurso de un informático (a) que se encargue del diseño,

mantenimiento, actualizaciones y respaldo de la información que se encuentra en el sistema.

En relación al tercer objetivo específico que contempla este estudio, y según con los 18 instrumentos aplicados, las competencias con las cuales el administrador de oficinas debe contar para la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para administrar la información mediante el enfoque de la oficina cero papeles, y que por ende, los funcionarios de la Escuela de Secretariado Profesional deben poseer o impulsar, se indican enseguida según el orden de importancia señalado por las personas sujeto del estudio:

1. Dominio de procesamiento de textos (redactar, técnicas de formato, almacenar, entre otros)
2. Conocimientos de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y normativa archivística
3. Conocimientos básicos del sistema operativo (archivo, carpetas, programas)
4. Trabajo en equipo
5. Búsquedas y selección de información a través de Internet
6. Experiencia en procesos para administrar fondos documentales
7. Habilidad para comunicarse (oral y escrita)
8. Actitud de aprendizaje y actualización permanente
9. Disposición al cambio
10. Conocimiento de la normativa interna del Sistema Institucional de Archivos de la UNA para administrar los archivos de la Institución
11. Actitud abierta y crítica ante el surgimiento de nuevas TIC
12. Organización y almacenamiento de documentos electrónicos por carpetas.
13. Conocimiento de las facilidades del correo electrónico (organización de mensajes, carpetas, calendario, agenda, lista de distribución)
14. Usos de bases de datos
15. Dominio de procesadores de hojas de cálculo

16. Edición de imágenes, gráficos, dibujos

Por otra parte, en cuanto a los tipos documentales que se tramitan de manera electrónica en los sistemas utilizados por las instancias universitarias entrevistadas, están: las cartas, los informes, las circulares, las convocatorias, y las transcripciones de acuerdos, las actas, los memorandos, los reglamentos, las minutas, los nombramientos, las constancias, los expedientes y las resoluciones.

Las instancias que implementaron sistemas automatizados, señalan una serie de recomendaciones para quienes deseen implementar estos sistemas como por ejemplo: tener una actitud al cambio por parte de los usuarios y el apoyo de la jefatura, disponer de los recursos financieros, tecnológico y humanos, realizar un proceso de socialización previo, para analizar los requerimientos y necesidades y hablar con personas que lo han hecho bien para tener feed back (retroalimentación)

Además de las conclusiones anteriores, contar con uno o varios sistemas automatizados proporcionan una serie de ventajas tales como: la reducción del consumo de papel, la actualización de procesos, el ahorro de recursos, mejoras en los servicios o procesos (atención al usuario, accesibilidad y prestación de servicios), optimizar la eficiencia del uso de los recursos tecnológicos y la sostenibilidad ambiental.

De igual manera, según los resultados del análisis, son muchas las ventajas que genera un sistema automatizado para la administración documental está:

- a) La disminución del consumo de papel.
- b) La mejora en la prestación de servicios.
- c) La accesibilidad de la información desde cualquier lugar.
- d) Un mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos.
- e) La reducción en el tiempo de respuesta.
- f) Un cambio de cultura en el uso adecuado de los recursos.
- g) Mejoras en el seguimiento de documentos, asuntos pendientes y vencimiento de plazos.

- h) Agilidad en la realización de trámites en línea.
- i) Búsqueda centralizada de la información.
- j) Aplicación de buenas prácticas para la conservación ambiental.
- k) Autenticación de la identidad del usuario.
- l) Mejoramiento en los estándares de seguridad.
- m) La reducción de costos asociados a la impresión y fotocopiado de documentos.
- n) Cambio de cultura en la elaboración de documentos electrónicos, sin hacer uso del papel y migración de la información.

Entre las desventajas que se desprenden de este análisis y de acuerdo con el grado de relevancia están los riesgos electrónicos como virus, software, hardware obsoleto, pérdida de la información, la carencia de conocimientos informáticos y la accesibilidad al Internet.

Escuela de Secretariado Profesional

Los instrumentos aplicados en la Escuela de Secretariado Profesional arrojan las siguientes conclusiones que responden a los primeros dos objetivos específicos de esta investigación.

De acuerdo con el análisis se desprende que la ESP actualmente no cuenta con un sistema para conservar los documentos electrónicos, que le permita garantizar la inalterabilidad, protección y confiabilidad de los documentos. Tampoco aplica medidas preventivas para garantizar la migración de los documentos producidos en forma electrónica hacia otros medios más actualizados.

Actualmente en la Escuela cada jefatura dispone de un consecutivo numérico en forma manual e individualizada, en una carpeta manila (folder), es decir, no utiliza un sistema o base de datos para la asignación numérica a los documentos e ingreso de correspondencia.

Asimismo, se detecta que la Escuela de Secretariado tiene identificados los tipos documentales que se producen en forma electrónica. No obstante, no posee directrices en relación con la gestión o ciclo de vida de los documentos

electrónicos (fase de recuperación, fase de almacenamiento, fase de clasificación y fase de seguridad). Esto debido a que el Sistema Institucional de Archivos de la UNA, tampoco tiene establecido un ciclo de vida para los documentos electrónicos.

Sin embargo, sí muestra iniciativas en la fase de ordenamiento; en la fase de organización la Escuela ha venido trabajando en una iniciativa de escanear los documentos que se envían a los académicos, tales como circulares o información de relevancia.

En cuanto a la fase de distribución, el correo electrónico es el medio de comunicación más utilizado, el cual permite la distribución de forma fluida, segura, auténtica y accesible.

Además, se determina que la ESP no cuenta con un recurso informático ni un servidor propio.

Ante consulta realizada por las postulantes ante el Decanato de la Facultad de Ciencias Sociales, el área de asistencia administrativa indica que el personal informático nombrado en dicha Decanatura se encuentra a disposición de las necesidades técnicas de las instancias que pertenecen a esa Facultad.

Lo anterior implica que la Escuela de Secretariado puede solicitar los servicios de dicho personal ante cualquier necesidad. O bien, la ESP también puede contar con el apoyo informático perteneciente al Centro de Gestión Informática de la Universidad Nacional.

En respuesta al segundo objetivo específico, según lo indicado en los cuestionarios y las entrevistas realizadas al personal de la Escuela de Secretariado Profesional, se determina que las herramientas tecnológicas utilizadas por la Escuela actualmente son: el correo electrónico, el escáner, el teléfono fijo, la computadora, el teléfono móvil, el skype y el dropbox.

Se concluye que las herramientas tecnológicas junto con la impresora multifuncional con la que cuenta la Escuela, contribuirían a implementar la administración cero papeles. No obstante, el personal administrativo considera que no cuentan con los recursos humanos, tecnológicos y financieros para lograr una implementación de esta índole.

Por lo que surge la necesidad de iniciar un proceso de culturización hacia nuevas forma de administrar la documentación, aspecto que forma parte de los objetivos iniciales de un proyecto de esa naturaleza.

Se concluye; además, que la Escuela de Secretariado Profesional no dispone de un sistema de gestión automatizado que le facilite la administración de los documentos y que contribuya a minimizar el consumo del papel. Como complemento de lo anterior, se menciona que esta unidad académica no cuenta con un servidor ni recurso informático propio.

No obstante, lo anterior no imposibilita que la Escuela de Secretariado Profesional desarrolle estrategias o acciones enfocadas a la oficina cero papeles, para automatizar algunas gestiones y contribuir a disminuir el consumo del papel.

Entre las estrategias o acciones que realiza la Escuela de Secretariado Profesional para disminuir el consumo de papel están: la digitalización de documentos, el uso del escáner, el correo electrónico, la impresión a doble cara y en papel reciclable, el empleo de los PDF interactivos de revistas, informes, boletines, libros entre otros; conservar documentos electrónicos en la nube y en dispositivos de almacenamiento extraíble.

Para la ESP, contar con un sistema de gestión documental vía web, le puede facilitar el acceso a la información de manera oportuna y segura desde cualquier parte del mundo, accesibilidad a la información más ágil y eficiente, lo que contribuye además a la toma de decisiones.

Además se concluyó que el flujo de documentación en formato electrónico se efectúa más de la ESP a la Dirección de Extensión de la Vicerrectoría Académica, y recibe más correspondencia en formato electrónico de la Rectoría, la Vicerrectoría Académica, Junta de Becas, el Área de Planeamiento Espacial, la Facultad de Ciencias Sociales y sus dependencias.

Actualmente la ESP, está trabajando en una tabla de plazos de conservación en conjunto con el Sistema Institucional de Archivo de la UNA, para realizar el expurgo de la documentación archivada desde la creación de la Escuela a la fecha.

Finalmente, con el desarrollo de la investigación, los postulantes concluyen que la Escuela de Secretariado Profesional, sí tiene potencial para desarrollar condiciones enfocadas a la administración de la información mediante el enfoque de la oficina cero papeles, siempre y cuando haya trabajo en equipo y voluntad de parte de los funcionarios, para ampliar sus conocimientos tanto en los sistemas como en los mecanismos de implementación.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se sugieren basadas en el análisis de la información y en las conclusiones antes citadas; se dividen en recomendaciones a la Universidad Nacional y recomendaciones a la Escuela de Secretariado Profesional:

Recomendaciones a la Universidad Nacional

1. La Universidad Nacional debe buscar estrategias de cooperación con instituciones públicas que hayan pasado por un proceso de implementación de un sistema de gestión documental electrónica, lo cual vendría a contribuir a la organización de los procesos institucionales, a partir de la experiencia de dichas instituciones.

2. Asimismo, se recomienda que la Universidad Nacional establezca sus propias políticas y lineamientos para el uso y conservación de los documentos electrónicos, que garanticen el ciclo de vida de los mismos. Así como, estandarizar los documentos y los sistemas automatizados en todas las instancias administrativas y académicas de la Institución, lo cual contribuiría a un mejor manejo de la información a nivel institucional.

3. En ese mismo sentido, se considera que la Universidad Nacional debe ser quien desarrolle un sistema de gestión documental digital por medio de la Web, con el fin de que se implemente en todas las instancias universitarias, de manera tal que se normalice la gestión documental de la institución, optimizando

los recursos y servicios que se brindan, la accesibilidad de la información y aprovechando al máximo el recurso humano, que en materia informática posee la Universidad.

Recomendaciones a la Escuela de Secretariado Profesional

Para la Escuela de Secretariado Profesional las recomendaciones encuentran soporte en las sugeridas anteriormente para la Universidad Nacional; en el sentido de que la Institución es quien debe suministrar un sistema de gestión documental institucional que propicie entre otras cosas, una administración cero papel. De acuerdo con el análisis de la información este sistema vendría a ser software libre Knowledge Tree, el cual está en proceso de identificación de los flujos de trabajo, en lo que respecta a la gestión de documentos electrónicos.

Tomando en cuenta lo antes indicado, a manera general puesto que gran parte de las recomendaciones a la Escuela de Secretariado Profesional están contempladas en la propuesta, se sugiere a esta unidad académica considerar los siguientes aspectos, en procura de reducir el consumo de papel, como son:

- Costos asociados a la impresión y fotocopiado
- Maximización en el uso de los recursos tecnológicos que actualmente posee.
- Crear condiciones que favorezcan la accesibilidad a la información, mediante la actualización de procesos y conservación ambiental, aspectos que forman parte del proceso de la administración cero papel. Dichas recomendaciones permitirían, como lo tienen algunas otras instituciones públicas, crear convenios con empresas con responsabilidad social, para la disposición final de estos materiales y contribuir con ello a mitigar posibles daños al medio ambiente.

Se recomienda que la Escuela de Secretariado Profesional realice un proceso de sensibilización ambiental asociada al consumo de papel; así como, fomentar una actitud abierta al cambio con el propósito de crear condiciones

para iniciar un proceso de culturización por parte de los funcionarios, lo anterior con el apoyo de la Dirección. Esto por cuanto, es fundamental en una administración cero papeles el interés, la disposición y apoyo por parte de la jefatura, seguida de la disposición al cambio del personal administrativo y la perseverancia que se debe tener por tratarse de un proceso innovador que propone cambios sustantivos en el ciclo documental.

En el mismo sentido es importante que la Escuela de Secretariado Profesional emita lineamientos o disposiciones para la normalización de los formatos impresos de los diferentes tipos documentales que gestiona, con el fin de que los mismos sean transferidos a los formatos electrónicos para unificar y darle identidad al documento. En ese sentido se incorpora en el anexo 8, a manera de ejemplo, el Acuerdo N°2005-614 de Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, en el cual se establecen lineamientos para los tipos documentales más comunes que la institución gestionaba en esa oportunidad. Se aclara que dicha institución no formó parte de las instituciones consultadas; sin embargo, a través del Archivo Institucional se facilitó, para fines académicos la “Política institucional sobre la gestión documental y de información de AyA”, el cual a la fecha se encuentra en proceso de revisión.

De igual forma se determina la necesidad de crear lineamientos para la Unidad Académica que orienten y sirvan para la consulta del personal interno, para la disposición final de los documentos gestionados por medios electrónicos.

Se determina en el análisis de la información que la mayor cantidad de documentación que recibe y tramita la Escuela de Secretariado Profesional es en físico, por lo que es importante se considere la adquisición de un sistema de control de correspondencia que le permita tener un mayor seguimiento a los documentos.

En relación con esta recomendación se detecta que varias unidades académicas y administrativas cuentan con sistemas para el control de correspondencia enviada y recibida, los cuales vendrían a ser mecanismos que fortalecen la gestión documental que actualmente emplea la Escuela de Secretariado; por lo tanto, se sugiere gestionar ante la Facultad de Ciencias de

la Tierra y Mar o la Escuela de Topografía, Catastro y Geodesia la autorización para que se facilite a la Escuela el sistema de gestión documental que utilizan, ya que ambas unidades se mostraron anuentes a facilitar estos sistemas a la Escuela de Secretariado Profesional.

En cuanto a la recomendación antes indicada, se considera importante que antes de realizar la solicitud, se realice un diagnóstico previo, para analizar los requerimientos y necesidades, así como determinar el perfil requerido del personal que tendría acceso a la base de datos, de conformidad con las funciones asignadas.

De no ser posible la cooperación indicada en la recomendación anterior, se sugiere como segunda alternativa, que se solicite a manera de proyecto de graduación para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Oficinas, la creación de una base de datos en el Programa Microsoft Access, que funcione para la asignación de consecutivos y control de correspondencia enviada y recibida.

En razón de la importancia de que la Escuela de Secretariado instaure sus propios lineamientos y estrategias para el ahorro del consumo del papel, que mejoren los procesos y procedimientos que actualmente se realizan dentro de esta unidad; es que se recomienda la propuesta de gestión documental electrónica expuesta en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO VI

Propuesta de gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles en la Escuela de Secretariado Profesional (ESP)

Como parte de los esfuerzos realizados por la Escuela de Secretariado Profesional por ser pionera en materia de gestión de documentos electrónicos, se plantea esta propuesta en el marco del seminario de graduación de la Licenciatura en Administración de Oficinas, que permitirá administrar la información bajo el enfoque de la oficina cero papeles, la cual responde a los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad de la información, prestación de servicios, uso adecuado de los recursos y conservación ambiental.

La propuesta en mención está dividida en tres etapas relacionadas entre sí, las cuales corresponden a: la creación de políticas y lineamientos sobre el enfoque de la oficina cero papeles, prácticas para la reducción del consumo del papel e implementación de la gestión documentos electrónicos.

I Etapa. Creación de políticas y lineamientos sobre el enfoque de la oficina cero papeles

Para implementar esta estrategia de gestión de documentos digitales se requiere por parte de la Escuela de Secretariado Profesional de una excelente organización y disposición por parte de los funcionarios.

En este proceso, el rol de la Dirección viene a jugar un papel muy importante por los cambios que un proyecto de este tipo conlleva, para lo cual se debe asumir el liderazgo e incentivar en el personal administrativo un cambio de cultura organizacional, disposición al cambio y más apertura al uso de los recursos tecnológicos, así como establecer políticas y lineamientos que promuevan la gestión de la información en el enfoque cero papeles.

Al respecto, se deben considerar aspectos tales como: normalizar los tipos documentales a utilizar según corresponda, por ejemplo, en las cartas se debe tomar en cuenta los estilos (semibloque, bloque, bloque extremo), la estandarización de consecutivos, entre otros aspectos de forma.

Además, se recomienda para esta etapa utilizar un sistema de clasificación de documentos digitales que permita a todos los funcionarios resguardar los documentos de la misma manera. Para el cumplimiento de la propuesta se entregará a la Escuela de Secretariado Profesional una llave maya el Esquema para el ordenamiento del archivo de gestión de documentos electrónicos de la Escuela de Secretariado Profesional, para su debida instalación en los ordenadores (anexo 10). La propuesta está sustentada en el sistema ORFUAS establecido por el Archivo Institucional de la UNA, en el que se utiliza el método de ordenación numérico y por colores, este último con ayuda del programa rainbow folders.

Cabe agregar que debido a la naturaleza de los documentos que se gestionan, la Unidad Académica deberá definir el ordenamiento interno en las carpetas, ya sea utilizando el ordenamiento alfabético, cronológico (año, mes, día), o numérico (asignación de número consecutivo a los documentos). Dichas acciones deben tener sostenibilidad en el tiempo, por cuanto forman parte del proceso de cambio y culturización hacia una gestión documental integrada hacia cero papeles.

II Etapa. Prácticas para la reducción del consumo del papel

Se recomienda para esta segunda etapa que la Escuela de Secretariado Profesional incentive en su personal prácticas para la reducción del consumo de papel, tales como:

1. Concientizar al personal sobre las herramientas tecnológicas con que cuenta la Institución y motivar la utilización de algunos procesos mediante la

inducción y seguimiento. Entre los equipos y herramientas tecnológicas que se pueden utilizar están:

- Scanner
- Computadoras portátiles
- Servidores institucionales
- Firma digital (en plan piloto)
- Internet
- Correo electrónico
- Dispositivos de almacenamiento extraíble (llaves mayas, discos duros externos)
- Sistema control de correspondencia recibida y enviada
- Agenda electrónica
- Tablets
- Google drive
- Dropbox
- Skype

2. Incentivar el uso de sistemas de comunicación internos como el correo electrónico y chats para comunicados emitidos mediante circulares, memorandos, oferta de cursos por servicios.

3. Remitir mediante correo electrónico actas, informes y otros documentos que deban ser sometidos a revisión.

4. Potenciar el uso de la agenda electrónica y el uso de calendarios compartidos, para eliminar la adquisición de planificadores y agendas.

5. Propiciar la sensibilización, capacitación y actualización al personal administrativo de la ESP, acerca de las tecnologías de la información y la comunicación y la importancia de disminuir el consumo del papel.

6. Incentivar la reducción de duplicados de documentos y fotocopias innecesaria en el centro de trabajo.

7. Incorporar dentro de los objetivos y metas en el Plan Operativo Anual de la Escuela de Secretariado Profesional, acciones relativas a la reducción del uso del papel y reserva de contenido presupuestario para compra y mantenimiento de equipo tecnológico cuando se requiera.

8. Cuantificar los avances que se logren en cuanto a la reducción de consumo de papel y automatización de trámites.

9. Fortalecer el uso de los centros de impresión.

10. Para todo trámite que se lleve a cabo en la Escuela de Secretariado Profesional, evitar el consumo de papel innecesario, propiciando el uso de la tecnología. Algunas de las prácticas que se pueden utilizar son:

- No imprimir documentos en borrador
- Imprimir a doble cara
- Imprimir en papel reciclable
- Utilizar PDF interactivos para revistas, informes, boletines, libros, entre otros)

11. Cuando se requiera la impresión de un documento comprobar antes que esté listo, corroborando márgenes, ortografía, interlineado, fuente, entre otros.

12. No imprimir documentos que no se requieren para trámites adicionales, si estos se pueden conservar en formato electrónico, por ejemplo los documentos generados por los sistemas y subsistemas:

- Consulta del presupuesto
- Sistema Banner Finanzas
 - Solicitud de viáticos
 - Solicitud de bienes de almacén
 - Solicitud de activos fijos
 - Anulación de requisiciones
 - Consulta de estado de requisiciones
 - Consulta de bienes existentes

-
- Sistema Banner Académico
 - Información personal del alumno
 - Sobrepasos
 - Matrícula de estudiantes
 - Lista de estudiantes matriculados en un curso
 - Reporte de cursos con requisitos o correquisitos
 - Reporte de control de cupos
 - Reporte de programación horaria
 - Sistema de modificaciones internas
 - Sistema de modificaciones presupuestarias
 - Sistema información, tecnología, organización y procesos (ITOP)
 - Sistema de administración de cesantía
 - Sistema de consulta de activos
 - Sistema de boletas de pago
 - Sistema de expediente médico
 - Sistema de transportes para gira centralizadas
 - Sistema de becas a estudiantes de la Universidad Nacional (SIBEUNA)
 - Sistema Aula Virtual
13. Sustituir formularios impresos por digitales.
 14. Incrementar el uso de las computadoras portátiles en las reuniones, lo cual favorece a la disminución del uso del papel.
 15. Fomentar el uso de carpetas compartidas para los procesos que se realicen en forma conjunta.

III Etapa. Implementación de la gestión documentos electrónicos

Esta etapa contempla el ciclo de vida de los documentos electrónicos, cada fase de este ciclo abarca aspectos que la Escuela debe considerar para la implementación de la gestión de documentos en este formato.

Creación

La Escuela de Secretariado Profesional debe identificar los tipos documentales que se van a digitalizar, sean: cartas, informes, circulares, convocatorias, transcripciones de acuerdos, actas, memorandos, reglamentos, minutas, nombramientos, constancias, expedientes y las resoluciones. Además, debe definir los tipos de documentos que se consideran de carácter formal, de modo que se distingan de documentos informativos como puedan serlo los memorandos, y para ello hay que asegurar un mismo criterio en toda la unidad académica.

Se debe definir la forma y estructura de capturar los documentos, por ejemplo, digitalizando los documentos que se reciben en físico para su clasificación, trámite y conservación.

Otro aspecto a tomar en cuenta en lo que refiere a la creación de los documentos electrónicos es dejar bien establecidas las propiedades del documento (metadatos) para garantizar la procedencia, historia, integridad, facilitar la identificación y recuperar el documento.

En lo que respeta a la implementación de un sistema de gestión documental electrónica durante el proceso de creación, es recomendable considerar el uso que se le va a dar y la tecnología adecuada, tal como se indicó anteriormente, es deseable que tenga un formato estandarizado para los documentos que se incorporen como plantillas en el sistema y se definan además las restricciones o la accesibilidad de las personas a la información.

Es a partir de este punto en donde el establecimiento de las políticas o lineamientos para la normalización de los tipos documentales que gestiona la

Unidad Académica cobran importancia, por cuanto la normalización de los formatos físicos debe transferirse también a los formatos digitales y por ende a las plantillas que se creen para esos propósitos.

De igual manera, los procesos de sensibilización del personal interno de la Escuela de Secretariado Profesional para promover un cambio de cultura en la gestión tradicional de los documentos e innovar para la implementación de la gestión documental en una administración cero papeles se constituyen en los actores principales que contribuirán en forma paulatina e integrada con el éxito de la propuesta.

Almacenamiento

Tal como lo establece el ciclo de vida de los documentos, éstos se deben almacenar y custodiar una vez digitalizados. Para lograr lo anterior, se recomienda ofrecer mantenimiento y control digital mediante dispositivos de almacenamiento para el resguardo de la información, ya sea dentro del ordenador o fuera, como una memoria portátil y otros dispositivos de almacenamiento extraíble. Los dispositivos pueden ser tanto un disco duro externo, CD ROM, DVD, blu-ray, memoria flash, DVD, entre otros que surjan con el avance de la tecnología.

Por otra parte, es de gran relevancia que un sistema de gestión de documentos electrónicos cuente con un servidor para el resguardo de la información, por lo que se recomienda a la Escuela de Secretariado Profesional, gestionar ante la Facultad de Ciencias Sociales, un espacio en el servidor para el almacenamiento de documentos digitales que ésta produce, de no ser factible, proveer a la Escuela de una computadora que funcione como servidor para el resguardo de los documentos.

Recuperación

Ante la falta de medidas y políticas para la conservación de documentos en la Universidad Nacional, se recomienda como estrategia a corto plazo

realizar respaldos periódicos (semanales, mensuales y anuales) de información en un servidor o dispositivos de almacenamiento extraíble. Lo anterior, para garantizar la conservación y recuperación de la información ante errores humanos, naturales, deterioro de los archivos y los dispositivos de almacenamiento, virus informáticos, entre otros. Para este proceso se le puede solicitar colaboración al recurso informático con que cuenta la Facultad de Ciencias Sociales, en razón de la anuencia mostrada por parte del Técnico en Informática en realizar el respaldo de la información y otros procesos que se requieran durante la ejecución del proyecto de gestión documental electrónica.

Por otra parte, debido al avance de la tecnología se deben realizar migraciones de información de un dispositivo a otro más renovado, para evitar problemas por obsolescencia.

Asimismo, se debe mantener el equipo tecnológico y los dispositivos de almacenamiento en buenas condiciones de higiene, temperatura y manipulación; como medidas para garantizar perdurabilidad de la información.

Clasificación

En lo que respecta a la clasificación de los documentos electrónicos se debe cumplir la normativa de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y lo que al respecto estipule el Sistema Institucional de Archivo de la Universidad Nacional (SIA) para el ordenamiento y clasificación de los documentos electrónicos.

Por lo anterior, se recomienda seguir utilizando el sistema de clasificación orgánico establecido para la gestión de documentos físicos, en el que se emplea un sistema de carpetas estandarizado para todos los funcionarios administrativos de la Escuela de Secretariado Profesional, dado que los criterios de clasificación siguen siendo los mismos para todos los documentos, con la salvedad de que cambia su soporte. Para tales efectos, se sugiere mantener la clasificación de documentos electrónicos de conformidad con la propuesta brindada para la primera etapa basada en el sistema ORFUAS y el programa

rainbow folders; esta práctica no solo ayudará a tener un mejor ordenamiento de la información, sino que también contribuirá a mejorar los mecanismos de búsqueda.

Seguridad

La Escuela de Secretariado Profesional para garantizar la seguridad de la información debe adecuarse a lo previsto en el ordenamiento jurídico que se establece a nivel nacional e institucional respecto a la simplificación de trámites, uso de la firma digital y documentos electrónicos. Algunos marcos normativos a tomar en cuenta por esta unidad académica para implementar un sistema de gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles, están:

- Ley del Sistema Nacional de Archivo No. 7202 y su reglamento.
- Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos No. 8454.
- La Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos.
- Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos No. 8220.
- La Ley General de Control Interno No. 8292 de la Junta Administrativa del Archivo Nacional.

Por otra parte, se deben respetar las directrices que establezca el Sistema Institucional de Archivo, en lo que refiere a las tablas de plazos de conservación y ciclo de vida de los documentos.

Otros aspectos a considerar en cuanto a la seguridad de los documentos es el respeto por los derechos de autor, el acceso del personal a los archivos y que los documentos finales no puedan modificarse en su versión final para lo cual se recomienda convertir los archivos en PDF.

En este sentido, es importante que la Dirección verifique que todo el personal comprenda y cumpla las responsabilidades legales que se establecen para asegurar la integridad de los documentos.

Distribución

En esta etapa de gestión documental electrónica se debe contemplar que los documentos se distribuyan de forma fluida, segura, auténtica y accesible, que garanticen métodos de autenticación. Por lo cual se recomienda, una vez implementada la firma digital en todas las dependencias de la Universidad Nacional, incentivar su uso y que todos los funcionarios administrativos cuenten con su certificado digital, indispensable para firmar documentos electrónicamente.

Asimismo, en lo que refiere al acceso a la información debe ser limitado a las personas, por lo tanto, de acuerdo con los procesos realizados en la ESP se deben establecer el grado de accesibilidad que va a tener cada funcionario, ya sea acceso para realizar consultas, modificar datos, ambas, o bien, que se establezcan de acuerdo con una jerarquía de acceso y actuación sobre éstos (creación, realizar consultas, modificaciones)

Como medio para difundir la información se recomienda el uso del correo electrónico, porque se emplea de forma masiva en la Universidad Nacional, mediante el cual se pueden enviar comunicados informales y documentos firmados electrónicamente en el momento en que se cuente con la firma digital.

No obstante, lo anterior, en el entendido que los sistemas de gestión documental permiten firmar documentos digitalmente que no requieren distribuirse por correo electrónico, ya que el sistema realiza todo el proceso de gestión desde su creación hasta su conservación o eliminación definitiva.

Organización

La Escuela de Secretariado Profesional para lograr establecer una estrategia de gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles va a requerir de una excelente organización de sus procesos, que contemple la creación, utilización y conservación de los documentos; los cuales deben ser de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios de la ESP.

Entre los aspectos a considerar están los requerimientos económicos que la Escuela de Secretariado Profesional tiene que prever antes de comenzar el proyecto. Se debe tener presente que un proyecto de gestión electrónica digital requiere de recursos para comenzar y darle continuidad, por la renovación en cuanto a equipo tecnológico (servidor, computadora, scanner, dispositivos de almacenamiento extraíble, impresora multifuncional), software (Internet, licencias).

En cuanto a las competencias que se deben tener en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, la Dirección de la ESP debe fomentar y capacitar para que los funcionarios cuenten con las siguientes competencias, que se indican según su orden de importancia:

1. Dominio de procesamiento de textos (redactar, técnicas de formato, almacenar, entre otros).
2. Conocimientos de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y normativa archivística.
3. Conocimientos básicos del sistema operativo (archivo, carpetas, programas)
4. Trabajo en equipo.
5. Búsquedas y selección de información a través de Internet.
6. Experiencia en procesos para administrar fondos documentales.
7. Habilidad para comunicarse (oral y escrita).
8. Actitud de aprendizaje y actualización permanente.
9. Disposición al cambio.
10. Conocimiento de la normativa interna del Sistema Institucional de Archivos de la UNA para administrar los archivos de la Institución.
11. Actitud abierta y crítica ante el surgimiento de nuevas TIC.
12. Organización y almacenamiento de documentos electrónicos por carpetas.
13. Conocimiento de las facilidades del correo electrónico (organización de mensajes, carpetas, calendario, agenda, lista de distribución).
14. Usos de bases de datos.
15. Dominio de procesadores de hojas de cálculo.

16. Edición de imágenes, gráficos, dibujos.

Si se cumplen con todas estas disposiciones, la propuesta de gestión documental electrónica para la Escuela de Secretariado Profesional va a contribuir a mejorar la prestación de servicios, reducir el consumo de papel, contribuir con el ambiente y se puede asegurar el acceso a los documentos durante su ciclo de vida.

Fuentes de consulta

Artículos

- Bustelo, C. (2011) Serie ISO 30300. Sistemas de Gestión para los documentos. Documentos de Trabajo. Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC). Madrid, España.
- Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica. (2013). *Carta Informativa No. 1-2013. Plan de Gestión Ambiental*. (pp. 1 y 2)
- Gavilán, C. (2009) Principios generales de organización de fondos archivísticos Clasificación y ordenación de documentos Cuadros de clasificación. Temas de Biblioteconomía. Madrid, España.
- Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones. Costa Rica. 2009. *Estrategia Nacional de Cambio Climático*. San José, Costa Rica: Editor Calderón y Alvarado S.A.
- Navarro, C. Alcoser, C. 2004. *Competencias básicas en las tecnologías de la información y la comunicación*. Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa. Canarias, España.
- Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (Abril, 2013). *Estrategia de Cero Papel*. Bogotá, Colombia.
- Poblete, M. (2003). *Las competencias, un Enfoque Paradigmático de la Gestión de los Recursos Humanos*. Bilbao, España.
- Poder Judicial (11 de noviembre del 2011). *Acta No. 12-2011. Programa hacia cero papel*. San José, Costa Rica.
- Seas, K. y Segura, R. (2009). *Sistema de apoyo administrativo para la revista abra de la Facultad de Ciencias Sociales*. Universidad Nacional, Costa Rica.
- VirtualDezk. (1993-2010). *Solución para la Administración de Flujos de Documentos*.

Artículos periodísticos

Noguera, J (10 de abril del 2013). 2014 *Gobierno tendrá Sistema Único de Compras por Internet*. *La Prensa Libe*. (p. 7)

Diccionarios

Área Organización del Trabajo, Clasificación y Valoración de Cargos del Programa Desarrollo de Recursos Humanos de la Universidad Nacional. (2011). *Diccionario de competencias, dirigido a funcionarios/as administrativos/as de la UNA*.

Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. *Definición de condición*. (Vigésima segunda ed). Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=condici%C3%B3n>

Documentos electrónicos

Carrión, H. (s.f.) *Presentación en PowerPoint sobre Preservación de Información Digital*, Seminario impartido por la organización Imaginar. Bogotá, Colombia.

Comisión de optimización de uso de recursos (2012). *Presentación en PowerPoint, propuesta optimización de recursos*. Campus Sostenible, Universidad Nacional, Heredia.

Corrales, X. y Ulate M. (s.f.) *Gestión Documental Digital*. Presentación PowerPoint. Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

Sistema de Gestión Administrativa-SIGESA. (2012). *Presentación en PowerPoint*. Universidad Nacional.

Vicerrectoría de Desarrollo-Programa de Gestión Financiera. (2013). *Capacitación Inducción a los procesos de Gestión Financiera*. Presentación PowerPoint. Universidad Nacional, Costa Rica.

Libros

Abarca, A; Alpízar, F; Rojas, C. y Sibaja, G. (2012). *Técnicas cualitativas de investigación*. (1ra. Ed.) San José, Costa Rica. Editorial: UCR.

Barrantes, R. (2012). *Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cuantitativo y Cualitativo*. Reimpresión San José, Costa Rica: EUNED.

Bermúdez, J.C.; Bajo, A.; Millán, N.; Araya, I.; Sánchez, I.; Ramírez, H.; Vargas, M.; Sánchez, G. (2011). *La Gestión del Conocimiento en la Administración de Oficinas*. Heredia, Costa Rica. Dínamo Innovador.

Casanovas, I. (2008) *Gestión de Archivos Electrónicos*. I edición, Alfagrama Ediciones S.R.L. Argentina.

Cruz, J. (2003) *La gestión de los documentos electrónicos como función archivística*. Universidad Carlos III de Madrid. España.

Espinoza, F. (2001). *La información en medios audiovisuales en los archivos de gestión*. (1a ed.) Heredia, Costa Rica: EUNA.

Espinoza, F. (2004). *Administración de documentos en el archivo de gestión*. (2da ed.) Heredia, Costa Rica: EUNA.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación* (5ta, ed.), Distrito Federal, México. McGrawHill.

Rojas, J, Herrera, R, León, C, Jara, E, Álvarez, V, Collado, L (2006) *Informe Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica*. San José, Costa Rica, Universidad de Costa Rica.

Manuales

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2013). *Manual de usuario administrativo sistema ITOP para la solicitud reportes (DTIC)*.

Equipo de Trabajo Proyecto INNOVARE. (2006). *Manual Orientaciones y prácticas sobre el proceso de matrícula*.

González Sandoval (2007). *Manual de utilización del sistema de declaración jurada de la UNA*. Universidad Nacional, Costa Rica.

Normativa

Archivo Nacional de Costa Rica (1990) Ley del Sistema Nacional de Archivos. (7202). Gaceta No. 225, San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa (1989) *Código Procesal Civil de Costa Rica*, Gaceta 208 del 03 de Noviembre, Alcance 35. San José Costa Rica.

Asamblea Legislativa (1990) *Ley del Sistema Nacional de Archivos (7202)*. Gaceta No 225. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa (1994) *Ley de Registro, Secuestro y Examen de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones (7425)*. Gaceta No 71. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa, (1993) *Ley Orgánica del Poder Judicial (7333)*. Gaceta No. 124. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa, (2002) *Ley N°8220. Ley Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos*. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa, (2005) *“Ley N°8454. Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (8454)”*. Gaceta No. 197, San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa, (26 de junio de 1990) *“Ley N° 7169. Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico”*. San José, Costa Rica.

Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR (2011). *Norma ISO 30300 Información y documentación, Sistemas de gestión para los documentos, Fundamentos y vocabulario*. Editada e impresa por AENOR Depósito legal: M 49337:2011. Madrid, España.

Banco Central de Costa Rica (2009) *Reglamento del Sistema de Pagos*. División de Servicios Financieros. San José Costa Rica.

Consejo Nacional de Rectores (2005) *Dictamen sobre la propuesta de la creación del Bachillerato y la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional*. Oficina de Planificación de la Educación Superior. Publicaciones CONARE-OPES 2005. San José, Costa Rica. p. 4.

Contraloría General de la Republica *L-2-2010-DC-DGA Lineamientos generales para la implementación de un programa “Cero Papeles” en la Contraloría General de la República (2010)*.

Ministerio de Ciencia y Tecnología (2008) *Política de Certificados para la jerarquía nacional de certificadores registrado*. Dirección de Certificadores de Firma Digital, San José, Costa Rica.

Presidente de la República y Ministerio de Ciencia y Tecnología, (2006), *Reglamento Firma Digital*. Gaceta 77, Decreto 33018-MICIT. San José, Costa Rica.

Riviera, M. (2009) *Directrices para la creación de un programa de preservación digital*. Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 43. ISSN: 0718 – 1701. Departamento de Gestión de Información, Escuela de Bibliotecología. Universidad Tecnológica Metropolitana, Santiago, Chile.

Sistema Institucional de Archivos. (2007) *Reglamento del Sistema Institucional de Archivos*. UNA-Gaceta 4-2007.

Planes

Escuela de Secretariado Profesional (2010) *Carreras de la Escuela de Secretariado Profesional. Plan de Estudios*. Aprobado mediante acuerdo ESP-CA-100-2010. Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

Secretaría técnica de Gobierno Digital. (2010). *Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014*. San José, Costa Rica.

Universidad Nacional (2012) *Plan Mediano Plazo 2013-2017*, Heredia, Costa Rica, p. 30-31.

Sitios Web

Acuña, C. (25 de agosto 2006) *Próximo año se usaría la Firma Digital*. La Prensa Libre, San José, Costa Rica. Recuperado de www.prensalibre.co.cr.

Agüero, M. (16 de julio del 2012). Menos papel, más árboles y más espacio. *La Nación*. Recuperado de <http://www.nacion.com/2012-07-16/EIPais/menos-papel--mas-arboles-y-mas-espacio.aspx>

Angulo, M. (2012) UCR inicia proceso cero papel. Facultad de Educación, Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <http://www.facultadededucacion.ucr.ac.cr/noticias/1-noticias/126-ucr-inicia-proceso-cero-papel>.

Área UNAWEB (2013) *Acerca de UNA Campus Sostenible*. Recuperado de (http://www.una.ac.cr/unasostenible/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=28)

Bermúdez, M. (2013) *Normas ISO 30300 y 30301*. Archivo PDF. Recuperado de <http://archivo.ucr.ac.cr/docum/Norma%2030300.pdf>

- Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones. (2014) *Dirección de Cambio Climático*. Recuperado URL <http://www.minae.go.cr/-http://cambioclimaticocr.com/>
- Bermúdez, T. (1995). *La gestión de documentos, visión panorámica*. Recuperado de <http://www.archivonacional.go.cr/memorias/1995/01.pdf>
- CECARM (2013). *Función Hash*. Negocio Electrónico en la región de Murcia. Recuperado de <http://www.cecarm.com/servlet/s.SI?METHOD=DETALLESIMPLE&sit=c,733,m,3132&id=3231>
- Centro de Gestión Informática. (2010). *Ingreso a la Aplicación de Boletas*. Recuperado de <http://www.boletapago.una.ac.cr:8080/WebBoleta/Bienvenido.jspx>
- Centro de Gestión Informática. (2011). *Consulta de Activos*. Recuperado de <http://163.178.140.77/~activos/>
- Centro de Gestión Informática. (2011). *Sistema de Expediente Médico*. Recuperado de <https://www.salud.una.ac.cr/#>
- Centro de Gestión Informática. (2011). *Sistema de Información de Bienestar Estudiantil*. Recuperado de <http://www.vidaestudiantil.una.ac.cr/becas>
- Centro de Gestión Informática. *Sistema de Administración de Cesantía*. Recuperado de <http://www.cesantia.una.ac.cr/login.php>
- Centro de Gestión informática. *Sistema de Formulación Operación e Inversión*. Recuperado de <http://www.formulacion.una.ac.cr/#> (2013)
- Centro de Gestión Informática. *Sistema de Transportes*. Recuperado de <http://www.cgi.una.ac.cr/~giras/index.php?U=010304>
- Centro de Gestión informática. *Sistema Modificaciones Internas*. Recuperado de (<http://www.modificacion.una.ac.cr/>) (2008)
- Centro de Gestión Tecnológica y Escuela de Informática. Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos. Recuperado de http://www.juridica.una.ac.cr/index.php?option=com_remository&Itemid=2
- Chacón, M y Cachero, C. (2010). *Hacia un modelo de calidad para evaluación de plataformas abiertas LMS*. Recuperado de <http://www.tec->

digital.itcr.ac.cr/servicios/investigacion/sites/default/files/publicaciones/C.C.achero_M.Chacon_EDUTEC_2010.pdf

Chiavenato, I. (1999). 5ta edición, Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>.

Creación Literaria (2013). La constancia definición (redacción). Recuperado de <http://creacionliteraria.net/2012/05/la-constancia-definicionredaccion/>

Confederación de Empresarios de Andalucía (2013) Digitalización de la Información y Gestión Documental para la mejora de la productividad empresarial. Recuperado de <http://gestiondocumental.cea.es/?q=node/86>

Contraloría General de la República (2013). *Norma Técnica para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)*. La Gaceta No. 119 del 21 de junio de 2007. Recuperado de http://cgrw01.cgr.go.cr/portal/page?_pageid=434,1869313&_dad=portal&_schema=PORTAL

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2012). *Programa UNA-Virtual*. Recuperado de <https://www.aulavirtual.una.ac.cr/>

Dirección General del Archivo Nacional y Ministerio de Cultura Juventud y Deporte. Archivo Nacional de Costa Rica (s/a) Recuperado de (<http://www.archivonacional.go.cr/>)

E How en Español. Prestación de Servicios, Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/definicion-prestacion-servicios-hechos_182966/

Economía social y tecnologías de la información y la comunicación. Recuperado de <http://www.asturestic.net/asturestic/contenidos/fichas-divulgativas/las-tic-en-la-gestion-de-la-empresa/>

Esteban Gonzáles Sandoval. (2007). *Manual de utilización del sistema de declaración jurada de la UNA*. Recuperado de <http://www.cgi.una.ac.cr/~horario/horario/>

Eur-Lex (2003) *El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Recueperado: http://eurex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=COMfinal&an_doc=2003&nu_doc=567

- Europa Press (2010) Un PDF 'verde' que no se puede imprimir para salvar los bosques. Recuperado de <http://www.20minutos.es/noticia/899464/0/pdf/no/imprimir/#xtor=AD-15&xts=467263>
- Feingold, V. (2013) *Hacia la oficina sin papeles*. Recuperado de http://www.contractworkplaces.com/files/noticias/27_archivo.pdf
- Ferrocarriles Nacionales de México en Liquidación (2010). *Programa de manejo sustentable para el uso óptimo de los recursos naturales*. Recuperado de <http://fnml.com.mx/uploads/promansus07.pdf>
- Fonseca, P. (18 de octubre de 2009) *No solo en trámites bancarios puede usarse la firma digital*. Periódico La Nación. Sección Aldea Global. Recuperado de http://www.nacion.com/ln_ee/2009/octubre/18/aldea2123697.html.
- Gobierno Digital. (2010). *Gobierno Digital y Políticas Públicas sobre las TIC. Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica*. Recuperado de: http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?p_l_id=151884&olderId=191452&name=DLFE-4650.pdf
- Grupo Archicentro. (1986-2011). El mundo de la oficina sin papeles. Recuperado de <http://www.archicentro.com/El-Mundo-de-la-Oficina-sin-Papel>
- Guerrero, J., Amell, I. y Cañedo, R. (s.f.). Contribuciones cortas: Tecnología, tecnología médica y tecnología de la salud: algunas consideraciones básicas. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_4_04/aci07404.htm
- Informática Hoy (05 de agosto de 2013) *Dispositivos de Almacenamiento*. Recuperado de: <http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Dispositivos-de-almacenamiento.php>.
- Jaimes Sánchez, L. (2002). *Conservación de documentos electrónicos, preservación, acceso y disponibilidad de la información en soportes electrónicos*. Recuperado de www.archivonacional.go.cr/memorias/2002/01.doc
- Jiménez, A (s.f.). *La tipología documental en la legislación costarricense*. Recuperado de <http://www.archivonacional.go.cr/index.php/articulos-especializados-en-archivistica>

Junta de Castilla y León (s.f.). *Manual de implementación de la Oficina Cero Papeles utilizado en España*. Recuperado de http://www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/808/151/Manual%20de%20implantaci%C3%B3n%20de%20Oficina%20Sin%20Papeles.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DUTF8&blobheadername1=CacheControl&blobheadername2=Expires&blobheadername3=Site&blobheadervalue1=no-store%2Cno-cache%2Cmustrevalidate&blobheadervalue2=0&blobheadervalue3=JCYL_MedioAmbiente&blobnocache=true

Lamarca, M. (2013) *Hipertexto, el nuevo concepto de documento en la cultura de la imagen*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de URL: <http://www.hipertexto.info>.

Legislación para bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación (2013) *Documento electrónico vs documento digital*. Recuperado de <http://legislaciondelibro.wordpress.com/about/>

Luque, Juan José. (30/05/2012). *Flujos Documentales: procesos de captura, integración y distribución documental*. Recuperado de <http://www.ops-servicios.es/blog/2012/05/30/flujos-documentales-procesos-de-captura-integracion-y-distribucion->

Ministerio de Hacienda. *Informe de Gestión - Iniciativas Tácticas-Operativas*. Recuperado de <http://dgt.hacienda.go.cr/estadisticas/Documents/Informe%20II%20Trimestre%20-Iniciativas%20T%C3%A0cticas.pdf>

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia (2013) *Estrategia de Cero Papel*. Recuperado de <http://www.minvivienda.gov.co/Ministerio/PoliticaTIC/Documents/Estrategia%20de%20Cero%20Papel.pdf>

Ministerio Público de Costa Rica (s.f.). *Listado de buenas prácticas implementadas en cuanto a la política de reducción del consumo de papel en las Administraciones Regionales, Departamentos adscritos a la Dirección Ejecutiva y Departamentos de Personal y Planificación*. Recuperado de <http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/ceropapel/>

Ministerio Público de Costa Rica (s.f.). *Políticas para eliminar el uso del papel*. Recuperado de <http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/ceropapel/>

Ministerio Público de Costa Rica (s.f.). *Programa hacia cero papel*. Recuperado de <http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/ceropapel/>

Moreira, M. (2006). *La gestión por procesos en las instituciones de información*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352006000500011&script=sci_arttext

Oficina sin papeles (s.f.) *Las TIC*. Recuperado de <http://www.oficinasinpapeles.es/las-tic>

Rodríguez, A. (11 de febrero del 2013). *Procomer mejora sistema de solicitud de ingreso a régimen de zonas francas*. *La Nación*. Recuperado de <http://www.nacion.com/2013-02-11/Economia/Procomer-mejora-sistema-de-solicitud-de-ingreso-a-regimen-de-zonas-francas.aspx>

Rodríguez, O. (26 de febrero del 2013). *Firma digital se usa en una de cada tres entidades*. *La Nación*. Recuperado de <http://www.nacion.com/2013-02-26/Economia/Firma-digital-se-usa-en-una-de-cada-tres-entidades.aspx>

Rojas Arias, E. (2012). *UCR inicia proceso cero papel. Dos nuevos sistemas digitales de información arrancan en el 2012*. Recuperado de <http://www.ucr.ac.cr/noticias/2012/01/20/ucr-inicia-proceso-cero-papel/pdf.html>

Ronald Vargas Brenes. *Boletín DETIC Comunica*. Recuperado de http://www.una.ac.cr/dtic/Boletin/Botetin_DTIC_1.pdf

Sandoval, E. (2007). *Manual de utilización del sistema de declaración jurada de la UNA*. Recuperado de <http://www.cgi.una.ac.cr/~horario/horario/>

Secretaria técnica de Gobierno Digital. (2013). *Gobierno Digital*. Recuperado de <http://www.gobiernofacil.go.cr/E-GOB/gobiernodigital/index.html>

Secretaria técnica de Gobierno Digital. (2013). *Gobierno Fácil*. Recuperado de <http://gobiernofacil.opendata.junar.com/home/>

Sistema docpath. Recuperado de <http://www.docpath.com>

Sistema docshare. Recuperado de <http://www.docshare.es/videos.php>

Sistema jlibrary. Recuperado de www.http://novacreations.net/jlibrary/

Sistema Knosys. Recuperado de www.knosys.net

Sistema Nacional de Certificación Digital (2013) *Firma Digital*. Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT). Recuperado de <http://www.firmadigital.go.cr/>. Consultado en 29 de abril de 2013.

Sistema Orfeo. Recuperado de [www.http://orfeogpl.org](http://www.orfeogpl.org)

Software. Recuperado de: <http://mscconsuelocargua.blogspot.com/2013/03/tecnologia.html>

Solís, O. (13 de agosto 2009) *Chat Firma digital*. Periódico La Nación. Recuperado de http://www.nacion.com/chat/activo-cover.php?altcast_code=8750a66137

Tecnología Pyme (2013) Knowledge Tree, gestor documental para pymes. Recuperado de <http://www.tecnologiapyme.com/productividad/knowledge-tree-gestor-documental-para-pymes>

The Free Dictionary (2013) *Encriptar*. Recuperado de (<http://es.thefreedictionary.com/encriptar>)

Universidad Nacional. *Escuela de Secretariado Profesional*. Recuperado de <http://www.una.ac.cr/secretariado/>

Universidad Nacional. *Facultad de Ciencias Sociales*. Recuperado de www.fcs.una.ac.cr

Vargas, L. (15 de diciembre de 2006) *Gobierno Digital: La experiencia de la UNA en servicios electrónicos*. Recuperado de: <http://www.gobiernofacil.go.cr/e-gob/gobiernodigital/noticias/index.htm>

Vicerrectoría de Vida Estudiantil. *Sistema de Información de Bienestar Estudiantil para la Gestión de Becas, SIBUNA*. Recuperado de <http://www.vidaestudiantil.una.ac.cr/becas?showall=&start=3>

Vizcaíno, I (2009) *Conservación de documentos electrónicos es reto para país*. Periódico La Nación. Recuperado de http://www.nacion.com/ln_ee/2009/febrero/08/pais1863236.html

Tesis

Acuña, M. (2009) *Firma Digital*. Trabajo de Maestría en Derecho Público, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

-
- Mercedes, A. Fuentes, Y. Marchena, Y. Mora, A. Rodríguez, k. (2012) *Competencias de la Persona Graduada del Diplomado en Secretariado Profesional de la Escuela de Secretariado Profesional Para El Ejercicio De Su Profesión En La Universidad Nacional*. Tesis de Licenciatura. Heredia. Universidad Nacional.
- Saunders Vásquez, A. (2011) *Propuesta de bases para el diseño de un sistema de gestión estratégica en información para la Dirección de Energía Renovable del MINBAS. Flujos de información*. Tesis de Maestría. La Habana Cuba: Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas.

ANEXOS

Anexos

Anexo 1. Carta solicitud de información Consejo Universitario UNA

Anexo 2. Guía de Observación para la Escuela de Secretariado Profesional

Anexo 3. Entrevista semiestructurada a la Escuela de Secretariado Profesional

Anexo 4. Entrevista semiestructurada para instituciones públicas

Anexo 5. Entrevista semiestructurada para unidades de la UNA

Anexo 6. Cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP

Anexo 7. Cuestionario aplicado a instancias administrativas UNA

Anexo 8. Acuerdo N°2005-614 de Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, en el cual se establecen lineamientos para los tipos documentales

Anexo 9. Plan de trabajo

Anexo 10. Llave maya con el esquema para el ordenamiento del archivo de gestión de documentos electrónicos

Anexo 11. Cartas de las lectoras y la filóloga

ANEXO 1

CARTA AL CONSEJO UNIVERSITARIO

03 de junio de 2013

Señores
Consejo Universitario
Universidad Nacional

Estimados señores y señoras:

Somos estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional, en este momento nos encontramos realizando el seminario de graduación, titulado *“La gestión documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles: caso de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional”*, los estudiantes a cargo del proyecto somos: Gabriela Campos Vargas, Grace Gómez Segura, Laura Moraga Vargas, José Toruño Ramírez, Lucía Sánchez Villalobos y Wendy Sandoval Díaz

Para la realización del trabajo requerimos la colaboración por parte de este órgano colegiado, en el sentido de que nos brinden la siguiente información:

- a. Información sobre si existe un plan a corto o mediano plazo para implementar un Sistema de Gestión Documental, orientado a administrar la información bajo el enfoque cero papeles.
- b. Copia de los acuerdos tomados por el Consejo Universitario en relación con lo previsto en la Ley de Firma Digital y Certificados Digitales No. 8454, principalmente en lo relativo al tema de firma digital.
- c. Copia de los lineamientos, directrices o planes de carácter general emitidos por ese Consejo, con el propósito de orientar la actuación institucional que anticipe la optimización de recursos y/o la minimización de trámites por medios tecnológicos.
- d. Otras acciones tomadas por ese Consejo en relación con el tema precitado.

Agradezco la atención que se le brinde a esta respetuosa solicitud. Asumimos el compromiso de continuar con nuestros mejores esfuerzos por lograr que este trabajo final de graduación, represente un insumo significativo en la tarea que sobre esta materia debe afrontar la Escuela de Secretariado Profesional y la Universidad Nacional.

Atentamente,

Wendy Sandoval Díaz
Estudiante
Escuela de Secretariado Profesional
Universidad Nacional
Teléfono 8621-4322 / correo electrónico wendysd9@gmail.com

wsd

c. Lic. Patricia Arce Rojas, Profesora tutora, Seminario de Graduación, ESP.

ANEXO 2

GUÍA DE OBSERVACIÓN A LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

Guía de Observación, Escuela de Secretariado Profesional	
Fecha:	Periodo de observación: 1) 8:00 a 11:00 2) 11:00 a 14:30 3) 14:30 a 17:00

Instrucciones: El entrevistador tomará nota según lo observado del proceso del flujo documental en la Escuela de Secretariado Profesional.

Flujo de documentos

1. ¿Hay una persona destinada al recibo de documentos? ___ No ___ Sí

Quién: _____

2. Los documentos físicos se recibe con: ___Sello ___ Nombre ___Firma ___ Hora
___ Otro, _____

3. ¿Se registra en algún documento descriptivo con el que cuente la ESP?

___Base en Microsoft Excel ___ Base en Microsoft Access ___Sistema automatizado ___Otro, _____

4. ¿A quiénes se les traslada los documentos y para qué?

a)

b)

c)

d)

e)

5. ¿De qué forma se distribuye la correspondencia al destinatario o responsable?

___ Física ___ Electrónica

Describe:

6. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de respuesta de la correspondencia recibida?

	No	Sí	Explique
a) Existe algún tipo de sistema automatizado para la asignación de consecutivos			
b) El documento de respuesta se imprime, se tramita y se archiva en físico			
c) Se resguarda más de una copia física			
d) Se tramitan de forma electrónica			
e) Se facilita a otros funcionarios de manera electrónica			
f) Se consulta únicamente de forma electrónicamente			
g) Se archiva de manera electrónica			

Otros datos importantes:

7. ¿Cómo se realiza el proceso de envío de correspondencia? ¿Quién es el encargado?

8. ¿Cuáles herramientas tecnológicas se utilizan para los diferentes trámites en la gestión documental?

Equipo	Sí	No	Equipo	Sí	No
a) Internet			g) Impresora a dúplex		
b) Scanner			h) Impresora multifuncional		
c) Teléfono fijo			i) Computadora		
d) Teléfono móvil			j) Correo electrónico		
e) Tableta electrónica			k) Dropbox		
f) Fax			l) Skype		

Otros, mencione:

9. ¿Quién realiza las funciones archivísticas en la ESP?

10. ¿Cuál es el método de clasificación que utiliza la Escuela para archivar los documentos?

___ Orgánica ___ Funciones ___ Asuntos o materias

11. ¿El método de ordenación de los documentos que se utiliza es?

___ Alfabético ___ Cronológico ___ Numérico

12. ¿De qué forma se realiza la custodia de los documentos electrónicos que se generan?

	No	Sí	Describa
a) Sistema de ordenamiento			
b) Ordenamiento electrónico por carpetas			
c) Clasificación del archivo en forma electrónica			
d) Clasificación del archivo en físico			

Otra:

13. Otros hallazgos y oportunidades de mejora:

Hallazgos	Oportunidades de mejora

Estudiante responsable del proceso de observación:

ANEXO 3

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA TÉCNICO GENERAL EN SERVICIOS PARAACADÉMICOS DE LA ESP

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

TÉCNICO GENERAL EN SERVICIOS PARA ACADÉMICOS DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

Buenas tardes (buenos días). El objetivo de esta entrevista es recolectar información sobre los flujos de información y tipos documentales de la Escuela de Secretariado Profesional, por medio de una serie de preguntas preestablecidas. Esta entrevista constituye un insumo para el Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas; por lo tanto, los datos suministrados serán confidenciales y con fines académicos.

Instrucciones: *El entrevistador tomará nota de las respuestas del entrevistado(a), quien contestará con base en el conocimiento y experiencia que tiene en la Escuela de Secretariado.*

I Parte. Información General

Fecha de la entrevista: _____

Puesto: _____

II Parte. Gestión del documento físico

1. ¿Cuenta la ESP con algunas políticas documentarias para documentos físicos y control de correspondencia? ¿Cuáles?

2. ¿Qué tratamiento archivístico se le da a los documentos físicos?

Etapla	Explicación
¿Cuál método utiliza la ESP para la clasificación de los documentos? () Orgánica () Funciones () Asuntos o materias	
Los documentos se ordenan: () Alfabético () Cronológico () Numérico. Asignación de consecutivo	
¿Dispone la ESP de tablas de conservación de plazos? () Sí () No	
¿Cuál es el proceso aplicado para conservar o eliminar documentos?	

3. ¿Quién realiza las funciones archivísticas en la ESP?

III Parte. Gestión de documentos electrónicos

A continuación se presentan una serie de preguntas con el propósito de obtener información relacionada con la gestión de documentos electrónicos desarrollada en la Escuela de Secretariado Profesional.

4. ¿La Escuela de Secretariado Profesional tiene identificados los tipos documentales que se producen en forma electrónica?

() Sí () No

5. La **creación** de documentos electrónicos consiste en documentar el origen de los documentos electrónicos de una manera lógica y coherente. ¿Qué aspectos toma en cuenta la Escuela de Secretariado Profesional para garantizar que los documentos producidos en forma electrónica son de fácil acceso, recuperación y conservación?

Para la accesibilidad: _____

Para la recuperación: _____

Para la conservación: _____

6. Para la creación de documentos electrónicos se hace uso de las propiedades también conocidas como metadatos del documento (que son los que permiten que un documento electrónico pueda ser utilizado y comprendido). Estos metadatos permiten: saber cuándo se registra la información y por quién ha sido utilizado el documento. ¿Toma en cuenta la Escuela estas propiedades o metadatos para la creación de documentos?

() Sí () No

Explique:

7. De las siguientes opciones para almacenar los documentos producidos o enviados en medios electrónicos, ¿cuáles utiliza la Escuela?

Dispositivo de almacenamiento	Tipos de dispositivos			
7.1 Soportes Magnéticos	() Cintas (ej: discos 3/2)	() Discos duro interno	() Disco duro externo	
7.2 Soportes ópticos	() Blu-ray (disco óptico para almacenamiento de video, datos de alta definición y densidad)	() DVD	() Disco regrabables	() CD
7.3 Soportes electrónicos	() Tarjetas de memoria estado sólido SSD (ej. Cámaras)	() Llaves mayas		

8. Para los documentos producidos en forma electrónica. ¿Dispone la Escuela de espacio en algún servidor de la Universidad Nacional?

() Sí () No

Por favor amplíe su respuesta:

9. ¿Cuáles funcionarios de la ESP tienen acceso a los documentos generados por medios electrónicos?

Solo administrativos	Sí	No
Solo académicos	Sí	No
Solo la persona que lo crea	Sí	No
Todos	Sí	No
Solo el superior	Sí	No

Otros:

10. ¿Coordina la ESP con alguna instancia de la UNA para garantizar la accesibilidad de la información?

CGI	Sí	No
Técnico o Informático de la ESP	Sí	No
Técnico o Informático de la Facultad de Ciencias Sociales	Sí	No

Otros:

11. ¿Considera que el no acceso oportuno a la información, le ha afectado en alguna oportunidad a la ESP en la toma de decisiones estratégicas?

() Sí () No

Por favor amplíe su respuesta:

12. ¿Cuál es el método de clasificación que utiliza la Escuela para clasificar los documentos electrónicos?

() Orgánica () Funciones () Asuntos o materias

13. ¿El método de ordenación de los documentos electrónicos que utilizan es?

() Alfabético () Cronológico () Numérico. Asignación de consecutivo

14. ¿Cómo garantiza la ESP la seguridad de los documentos electrónicos, con respecto a la protección, seguridad y accesibilidad?

15. ¿Qué tipo de documentos electrónicos procesa la Escuela de Secretariado Profesional?

16. ¿Cuál es el medio de comunicación más utilizado por la ESP para distribuir los documentos electrónicos?

17. ¿Éste o estos medios de comunicación permiten que la distribución de documentos sea fluida, segura, auténtica y accesible?

18. Ante el avance de los medios tecnológicos, ¿qué medidas preventivas aplica la ESP para garantizar la migración de los documentos producidos en forma electrónica hacia otros medios más actualizados?

19. ¿En lo que concierne a la organización, ha tenido la Escuela alguna iniciativa en relación con la gestión documental cero papeles o política documentaria para el archivo de documentos electrónicos? Si su respuesta es afirmativa, por favor indicar ¿en qué consiste?

20. En caso de que la ESP decida implementar la gestión documental cero papeles mediante un sistema ¿dispone de recursos, humanos, tecnológicos o financieros (como presupuesto) para su implementación?

() Sí () No

Por favor amplíe su respuesta:

21. ¿Considera que el equipo tecnológico que actualmente se utiliza en la ESP para gestionar documentos electrónicos contribuiría a implementar la administración cero papeles?

() Sí () No

Por favor amplíe su respuesta:

¡Muchas gracias por la colaboración!

ANEXO 4

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A
INSTITUCIONES PÚBLICAS**

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A INSTITUCIONES PÚBLICAS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN CERO PAPELES EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Buenos días/tardes:

El objetivo de esta entrevista es recopilar información sobre experiencia que ha tenido la institución que usted representa en el proceso de implementación de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) en los distintos procesos administrativos.

Esta entrevista constituye un insumo para el trabajo de investigación del Seminario de Graduación en Administración de Oficinas; por lo tanto, toda la información que se recopile será estrictamente confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos

Instrucciones: *El entrevistador tomará nota de las respuestas del entrevistado, el cual contestará con base en el conocimiento y experiencia que ha tenido en la institución que representa, en relación con la implementación de las TIC en los procesos administrativos.*

I Parte. Información general

Fecha de la entrevista: _____
Nombre de la institución: _____
Cargo del entrevistado: _____
Años de laborar para la institución: _____

II Parte. Experiencia de su institución en la implementación “Cero Papel”

1. ¿En qué consiste el programa que esta institución ha implementado en relación con una administración cero papeles?

- 1.1 ¿Cómo se llama? _____
1.2 ¿Quién es el encargado? _____
1.3 ¿Cuándo se implementó? _____

		NO	SI	Explique
1.4	¿Utilizan la firma digital?			
1.5	¿Confeccionan documentos electrónicos? (No todo documento electrónico es digital, pero todos los documentos digitales son electrónicos)			
1.6	¿Uso del correo electrónico?			
1.7	¿Digitalizan los documentos?			
1.8	¿Utilizan sistemas de gestión documental específicos según las necesidades de la institución?			

2. ¿Por qué razón la institución decidió fomentar el programa cero papeles? Justifique su respuesta

		NO	SI	Explique
2.1	Tiene alguna relación con el Plan Maestro de Gobierno Digital	1	2	
2.2	Ahorro de recursos	1	2	
2.3	Sostenibilidad del ambiente	1	2	
2.4	Mejoras en el servicios	1	2	
2.5	Aprovechamiento de los recursos tecnológico	1	2	
2.6	Otras:			

3. ¿Se realizó algún plan piloto para la implementación del programa?

(Capacitación del personal en procedimientos, equipo y sistemas, plan de sensibilización, implementación paulatina (qué contempló cada fase)

4. ¿Qué consideraciones o aspectos en relación con recursos tecnológicos se tomaron en cuenta para la implementación del programa o políticas establecidas?

	Cuáles	Por qué
4.1 Software (actualización y/o compra)		
4.2 Hardware (compra de nuevo equipo)		

5. ¿De acuerdo con la lista siguiente y según su experiencia, qué competencias o habilidades requiere el personal de oficina para administrar la información mediante los sistemas o programas que ha implementado su institución?

Competencias	SI	NO
5.1 Conocimientos de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y normativa		
5.2 Experiencia en procesos para administrar fondos documentales		
5.3 Conocer elementos básicos del sistema operativo (archivo, carpetas, programas)		
5.4 Dominio de procesamiento de textos (redactar, técnicas de formato, almacenar, entre otros)		
5.5 Habilidad para comunicarse (oral y escrita)		
5.6 Trabajo en equipo		
5.7 Dominio de procesadores de hojas de cálculo		
5.8 Editar imágenes, gráficos, dibujos		
5.9 Usos de bases de datos		
5.10 Realizar búsquedas y selección de información a través de Internet		
5.11 Actitud abierta y crítica ante el surgimiento de nuevas TIC		

Competencias	SI	NO
5.12 Actitud de aprendizaje y actualización permanente		
5.13 Disposición al cambio		
5.14 Organización y almacenamiento de documentos electrónicos por carpetas		
5.15 Conocimiento de las facilidades del correo electrónico (organización de mensajes, carpetas, calendario, agenda, lista de distribución)		
5.16 Otras:		

6. ¿Qué consideraciones o aspectos en relación con el recurso humano se tomaron en cuenta para la implementación del programa o políticas establecidas?

	NO	SI	Explique
6.1 Capacitación			
6.2 Cultura organizacional			
6.3 Competencias			
6.4 Talleres de sensibilización			
6.5 Divulgación por correo			
6.6 Textos electrónicos			
Otros			

7. ¿Qué consideraciones o aspectos en relación con los procesos administrativos se tomaron en cuenta para la implementación del programa?

(Cuáles procesos administrativos se han modificado y cómo se hizo la evaluación o escogencia)

8. ¿Implica este programa la gestión electrónica de documentos?

Si la respuesta es negativa pasar a la pregunta 10.

9. ¿Utilizan algún programa para ese fin? (software libre, licencia, creación propia según necesidades)

10. ¿Cuál es el procedimiento archivístico que se le aplican a los documentos digitales?

11. ¿Qué medidas preventivas han aplicado para darle sostenibilidad a los documentos electrónicos y al programa en su totalidad?

12. ¿Qué legislación tomaron en cuenta para la implementación del programa?
(Está acorde con las normativas del Archivo Nacional)

Legislación y normativa	Sí	No
12.1. Ley 7207- Ley del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento		
12.2. Ley 8454- Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos		
12.3. Ley 8220- Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites		
12.4. Ley 7169- Ley de Promoción del desarrollo científico y tecnológico		
12.5. Ley 7333- Ley Orgánica del Poder Judicial		
12.6. "Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos, 2008", de la Junta Administrativa del Archivo Nacional.		
12.7. Código Procesal Contencioso		
12.8. Ley 8292- Ley de Control Interno		
12.9. Proyecto Gobierno Digital		
12.10. Otras		

13. ¿Qué ventajas ha brindado el programa o políticas Cero Papeles a la institución?

Ventajas	Sí	No
13.1. Reducción del consumo de papel		
13.2. Disminución de riesgos de la salud		
13.3. Mejora en la prestación de servicios		
13.4. Reducción en el tiempo de respuesta		
13.5. Mejora en el archivo de documentos		
13.6. Cambio de cultura al uso adecuado de los recursos		
13.7. Accesibilidad de la información desde cualquier lugar		
13.8. Descentralización de servicios		
13.9. Búsqueda centralizada de la información		
13.10. Contribuye a la conservación ambiental		
13.11. Autenticar la identidad del usuario y mejorar los estándares de seguridad		
13.12. Mayor aprovechamiento del espacio físico al no necesitar mobiliario para la custodia de documentos		
13.13. Mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos		
13.14. Mejora en el seguimiento de documentos, asuntos pendientes y vencimiento de plazos		
13.15. Reducción de costos asociados a la impresión y fotocopiado de documentos		

Ventajas	Sí	No
13.16. Reducción de costos y equipo (compras de impresora, fotocopadoras, etc.)		
13.17. Cambio de cultura en la elaboración de documentos electrónicos, sin hacer uso del		
13.18. Conservación de documentos electrónicos		
13.19. Migración de la información		
13.20. Realización de trámites en línea		
13.21. Otras		

14. ¿Cómo realizan las estadísticas que reflejan las ventajas anteriormente indicadas?
(¿realizaron un diagnóstico previo?)

15. ¿Cuáles considera que pueden ser algunas desventajas?

Desventajas	Sí	No
15.1 Mayor consumo de energía		
15.2 Carencia de conocimientos informáticos		
15.3 Respaldo la información permanentemente (Back up)		
15.4 Asignación de recursos para actualizaciones tecnológicas		
15.5 Accesibilidad a Internet		
15.6 Riesgos electrónicos (virus, software y hardware obsoletos)		
15.7 Pérdida de información		
15.8 Generación de basura electrónica		
15.9 Otras:		

16. ¿Qué tipo de inconvenientes se les ha presentado en el proceso de implementación del programa cero papeles y cómo los han afrontado?

17. ¿Ha logrado el Programa Cero Papeles cumplir con las expectativas que tenía la institución antes de su implementación? ¿por qué?

18. ¿Recomendaría a otras instituciones incursionar en la administración cero papeles? ¿Por qué?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 5

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA
UNIDADES UNIVERSITARIAS

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

UNIDADES UNIVERSITARIAS QUE HAN IMPLEMENTADO PROGRAMAS O SISTEMAS AUTOMATIZADOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Buenas tardes/ buenos días. El objetivo de esta entrevista es recolectar información sobre la implementación de sistemas o programas automatizados en instancias universitarias y otros aspectos relacionados

Esta entrevista constituye un insumo para el Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas. Por lo tanto, los datos que se recopilen serán estrictamente confidenciales y se utilizarán con fines académicos.

Instrucciones: *El entrevistador tomará nota de las respuestas del entrevistado, el cual contestará con base en el conocimiento y experiencia que ha tenido en la institución en relación con la implementación y uso de las TIC en los procesos administrativos. De igual manera si el entrevistado lo permite se grabará la entrevista.*

I Parte. Información general

Fecha de la entrevista: _____
Nombre de la instancia universitaria: _____
Cargo del entrevistado: _____
Años de laborar para la unidad: _____

II. Parte. Preguntas

II.I Sistemas automatizados

1. ¿En su Unidad se ha implementado algún sistema automatizado para la administración de la información, diferente a los sistemas oficiales de la UNA? quizás como los siguientes:

	Sí	No
1.1 Sistema para recibo de correspondencia		
1.2. Agenda electrónica		
1.3. Inventario de materiales		
1.4. Uso o préstamo de vehículos de la Unidad		
1.5. Sistema para la gestión documental (físico)		
1.6. Préstamo de equipo tecnológico: proyector multimedia, computadoras, parlantes, televisores, grabadoras, otros.		
1.7. Préstamos de salas		
1.8. Clasificación de documentos electrónicos		
1.9. Ejecución y control de consecutivos de oficios u otros documentos (circulares, informes, etc.)		
1.10 Otros, cuáles:		

2. De los sistemas mencionados en la pregunta anterior ¿alguno de los sistemas empleados es software libre, o los programas fueron creados para la Unidad, o bien fueron proporcionados por otra unidad universitaria?

	No	Sí	Cuál o cuáles
2.1 Todos son creados para la unidad			
2.2 Todos son software libre			
2.3 Algunos son software libre			
2.4 Algunos son creados por la unidad			
2.5 Los proporcionó una dependencia Universitaria			

3. ¿De acuerdo con su criterio, por qué razón se implementaron dichos sistemas o programas?

	Razones	No	Sí	Explique
3.1.	Mejoras en el servicio o proceso (atención al usuario, accesibilidad, prestación de servicios)			
3.2.	Optimizar la eficiencia del uso de los recursos tecnológicos con que se cuenta			
3.3.	Ahorro de recursos			
3.4.	Actualizar procesos			
3.5.	Sostenibilidad del ambiente			
3.6.	Tiene alguna relación con el Plan Maestro de Gobierno Digital			
3.7.	Otra			

4. ¿Los sistemas o programas automatizados implementados en su Unidad reciben algún mantenimiento?, **si la respuesta es positiva**, ¿cada cuánto tiempo y quién se encarga de dar dicho mantenimiento?

() No () Sí

Mantenimiento	Sí	No	Mantenimiento	Sí	No
4.1. Todos los días			4.4 Trimestral		
4.2 Semanal			4.5 Semestral		
4.3 Mensual			4.6 Anual		

5. ¿Fue necesario realizar algún proceso interno, coordinar o conseguir permisos con alguna otra unidad para implementar dichos sistemas o programas? **si la respuesta es positiva**, ¿ante quién se debió gestionar?

() No () Sí

6. ¿Le han facilitado alguno de esos sistemas o programas a otra instancia universitaria?, **si la respuesta es positiva** ¿cuáles programas o sistemas y a cuáles instancias?, **si la respuesta es negativa**, ¿por qué? () No () Sí

6.1 Cuáles Instancias:

6.2 Cuáles Programas:

7. ¿En caso de requerirse, estaría su Unidad, en la disposición de colaborar con la integración de alguno de sus programas o sistemas automatizados para la administración de la información a la Escuela de Secretariado Profesional?

() Sí () No, ¿por qué?

8. ¿Utilizaron alguna de las siguientes estrategias para instruir al personal en el uso de los sistemas o programas automatizados específicos de su unidad?

Estrategias		Sí	No
8.1	Presentación instructiva del sistema o programa		
8.2	Capacitación al personal		
8.3	Elaborar un manual de procedimientos para el uso del sistema o programa		
8.4	Otra:		

II.II Equipo Tecnológico

9. Del siguiente equipo tecnológico, ¿cuál se requiere para utilizar el sistema de administración documental que ustedes han implementado?

Equipo	Sí	No	Equipo	Sí	No
9.1. Internet			9.7 Impresora multifuncional		
9.2 Scanner			9.8 Impresora a dúplex		
9.3 Teléfono fijo			9.9 Computadora		
9.4 Teléfono móvil			9.10 Correo electrónico		
9.5 Tableta electrónica			9.11 Dropbox		
9.6 Fax			9.12 Otros, mencione:		

II.III Competencias

10. De acuerdo con la siguiente lista y según su experiencia, ¿qué competencias o habilidades requiere el personal de oficina para administrar la información mediante los sistemas o programas automatizados que ha implementado propiamente su Oficina?

No.	Competencia	Sí	No
10.1.	Conocimientos de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y normativa archivística		
10.2.	Experiencia en procesos para administrar fondos documentales		
10.3.	Conocimiento de la normativa interna del Sistema Institucional de Archivos de la UNA para administrar los archivos de la Institución		
10.4.	Conocer elementos básicos del sistema operativo (archivo, carpetas, programas)		
10.5.	Dominio de procesamiento de textos (redactar, técnicas de formato, almacenar, entre otros)		
10.6.	Habilidad para comunicarse (oral y escrita)		
10.7.	Trabajo en equipo		
10.8.	Dominio de procesadores de hojas de cálculo		
10.9.	Editar imágenes, gráficos, dibujos		
10.10.	Usos de bases de datos		
10.11.	Realizar búsquedas y selección de información a través de Internet		
10.12.	Actitud abierta y crítica ante el surgimiento de nuevas TIC		
10.13.	Actitud de aprendizaje y actualización permanente		
10.14.	Disposición al cambio		
10.15.	Organización y almacenamiento de documentos electrónicos por carpetas		
10.16.	Conocimiento de las facilidades del correo electrónico (organización de mensajes, carpetas, calendario, agenda, lista de distribución)		
10.17.	Otras:		

II.IV Tipos documentales y gestión documental

11. ¿Cuáles son los tipos documentales que se tramitan en los sistemas o programas usados específicamente en su Unidad?

Tipo documental	Sí	No	Tipo documental	Sí	No
11.1. Actas			11.8. Expedientes		
11.2. Transcripción de acuerdos			11.9. Memorandos		
11.3. Cartas			11.10. Informes		
11.4. Certificaciones			11.11. Reglamentos		
11.5. Circulares			11.12. Solicitudes		
11.6. Constancias			11.13. Minutas		
11.7. Convocatorias			11.14. Nombramientos		

Otros, ¿cuáles?

12. ¿Cómo se realiza la gestión documental (trámite) de los distintos tipos documentales generados a través de los sistemas o programas utilizados específicamente en su Unidad?

	Sí	No		Sí	No
12.1 Se tramitan de forma electrónica			12.5 Se consulta únicamente de forma electrónicamente		
12.2 Se imprime, se tramita y archiva el documento en físico			12.6 Se facilita a otros funcionarios de manera electrónica		
12.3 Se resguarda más de una copia física			12.7 Otro, especifique		
12.4 Se archiva de manera electrónica					

13. ¿De los tipos documentales anteriores mencionados en la pregunta 11, por favor indique cómo es el tratamiento archivístico que se aplica en la etapa de gestión o ciclo de vida del documento?

13.1 Creación:	
13.2 Impresión:	
13.3 Distribución:	
13.4 Conservación:	

II.V Gestión documental electrónica

14. ¿De qué forma se realiza la custodia de los documentos electrónicos que se generan a través de esos sistemas o programas?

	No	Sí	Explique
14.1 Sistema de ordenamiento			
14.2 Ordenamiento electrónico por carpetas			
14.3 Clasificación del archivo en forma electrónica			
14.4 Clasificación del archivo en físico			
14.5 Otra			

15. ¿Ha emitido su Unidad, lineamientos que sirvan de guía para la disposición final de los documentos gestionados por medios electrónicos?

() Si () No, ¿por qué?

16. ¿Qué medidas preventivas existen para garantizar la conservación de los documentos ante el surgimiento de nuevas tecnologías?

II.VI Ventajas y desventajas

17. De acuerdo con el uso de los sistemas automatizados o programas específicos de su Unidad, ¿cuáles diría que son las ventajas obtenidas?

Ventajas	Sí	No
17.1. Reducción del consumo de papel		
17.2. Disminución de riesgos de la salud		
17.3. Mejora en la prestación de servicios		
17.4. Reducción en el tiempo de respuesta		
17.5. Mejora en el archivo de documentos		
17.6. Cambio de cultura al uso adecuado de los recursos		
17.7. Accesibilidad de la información desde cualquier lugar		
17.8. Descentralización de servicios		
17.9. Búsqueda centralizada de la información		
17.10. Contribuye a la conservación ambiental		
17.11. Autenticar la identidad del usuario y mejorar los estándares de		
17.12. Mayor aprovechamiento del espacio físico al no necesitar mobiliario para la custodia de documentos		
17.13. Mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos		
17.14. Mejora en el seguimiento de documentos, asuntos pendientes y vencimiento de plazos		
17.15. Reducción de costos asociados a la impresión y fotocopiado de		
17.16. Reducción de costos y equipo (compras de impresora,		
17.17. Cambio de cultura en la elaboración de documentos electrónicos, sin		
17.18. Conservación de documentos electrónicos		
17.19. Migración de la información		
17.20. Realización de trámites en línea		
17.21. Otras		

18. De acuerdo con su experiencia, ¿cuáles considera que pueden ser algunas desventajas por la implementación de esos sistemas?

Desventajas	Sí	No
18.1 Mayor consumo de energía		
18.2 Carencia de conocimientos informáticos		
18.3 Respaldo la información permanentemente (Back up)		
18.4 Asignación de recursos para actualizaciones tecnológicas		
18.5 Accesibilidad a Internet		
18.6 Riesgos electrónicos (virus, software y hardware obsoletos)		
18.7 Pérdida de información		
18.8 Generación de basura electrónica		
18.9 Otras:		

19. Si alguna unidad académica deseara implementar un sistema de gestión documental automatizado, ¿cuáles serían las recomendaciones que les harían, de conformidad con su experiencia?

¡Muchas gracias por su aporte!

ANEXO 6

CUESTIONARIO

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE

OFICINA QUE LABORAN EN LA ESP

Cuestionario aplicado al personal administrativo de la ESP

III Parte. Flujos de Información

Los flujos de la información apoyan la gestión administrativa, desde el proceso de generación del documento y su utilización, hasta su archivo transitorio y definitivo.

2) De las siguientes instancias universitarias marque con una X la procedencia de la documentación que gestiona la Escuela de Secretariado Profesional que recibe o envía.

Instancias universitarias	Físicamente		Electrónicamente	
	Envía	Recibe	Envía	Recibe
2.1 Consejo Universitario				
2.2 Rectoría				
2.3 Vicerrectoría Académica				
2.4 Vicerrectoría de Desarrollo				
2.5 Vicerrectoría de Vida Estudiantil				
2.6 Dirección de Extensión				
2.7 Dirección de Docencia				
2.8 Dirección de Investigación				
2.9 Facultad de Ciencias Sociales y sus dependencias				
2.10 Facultad de Ciencias de la Tierra y Mar y sus dependencias				
2.11 Facultad de Filosofía y Letras y sus dependencias				
2.12 Facultad de Ciencias Exactas y Naturales y sus dependencias.				
2.13 Faculta de Ciencias de la Salud y sus dependencias				
2.14 Centro de Investigación y Docencia en la Educación y sus dependencias				
2.15 Centro de Estudios Generales				
2.16 Departamento de Salud				
2.17 Programa Desarrollo de Recursos Humanos				
2.18 Programa de Gestión Financiera				
2.19 Departamento de Registro				
2.20 Centro de Investigación, Docencias y Extensión Artística y sus dependencias				
2.21 Programa de Publicaciones e Impresiones				
2.21 Junta de Becas				
2.22 FUNDAUNA				

Instancias universitarias	Físicamente		Electrónicamente	
	Envía	Recibe	Envía	Recibe
2.23 Proveduría Institucional				
2.24 Área de Planificación Espacial				
2.25 Área de Planificación Económica (APEUNA)				
2.26 Otros				

IV Parte. Sistemas Automatizados

3 ¿Cuáles de los siguientes sistemas automatizados utiliza la ESP y cuál es el procedimiento que se le da a los documentos en cada uno de ellos?

[illegible]

[illegible]

V Parte. Herramientas tecnológicas

4. ¿Cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas se utiliza para diferentes trámites en la gestión documental?

Herramienta Tecnológica	NO	SI	¿Para qué?
4.1. Correo electrónico			
4.2. Scanner			
4.3 Teléfono fijo			
4.4 Teléfono móvil			
4.5 Google Drive			
4.6 Google Docs			
4.7 Google Chat			
4.8 Dropbox			
4.9 Skydrive			
4.10 Skype			
4.11 Computadora			
4.12 DMS (Sistema de Gestión de Documentos)			
Otros, mencione:			

VI Parte. Disminución del consumo de papel

5) De las siguientes acciones o estrategias para disminuir el consumo de papel en la oficina, cuáles de ellas se han implementado en la ESP?

Acciones o estrategias	NO	SÍ
5.1. Digitalización de documentos		
5.2. PDF interactivos (revistas, informes, boletines, libros, entre otros)		
5.3. Impresión a doble cara		
5.4. Impresión en papel reciclable		
5.5. Uso del scanner		
5.6. Uso del correo electrónico		
5.7. Imprime correos electrónicos		
5.8. Conservar archivos en la nube		
5.9. Conservar archivos en dispositivos de almacenamiento extraíble		
5.10. Otros		

VII Parte. Competencias

Competencia es la capacidad de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores. (Poblete, 2003).

6) De las siguientes competencias considera que debe tener un administrador de oficinas para el uso de las TIC.

Competencias	NO	SI
6.1 Conocimientos de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y normativa archivística		
6.2 Experiencia en procesos para administrar fondos documentales		
6.3 Conocimiento de la normativa interna del Sistema Institucional de Archivos de la UNA para administrar los archivos de la Institución		
6.4 Conocer elementos básicos del sistema operativo (archivo, carpetas, programas)		
6.5 Dominio de procesamiento de textos (redactar, técnicas de formato, almacenar, entre otros)		
6.6 Habilidad para Comunicarse (oral y escrita)		
6.7 Disposición al cambio		
6.8 Trabajo en equipo		
6.9 Dominio de procesadores de hojas de calculo		
6.10 Editar imágenes, gráficos, dibujos		
6.11 Uso de bases de datos		
6.12 Realizar búsquedas y selección de información a través de Internet		
6.13 Actitud abierta y crítica ante el surgimiento de nuevas TIC		
6.14 Actitud de aprendizaje y actualización permanente		
6.15 Organización y almacenamiento de documentos electrónicos por carpetas		
6.16 Conocimiento de las facilidades del correo electrónico (organización de mensajes, carpetas, calendario, agenda, lista de distribución)		
6.17 Otros que usted considere debe tener un administrador de oficinas, para el uso de las TIC:		

VIII Parte. Ventajas y desventajas

7) ¿Cuáles han sido las principales ventajas que les ha generado la gestión de documentos electrónicos o las acciones que se han tomado para reducir el consumo del papel, **según sea su caso**?

Ventajas	NO	SI
7.1. Reducción del consumo de papel		
7.2. Disminución de riesgos de la salud		
7.3. Mejora en la prestación de servicios		
7.4. Reducción en el tiempo de respuesta		
7.5. Mejora en el archivo de documentos		
7.6. Cambio de cultura al uso adecuado de los recursos		
7.7. Accesibilidad de la información desde cualquier lugar		
7.8. Descentralización de servicios		
7.9. Búsqueda centralizada de la información		
7.10. Contribuye a la conservación ambiental		
7.11. Autenticar la identidad del usuario y mejorar los estándares de seguridad		
7.12. Mayor aprovechamiento del espacio físico al no necesitar mobiliario para el archivo de documentos		
7.13. Mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos		
7.14. Mejora en el seguimiento de documentos, asuntos pendientes y vencimiento de plazos		
7.15. Reducción de costos asociados a la impresión y fotocopiado de documentos		
7.16. Reducción de costos y equipo (compras de impresora, fotocopadoras, etc.)		
7.17. Cambio de cultura en la elaboración de documentos electrónicos, sin hacer uso del papel.		
7.18. Conservación de documentos electrónicos		
7.19. Migración de la información		
7.20. Realización de trámites en línea		
7.21. Otras:		

8) ¿Cuáles considera que pueden ser algunas desventajas?

Desventajas	NO	SI
8.1. Mayor consumo de energía		
8.2. Carencia de conocimientos informáticos		
8.3. Respaldo la información permanentemente (Back up)		
8.4. Asignación de recursos para actualizaciones tecnológicas		
8.5. Accesibilidad a Internet		
8.6. Riesgos electrónicos (virus, software y hardware obsoletos)		
8.7. Pérdida de información		
8.8. Generación de basura electrónica		
8.9 Otras:		

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 7
CUESTIONARIO
UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL

CUESTIONARIO

UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL QUE POR EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES TIENEN INCIDENCIA EN EL TEMA DE LA OFICINA CERO PAPELES

Este cuestionario es un insumo del seminario de graduación para optar por la licenciatura en Administración de Oficinas, el cual tiene como propósito realizar una propuesta de gestión documental bajo el enfoque cero papeles en la Escuela de Secretariado Profesional. Por lo anterior, se le solicita su colaboración para responder cada una de las preguntas. La información que se recopile será estrictamente confidencial y se utilizará únicamente para los fines propios de la investigación.

Para efectos de la investigación entiéndase la oficina cero papeles como la reducción de consumo de papel, mediante la gestión documental por medios electrónicos.

Instrucciones: Por favor conteste o encierre con un círculo la(s) opción(es) correspondiente(s).

I Parte. Información general

Cargo: _____

Cuestionario aplicado a:

1. Asesoría Jurídica 2. DTIC 3. SIGESA 4. SIA 5. UNA Campus Sostenible

II Parte. Aspectos relacionados con la oficina cero papeles

1. ¿Conoce si la Universidad Nacional ha tomado medidas, acciones o acuerdos respecto de la implementación de la oficina cero papeles, un sistema de gestión documental o la firma digital?

1. Sí

2. No

2. En caso de respuesta afirmativa indique cuál(es):

3. ¿Existe en la unidad donde usted labora una cultura en la elaboración de documentos y realización de trámites por medios electrónicos?

1. Sí

2. No

3. Parcialmente

4. ¿Ha implementado su unidad acciones o estrategias para disminuir el consumo del papel?

1. Sí

2. No. (Pase a la pregunta No. 6)

5. En caso de respuesta afirmativa por favor marque con una equis (x) la casilla correspondiente:

Reducir el consumo de papel	SÍ	NO
5.1. Digitalización de documentos		
5.2. PDF interactivos (revistas, informes, boletines, libros, entre otros)		
5.3. Impresión a doble cara		
5.4. Impresión en papel reciclable		
5.5. Uso del scanner		
5.6. Uso del correo electrónico		
5.7. Conservar archivos en la nube		
5.8. Conservar archivos en dispositivos de almacenamiento extraíble		
5.9. Otros		

6. ¿Ha implementado su unidad herramientas tecnológicas o sistemas para administrar documentos electrónicos?

1. Sí

2. No. (Pase a la pregunta No. 15)

7. En caso de respuesta afirmativa por favor marque con una equis (x) la casilla correspondiente:

Administrar documentos electrónicos	SÍ	No
7.1 Sistema de Gestión documental		
7.2 Firma digital		
7.3 Sistema de control de correspondencia recibida		
7.4. Ejecución y control del consecutivo de oficios u otro documentos (control de correspondencia interna)		
7.5. Agenda electrónica		
Préstamo de equipo tecnológico: video proyectores, computadoras, parlantes, grabadora, otros.		
7.7. Préstamos de salas o auditorios		
Otros, cuáles:		

8. ¿Cuál es el software y la infraestructura tecnológica utilizada en su unidad para gestionar los documentos electrónicos? (software libre, licencia, creación propia según necesidades)

9) ¿Por qué razón su unidad decidió implementar esta(s) herramienta(s) o sistema(s)? Justifique su respuesta

		NO	SI	Explique
9.1	Tiene alguna relación con el Plan Maestro de Gobierno Digital			
9.2	Ahorro de recursos			
9.3	Sostenibilidad del ambiente			
9.4	Mejoras en el servicios			
9.5	Aprovechamiento de los recursos tecnológico			
9.6 Otras:				

10) ¿Qué legislación tomaron en cuenta para la implementación esta(s) herramienta(s) tecnológica(s) o sistema(s)?

Legislación y normativa	Sí	No
10.1. Ley 7207- Ley del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento		
10.2. Ley 8454- Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos		
10.3. Ley 8220- Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.		
10.4 Ley 7169- Ley de Promoción del desarrollo científico y tecnológico		
10.5 Ley 7333- Ley Orgánica del Poder Judicial		
10.6 "Directriz con las regulaciones técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos, 2008", de la Junta Administrativa del Archivo Nacional.		
10.7 Código Procesal Contencioso		
10.8 Ley 8292- Ley de Control Interno		
10.9 Proyecto Gobierno Digital		
10.10 Otras:		

11) ¿Se realizó algún plan piloto para la implementación de la(s) herramienta(s) tecnológica(s) o sistema(a)? (Capacitación del personal en procedimientos, equipo y sistemas, plan de sensibilización, implementación paulatina (qué contempló cada fase)

12) ¿Cuál es el procedimiento archivístico que se le da a los documentos electrónicos?

13) ¿Cuáles gestiones o trámites se han automatizado en su unidad con la implementación de la(s) herramienta(s) tecnológica(s) o sistema(s)?

14) ¿Cuál es el procedimiento utilizado para asegurar la conservación de los documentos electrónicos?

15) ¿Cuáles han sido las principales ventajas que les ha generado la gestión de documentos electrónicos o las acciones que se han tomado para reducir el consumo del papel, **según sea su caso**?

Ventajas	Sí	No
15.1. Reducción del consumo de papel		
15.2. Disminución de riesgos de la salud		
15.3. Mejora en la prestación de servicios		
15.4. Reducción en el tiempo de respuesta		
15.5. Mejora en el archivo de documentos		
15.6. Cambio de cultura al uso adecuado de los recursos		
15.7. Accesibilidad de la información desde cualquier lugar		
15.8. Descentralización de servicios		
15.9. Búsqueda centralizada de la información		
15.10. Contribuye a la conservación ambiental		
15.11. Autenticar la identidad del usuario y mejorar los estándares de seguridad		
15.12. Mayor aprovechamiento del espacio físico al no necesitar mobiliario para el archivo de documentos		
15.13. Mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos		
15.14. Mejora en el seguimiento de documentos, asuntos pendientes y vencimiento de plazos		
15.15. Reducción de costos asociados a la impresión y fotocopiado de documentos		
15.16. Reducción de costos y equipo (compras de impresora, fotocopadoras, etc.)		
15.17. Cambio de cultura en la elaboración de documentos electrónicos, sin hacer uso del papel.		

Ventajas	Sí	No
15.18. Conservación de documentos electrónicos		
15.19. Migración de la información		
15.20. Realización de trámites en línea		
15.21. Otras:		

16) ¿Cuáles considera que pueden ser algunas desventajas?

Desventajas	Sí	No
16.1. Mayor consumo de energía		
16.2 Carencia de conocimientos informáticos		
16.3 Respaldo la información permanentemente (Back up)		
16.4 Asignación de recursos para actualizaciones tecnológicas		
16.5 Accesibilidad a Internet		
16.6 Riesgos electrónicos (virus, software y hardware obsoletos)		
16.7 Pérdida de información		
16.8 Generación de basura electrónica		
16.9 Otras:		

17) En su opinión, ¿cuáles son las competencias o habilidades que se deben tener para administrar documentos electrónicos?

Competencias	Sí	NO
17.1. Conocimientos de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y normativa archivística		
17.2. Experiencia en procesos para administrar fondos documentales		
17.3. Conocimiento de la normativa interna del Sistema Institucional de Archivos de la UNA para administrar los archivos de la Institución		
17.4. Conocer elementos básicos del sistema operativo (archivo, carpetas, programas)		
17.5. Dominio de procesamiento de textos (redactar, técnicas de formato, almacenar, entre otros)		
17.6. Habilidad para comunicarse (oral y escrita)		
17.7. Trabajo en equipo		
17.8. Dominio de procesadores de hojas de cálculo		
17.9. Editar imágenes, gráficos, dibujos		
17.10. Usos de bases de datos		
17.11. Realizar búsquedas y selección de información a través de Internet		
17.12. Actitud abierta y crítica ante el surgimiento de nuevas TIC		
17.13. Actitud de aprendizaje y actualización permanente		
17.14. Disposición al cambio		
17.15. Organización y almacenamiento de documentos electrónicos por carpetas		
17.16. Conocimiento de las facilidades del correo electrónico (organización de mensajes, carpetas, calendario, agenda, lista de distribución)		
17.17. Otras:		

ANEXO 8

**ACUERDO N°2005-614 DE INSTITUTO
COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS, EN EL CUAL SE
ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA LOS
TIPOS DOCUMENTALES**

COMUNICACIÓN INTERNA DE ACUERDOS DE JUNTA DIRECTIVA				
SESION N° 2005-044 ORDINARIA	FECHA 19-07-2005	ARTÍCULO 6	INCISO a	FECHA COMUNICACIÓN 8 de agosto del 2005
ATENCIÓN: PRESIDENCIA EJECUTIVA, GERENCIA, SUBGERENCIA, AUDITORIA INTERNA, DIRECCIÓN JURÍDICA, GEDI, DIRECCIÓN FINANCIERA, DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN DE SUMINISTROS, DIRECCIÓN INFORMATICA, DIRECCIÓN COMERCIAL, SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN OBRAS URBANAS, DIRECCIÓN DE SISTEMAS COMUNALES, ESTUDIOS Y PROYECTOS. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, REGIONALES, CONTRALORÍA DE SERVICIO, EQUIDAD Y GENERO, BIBLIOTECA, DIRECCIÓN DE OPERACIONES.				
ASUNTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL SOBRE LA GESTION DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.				ACUERDO N° 2005-614

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

POLÍTICA INSTITUCIONAL SOBRE LA GESTION DOCUMENTAL Y DE INFORMACIÓN DE AYA

La Dirección Gestión Documentación e Información (denominada con las siglas GEDI) nace como una respuesta de la institución ante los planteamientos de la Ley 7202 Ley del Sistema Nacional de Archivos del 24 de octubre de 1990 y su Reglamento. La Ley 7202 establece en el Artículo 2 lo siguiente: *“La presente Ley y su reglamento regularán el funcionamiento de los órganos del Sistema Nacional de Archivos y de los archivos de los poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo y de los demás entes público, cada uno con personería y capacidad de derecho público y privado, así como de los archivos privados y particulares que deseen someterse a estas regulaciones”*.

Por otra parte, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, (en adelante AyA), por ser una institución cuyo accionar está enmarcado dentro de las leyes y normativa que rigen las instituciones del sector público costarricense, debe someterse a la legislación anterior. En ese sentido la Ley

indica en su Artículo 41 que: *“Todas las instituciones deberán contar con un archivo central y con los archivos de gestión necesarios para la debida conservación y organización de sus documentos, lo que deberá hacer, salvo normativa especial, de acuerdo con las disposiciones de esta ley, su reglamento y las normas de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos y de la Dirección General del Archivo Nacional.”*

Con base en lo anterior, y en apego a lo establecido por la Ley 7202, la Junta Directiva de AyA emite las siguientes políticas con el propósito de depositar en la Dirección GEDI la responsabilidad de contribuir y velar por el fiel cumplimiento de lo normado en la Ley 7202 y su reglamento. Así como de emitir directrices acordes con la materia de su cargo y vigilar por que se obtengan óptimos resultados en todas las actividades que se interrelacionen con la administración, manejo, clasificación, custodia y conservación de los documentos y del patrimonio institucional en materia de información y conocimiento. Por lo anterior y tomando en cuenta el interés de la Administración Superior se emite la siguiente política:

CONSIDERANDO QUE:

1. La Ley N. 7202 del 24 de octubre de 1990 y el reglamento del Sistema Nacional de Archivos estipula en su artículo 39 que los *“archivos administrativos públicos, los archivos de gestión y los archivos centrales... son los encargados de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar”, administrar y facilitar la documentación producida por su unidad, que forme parte de su prearchivalía y que deba mantenerse técnicamente organizada”*.
2. El avance tecnológico y la introducción de nuevos mecanismos electrónicos para facilitar el acceso a la información a través de la Intranet e Internet justifican el desarrollo e implementación de políticas en el uso del conocimiento generado por la entidad y el manejo organizado de sus documentos.
3. La gestión documental involucra el uso de grandes inversiones en materia de espacio físico dedicado al depósito de información, compra de papel, de medios de reproducción e impresión, pagos por servicios de mantenimiento de los equipos, adquisición de medios para producir y resguardar los documentos, entre otros. Estas actividades deben planificarse por economías de escala e integración de recursos y políticas uniformes y consistentes para toda la organización que proyecten un mayor uso de documentos electrónicos, flujos de trabajo automáticos y la promulgación de políticas

corporativas, en el manejo de documentos, de información y el conocimiento presente en ellos.

4. AyA requiere normalizar y estandarizar los formatos relacionados con la creación, uso y generación de conocimiento, ya que son herramientas para la toma de decisión de los trabajadores de la institución, de tal forma que su administración integral permita la interacción entre el personal, los clientes y las decisiones.

PLANTEAMIENTO DE REORGANIZACIÓN GESTION DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN - GEDI

Objetivo

Integrar a la Dirección Gestión de Documentación e Información a la Gerencia General como dependencia adscrita al máximo jerarca Administrativo de la Institución (Gerencia General). Las áreas que conformarán GEDI son cuatro: 1) Archivo Institucional, 2) Centro de Gestión Documental, 3) Publicaciones y 4) Centro de Recibo y Distribución de Correspondencia, para que implemente, supervise y controle todos los aspectos relacionados con la información y el manejo documental. Para el logro y cumplimiento de la Ley 7202 aplicará para su labor, procedimientos, normas, técnicas y herramientas tecnológicas.

El plan de la Dirección de Gestión de Documentación e Información y las cuatro áreas que la conforman, debe satisfacer los objetivos estratégicos, misión y visión de AyA.

Propósito

El propósito de esta política es establecer lineamientos institucionales que permitan tomar decisiones estandarizadas y organizadas, con respecto a la administración y conservación de los documentos, la información y el conocimiento empresarial de AyA

Alcance

Esta política es aplicable a todas las dependencias de AyA a nivel nacional.

Responsable de la revisión de la política

Dirección Gestión Documentación e Información AyA.

Revisión de la política

Esta política se revisará y actualizará cada año, o antes si sucedieran cambios sustanciales en la organización que afecten su implementación.

Documentos aplicables

- Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202 publicada del 24 de octubre de 1990 y su Reglamento.
- Ley de Control Interno No. 8292 publicada el 4 de septiembre del 2002
- Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos No. 8220 publicada el 11 de marzo de 1990.

Política para el funcionamiento Área de Archivo Institucional

Introducción

Dentro de las principales necesidades que tiene toda entidad, está salvaguardar evidencia de sus actividades, administrar el conocimiento producto de su gestión y de la interrelación con otras organizaciones, indistintamente del tipo de soporte que se utilice. Por lo anterior, los documentos se constituyen en un recurso sumamente valioso e importante de conservar y organizar para cualquier entidad, cuyas decisiones estén soportadas en medios escritos o automatizados.

En el caso particular de AyA el acervo documental, producto de su gestión debe ser administrado y custodiado por el Área de Archivo Institucional para dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 39 que indica entre otros *“Los archivos centrales son unidades que igualmente cumplirán las funciones descritas, en la archivalía que organicen, en la que centralizarán la documentación de todo el ente”.* (El subrayado no pertenece al original).

Como de las labores el Área de Archivo Institucional velará por la adecuada administración de la información y el conocimiento contenido en los diversos documentos que produce e integra la Institución como parte de su gestión empresarial. Para ello, se deberá actuar en estricto apego a la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos, promulgada el 24 de octubre de 1990 y cuyo reglamento se publicó en La Gaceta del 07 de marzo de 1995.

En el artículo 58 del Reglamento de Ley 7202 se establece que “Las funciones archivísticas a realizar en la organización de los archivos que pertenecen al Sistema son: reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar, los documentos producidos o recibidos”.

La finalidad es dar a conocer las principales labores tendientes a la óptima administración del acervo documental y facilitar la documentación producida, tanto de valor administrativo, financiero, legal, científico, cultural e histórico. Así mismo, le corresponde fiscalizar y velar por el funcionamiento de los Archivos de Gestión de toda la Institución.

Le corresponde; además, en coordinación con la Dirección Gestión Documentación e Información, planificar, coordinar, dirigir, controlar y custodiar todo lo referente al acervo documental de la Institución independientemente de la forma del soporte físico de los documentos (papel, microfilm, disquete, disco óptico, CD, DVD, videos, planos, flujos de trabajo, sean producidos en medios escritos o automáticos, entre otros). Estas labores se deben desarrollar es estricto apego a los normado en materia de administración de documentos por la Leyes 7202, 8292 y 8220.

Con base en lo anterior se proponen como parte de las funciones del Área de Archivo Institucional, las siguientes:

Archivo Institucional

Le corresponde implementar, supervisar y controlar a nivel nacional, todos los aspectos relacionados con las Políticas para el funcionamiento del Archivo Institucional y el cumplimiento de la legislación vigente. Por otra parte, las Normas generales relativas a información y comunicación de la Ley 8292 “Ley General de Control Interno indica en su Artículo 5.6 Archivo Institucional lo siguiente: *“La institución deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivos apropiados para la preservación de los documentos e información que deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, incluyendo los informes y registros contables, administrativos y de gestión con sus fuentes de sustento”*.

Tal como lo establece la Ley de Control Interno, los archivos centrales son unidades específicas que, en relación con el archivo, cumplen las mismas funciones que las otras unidades, pero centralizando la documentación de toda la institución. Por lo tanto y como parte de las políticas propuestas, se establecen

CAPITULO I

Área de Archivo Institucional

Deberes y responsabilidades

Artículo 1. Coordinar adecuadamente todos los asuntos de administración documental e información con las diferentes dependencias de la Institución.

Artículo 2. Disponer de sistemas archivísticos adecuados que permitan brindar a los usuarios un servicio oportuno, eficaz, seguro, organizado, correcto así como promover la protección del patrimonio documental de la Institución.

Artículo 3. Conservar de acuerdo con el tiempo establecido en las tablas de plazos de conservación y eliminación de documentos el acervo documental de la Institución.

Artículo 4. Transferir según las disposiciones de la Dirección General de Archivo Nacional, la documentación histórica existente, de acuerdo con los requisitos que se fijan en el artículo 62, incisos b y c del Reglamento de la Ley 7202.

Artículo 5. Presentar un informe anual que se envía a la Dirección General del Archivo Nacional, de acuerdo con el artículo 145 del Reglamento de la Ley 7202.

Artículo 6. Velar por la implantación y seguimiento de los procesos de centralización y organización de toda la documentación de AyA. Según los artículos 61 al 65 del Reglamento de la Ley 7202.

Artículo 7. Evacuar en forma ágil, oportuna y eficiente las consultas que sobre la documentación custodiada, soliciten tanto funcionarios como particulares, de acuerdo con las normas establecidas.

Artículo 8. Mantener un sistema fluido y seguro de recibo, registro, distribución, servicio y custodia de la documentación en cualquier tipo de soporte.

Artículo 9. Mantener debidamente ordenados, clasificados, descritos y respaldados los documentos que se encuentran en custodia, para garantizar la seguridad de la información.

Funciones

Artículo 10. En cumplimiento con los artículos N° 41 y N° 42 de la Ley No. 7202, se establece el Área de Archivo Institucional del AyA, como organismo dependiente de Gestión de Documentación e Información AyA.

Artículo 11. Para ejercer sus funciones el Archivo Institucional estará organizado y distribuido en los diferentes centros que administra el Área de Gestión de Documentación e Información. Dichos archivos de centros GEDI operarán como entes representantes del Área de Archivo Institucional y se regirán por las directrices a nivel institucional establecidas en el presente documento y sus consecuentes revisiones.

Artículo 12. Coordinar con los respectivos archivos de gestión, a fin de garantizar la organización técnica de la prearchivalía y salvaguardar el patrimonio documental del AyA.

REUNION DOCUMENTAL.

En cumplimiento con los artículos 59 al 65 del Reglamento de la Ley N° 7202, es deber del Área de Archivo Institucional reunir la documentación generada en los archivos de gestión de la Institución, a través de la transferencia documental.

Artículo 13. Para la centralización de la documentación, las diferentes dependencias deberán enviar al Área de Archivo Institucional la documentación debidamente ordenada y organizada, de acuerdo con la Tabla de Plazos, acompañados con una Lista de Remisión de documentos.

Artículo 14. Para el período de ingreso de los documentos al Área de Archivo, se establecerá un calendario anual, el cual será difundido a todas las dependencias de AyA en septiembre de cada año.

Artículo 15. Lista de Remisión: Todos los documentos que ingresen al Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, deberán incluirse claramente en una Lista de Remisión, donde se indique la dependencia productora, tipo de documento, fecha de confección, soportes, cantidad y otra información que se considere pertinente.

Artículo 16. Restricciones: Toda documentación de manejo discrecional que se remita para su custodia al Archivo Institucional, deberá ser debidamente

identificada como tal por el encargado del archivo de gestión correspondiente. De igual forma, deberá indicar cuáles funcionarios están autorizados para tener acceso y realizar consultas.

Artículo 17. Plazos de retención: Las oficinas administrativas productoras custodiarán sus documentos de acuerdo con lo especificado en la Tabla de Plazos, siendo el período máximo de un cinco años, salvo cuando por situaciones especiales en donde no se haya finalizado el trámite administrativo y se requiera prolongar su permanencia en el archivo de gestión, lo cual debe ser comunicado al Archivo del Centro GEDI correspondiente, en el término de 3 meses posteriores a la vigencia administrativa y legal de los documentos.

Artículo 18. El Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, custodiará los documentos por el tiempo establecido en la Tabla de Plazos y transferirá a la sección de Archivo Histórico aquella documentación que se debe conservar por tiempo indefinido, de acuerdo con la Tabla de Plazos correspondientes.

Artículo 19. Reproducción documental: Se mantendrá tanto en los Archivos de Gestión como en el Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, no más de un ejemplar de cada documento preferiblemente el original o una copia del original, no fotostática.

Artículo 20. Recepción y distribución de documentos externos: Toda documentación relacionada con AyA que ingrese a la Institución será recibida, registrada, distribuida y controlada por el Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, para lo cual se conformarán áreas centralizadas para el recibo de la documentación en las instalaciones de AyA a nivel nacional.

Conservación documental

Artículo 21. Conforme con los artículos N° 66 al N° 72 del Reglamento de la Ley N° 7202, para preservar el patrimonio documental de AyA, el Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, debe garantizar; además de la integridad física, las propiedades de la información contenida en los documentos, tales como: el valor discrecional y su veracidad.

Artículo 22. El sistema utilizado para salvaguardar, facilitar y conservar la información de los documentos debe garantizar la seguridad de no permitir alteraciones o consultas de personas no autorizadas.

Artículo 23. Con el fin de preservar la documentación conservada en soportes informáticos, se realizarán respaldos de acuerdo con las necesidades de la institución y por profesionales de Tecnología Informática. Se deberá coordinar con el Área de Archivo Institucional, todo cambio o actualización tecnológica en el ámbito de software o hardware que afecte la documentación custodiada, de tal forma que se garantice la conservación e integridad del contenido informativo y manejo del conocimiento del documento en este tipo de soporte.

Artículo 24. Prevención ante desastres: Se llevará un respaldo de toda la documentación conservada en medios informáticos en un lugar ajeno al Área de Archivo Institucional, el cual estará a cargo de la Dirección Gestión de Documentación e Información AyA. Dicho lugar debe reunir las condiciones necesarias de acceso y seguridad a la información ante un caso de desastre, siguiendo las normas internacionales que sobre este particular se han dictado y lo establecido por la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos.

Cuando los encargados de archivos de gestión trasladen al Archivo Central documentación conservada en medios informáticos deberán hacerlo por duplicado e identificar claramente en el soporte: la dependencia que remite, el tipo documental, la fecha, el asunto, la duración (cuando se trate de videos y grabaciones), la cantidad (cuando se trate de fotografías), entre otros.

Clasificación documental

Artículo 25. En apego a los artículos N° 79 y N° 80 del Reglamento de la Ley 7202 y de conformidad con el quehacer institucional, los documentos se clasificarán, de acuerdo con la estructura orgánica del AyA. El sistema que se utilizará será el ORFUAS (organización, función y asunto) y los métodos de ordenamiento serán número, alfabético (onomástico – toponímico) y cronológico. Lo anterior, se aplicará a cada tipo documental que produzcan las dependencias, según corresponda.

Orden documental

Artículo 26. De conformidad como lo establece la Ley 7202 en sus Artículos 82 y 83, para conservar un orden y captura de la información en el sistema informático dentro de los niveles: fondo, sub - fondo, serie y unidad documental,

se ordenarán los documentos, de acuerdo con el código del centro funcional, año y No. consecutivo del documento y; siguiendo y sujetándose toda estructura para el manejo de documentos en soporte electrónico a las normas internacionales de descripción, selección y organización archivística.

Descripción archivística

Artículo 27. En el Área de Archivo Institucional de Gestión Documentación e Información, se llevará un índice descriptivo de sus fondos documentales, donde se consigne la siguiente información: signatura del documento, fecha de emisión o fechas extremas, nombre del destinatario, nombre de la unidad productora, breve asunto tratado, nivel de descripción, documentación asociada (en caso de existir), volumen y soporte de la unidad, niveles de accesibilidad de los usuarios, reglas de acceso, derechos de autor (normas de reproducción), idioma del documento, características físicas, documentación complementaria en otros archivos, valorización, plazo de conservación, organización interna del documento, lugar de ubicación del documento y otra información complementaria para su localización.

Artículo 28. Como auxiliares descriptivos se considerarán también las Listas de remisión de documentos, Tablas de plazos de conservación documental, registro de entrada y salida del documento e inventarios de documentos administrativos, legales e históricos.

Consulta y préstamo de documentos

Artículo 29. El acceso a los fondos documentales bajo la responsabilidad del Área de Archivo Institucional, independientemente del soporte (papel, microfilm, digital, fílmico, fotográfico, CD, DVD, disco óptico, etc.), será restringido a todo el personal, excepto para quienes ahí laboran y en el cumplimiento de sus funciones, las correspondientes jefaturas que emitieron el documento y el personal de la Auditoría Interna de la Institución, previamente identificado.

Artículo 30 En el Área de Archivo se podrán consultar los documentos necesarios, que no tengan el carácter de confidenciales o cuyas oficinas productoras no indiquen alguna restricción, a fin de obtener información de interés para cumplir con las funciones encomendadas a las diferentes dependencias de la Institución.

Artículo 31. Cuando se necesite consultar los documentos custodiados en el Área de Archivo Institucional, se debe utilizar la fórmula diseñada para este fin,

en la cual se deberá brindar la información necesaria para ofrecer una respuesta óptima a los requerimientos del cliente.

Artículo 32. En caso de requerir el documento original en custodia en el depósito documental, se debe hacer la solicitud por escrito a la Dirección de Gestión de Documentación e Información, la cual lo remitirá para su trámite al Área de Archivo Institucional. Se debe indicar el tiempo que tendrán en su poder el documento y quien será el responsable del mismo.

Artículo 33. Cualquier usuario externo al AyA, que requiera consultar los documentos que se mantienen en custodia en el depósito documental, debe realizar la solicitud por escrito a la Dirección de Gestión de Documentación e Información, la cual lo remitirá para su trámite al Área de Archivo Institucional.

Artículo 34. El Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información y todos los Archivos de Gestión que dependen de él, deberán acatar todas las disposiciones que dicte la Administración Superior de AyA en cuanto al valor confidencial de la información y el conocimiento custodiado.

Administración

Artículo 35. La administración del Área de Archivo Institucional, cumplirá con la labor de organizar, planear, controlar y planificar el trabajo en materia archivística, dentro de un marco establecido de políticas y procedimientos a nivel de toda la organización.

Artículo 36. La administración del Área de Archivo Institucional, debe establecer y diseñar los controles y mecanismos de manejo de documentos, información y conocimiento, que le permitan desarrollar un trabajo de calidad, haciendo uso de las herramientas estadísticas y tecnológicas para el mejoramiento continuo en términos de calidad , cantidad, tiempo y recursos en todo AyA.

Artículo 37. El Área de Archivo Institucional y sus organismos representantes en los Archivos de los Centros GEDI, deben contar con los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente los objetivos y metas propuestas dentro del plan de trabajo indicado en los artículos anteriores (números 35, 36 y 37, Capítulo Administración).

CAPITULO II

Comité institucional de Selección y Eliminación de Documentos

Artículo 38. AyA dispondrá de un Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, tal y como lo dispone el artículo 33 de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos, el cual será nombrado por la Gerencia General y estará formado por el encargado del Área de Archivo Institucional o su representante, un representante de la Asesoría Legal, y el Superior Administrativo de la entidad productora de la documentación.

Artículos 39. De acuerdo con lo citado por el artículo N° 33 de la Ley 7202, las funciones del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos serán:

- a) “Evaluar y determinar la vigencia administrativa y legal de los documentos que se van a eliminar.
- b) Consultar a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos de la Dirección General del Archivo Nacional, cuando se deban eliminar documentos que hayan finalizado su trámite administrativo.

Artículo 40. La eliminación de documentos se debe hacer de acuerdo con la Tabla de Plazos aprobada por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos y autorizada por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos de la Dirección General del Archivo Nacional.

Artículo 41. Todos los documentos que deban ser eliminados, se transformarán en material no legible mediante la utilización de trituradora de papel.

Artículo 42. Únicamente el Área de Archivo Institucional está autorizada para eliminar documentos e información que se encuentre en cualquier tipo de soporte y estén custodiados en cualquier instalación del AyA. Los documentos deben estar incluidos en las tablas de plazo aprobadas por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación y por el Comité Institucional de Eliminación de Documentos.

Artículo 43. Cuando una dependencia considere que posee documentos a su cargo que carecen de valor administrativo y requiera eliminarlos deberá contar con la autorización del Área de Archivo Institucional de Gestión Documentación e Información, pues podría permanecer en ellos el valor administrativo, científico, cultural o histórico y al destruirlos se estaría transgrediendo lo legislado en el artículo N° 35 de la Ley N° 7202.

Artículo 44. El Área de Archivo Institucional es la dependencia responsable de coordinar la eliminación documental y ante esta dependencia se debe canalizar obligatoriamente la solicitud de autorización para este fin, en ningún caso debe solicitarse directamente ante la Dirección General del Archivo Nacional u otro organismo. De ninguna manera se deben eliminar documentos o información sin la respectiva autorización.

CAPITULO III

Archivos de Gestión

Artículo 45. Para el ejercicio de sus funciones, las diferentes dependencias de AyA concentran la documentación en trámite en los archivos de gestión, generándose en éstos la cadena de valor de la información y el conocimiento de la entidad.

De conformidad con el Artículo 12 del presente documento, se establecen las siguientes normativas que regulan el funcionamiento de dichos archivos de gestión.

Deberes y responsabilidades de los encargados de Archivos de Gestión

Artículo 46. Es deber y responsabilidad de los encargados o coordinadores de los Archivos de Gestión y del personal que labore en los mismos, conocer, aplicar y cumplir fielmente lo establecido en el presente documento.

Artículo 47. Coordinar con la Dirección de Gestión de Documentación e Información todas las propuestas, cambios o consultas que surgieran en cuanto a la administración de dichos Archivos de Gestión.

Artículo 48. Para el debido ejercicio de sus actividades los funcionarios de los Archivos de Gestión contarán con el apoyo y capacitación del Área de Archivo Institucional, según lo establecen los artículos 53 al 55 de la presente política.

Artículo 49. Los encargados o coordinadores de los Archivos de Gestión, serán responsables de informar al resto de los funcionarios de esa dependencia, sobre las políticas a seguir en cuanto a la producción y formato de los documentos.

CAPITULO IV

Manejo de la documentación

Formato del documento oficial

Artículo 50. De acuerdo con el proceso de descripción archivística citado en el artículo 27, para que una comunicación sea reconocida como documento oficial, debe cumplir con las siguientes características.

Artículo 51. Toda comunicación que interna o externa que utilice el formato de carta debe utilizar únicamente el estilo de presentación de cartas llamado bloque, de acuerdo con las instrucciones que se estipulan en este artículo. Este formato es de uso obligatorio para todas las dependencias del AyA.

Estandarización de requisitos que se deben contemplar en el formato de las cartas

La carta

Es uno de los documentos más usados en las oficinas del sector público y privado, pues la mayoría de los trámites se hacen por medio de ella. Es un documentos de valor legal y probatorio se utiliza cuando se desea impregnarle tono de formalidad al mensaje.

La carta es un instrumento de comunicación y sirve de enlace entre las organizaciones. Con base en el tamaño de las cartas se definen los márgenes izquierdo y derecho por ejemplo:

Tamaño de la carta	Margen Izquierdo	Margen Derecho	Encuadernación
Carta Pequeña	2" 5.08cm	2" 5.08cm	0.5" 1.27cm

Carta Mediana	1.5" 3.81cm	1.5" 3.81cm	0.5" 1.27cm
Carta grande y de màs de dos hojas	1" 2.54cm	1" 2.54cm	0.5" 1.27cm

Estilo de Bloque Extremo

En este estilo todas las partes de la carta parten del margen izquierdo hacia la derecha.

Estilo Bloque:

Este estilo es el más usado, aquí la fecha, el número de oficio, la despedida, la antefirma, el puesto del firmante se escriben del centro hacia la derecha.

Estilo Semibloque:

En este estilo todos los párrafos se inician con una sangría de cinco espacios.

Ubicación de las partes básicas de la carta

Encabezado

Logotipo al lado izquierdo. En el caso específico de comunicaciones internas, el logotipo se utilizará en blanco y negro. Cuando se trate de comunicaciones externas el logotipo se utilizará con los colores oficiales que identifican a AyA. La dimensión del logotipo será de 2 cms de alto y 2 cms de ancho y se ubicará a un centímetro del borde superior izquierdo y a dos del margen izquierdo. El nombre: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados deberá ir en mayúscula total y se utilizará el tipo de letra arial en tamaño 12. En el renglón siguiente se indicará la provincia, separado por coma y el nombre de Costa Rica. Únicamente se pondrán en mayúscula las primeras letras de cada nombre, Ejemplo: San José, Costa Rica. En el siguiente se

ubicará el apartado, el número telefónico y la dirección electrónica. Al igual que lo anterior, únicamente se pondrán en mayúsculas las letras iniciales de cada nombre. El nombre, la provincia, el país, apartado, teléfono y dirección electrónica se resaltarán (negrita) Para toda comunicación oficial únicamente se utilizará el logotipo de la institución. Ver ejemplo



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

San José, Costa Rica

Apartado 1097-1200. Teléfono 242-5000. Dirección electrónica _____

La fecha se ubicará a 6 cms del borde superior y del centro hacia la derecha de la siguiente forma:

03 de marzo de 2004.

En el renglón siguiente y en la misma posición de arranque de la fecha se ubicará el número de oficio, el cual estará conformado de la siguiente manera: Siglas mayúsculas y completas de la dependencia separadas por un guión; año completo separado por un guión y el número consecutivo asignado por el sistema, estas deben ir sobreescritas. Ejemplo:

03 de marzo de 2004

DISICO-2004-0003

Posteriormente se deben dejar de 3 a 4 espacios verticales libres. El cargo del destinatario se pondrá completo Ej. Licenciado, Ingeniero, Doctor, etc., en el renglón siguiente el nombre completo con los dos apellidos, cuando se conozcan ambos. En el siguiente renglón el nombre de la oficina, en otro renglón el nombre completo de la Institución y en el último la dirección. Ver el ejemplo:

Licenciado

Manuel Molina Alvarado

Dirección de Recursos Humanos

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

Apartado 1097-1200 San José

Entre el destinatario y la fórmula de cortesía debe existir un espacio vertical en blanco. Ejemplo:

Licenciado
Manuel Molina Alvarado
Dirección de Recursos Humanos
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
Apartado 1097-1200 San José

Estimado señor:

Cuando las cartas incluyan referencia o asunto el espacio vertical en blanco que se dejó después de concluir el destinatario se utilizará para escribir la referencia o asunto que se requiera. En esos casos particulares y dependiendo del tamaño del mismo se podrán dejar hasta 2 espacios verticales en blanco para ese propósito. La referencia o asunto deberá centrarse partiendo del centro hacia la derecha de la hoja. Debe ser concisa, concreta e indicar en forma resumida el asunto de la comunicación. La mayúscula se aplicará únicamente a la letra inicial y se sobreescribirá. Ejemplo:

Ref: II Etapa acueducto metropolitano
Solicitud de planos sector norte

Se deberá dejar un espacio vertical en blanco y colocar la fórmula de cortesía. Ejemplo:

Licenciado
Manuel Molina Alvarado
Dirección de Recursos Humanos
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
Apartado 1097-1200 San José

Ref: II Etapa acueducto metropolitano
Solicitud de planos sector norte

Estimado señor:

Posteriormente se deja un espacio vertical en blanco y se inicia la escritura de los párrafos. Entre párrafos se dejará un espacio vertical libre. Entre el último párrafo y la fórmula final de cortesía se dejará un espacio vertical en blanco y se escribirá del centro hacia la derecha la fórmula final de despedida seguida por una coma. Entre ésta y la antefirma se dejarán 2 espacios verticales en blanco

y entre la antefirma que se escribe en mayúscula total resaltada y la firma se dejarán 4 espacios verticales en blanco para la firma y el cargo. En todos los casos se escribirán del centro hacia la derecha. Se dejarán de 2 a 3 espacios verticales en blanco y se escribirán en minúscula del borde superior izquierdo las iniciales de la persona que digitó a carta. En el siguiente renglón y partiendo también del margen izquierdo se deben indicar las copias. Para estos casos se escribe la letra C en mayúscula seguida por dos puntos. Se dejan dos espacios en blancos y se anotan las personas a quienes se les remite copia. Se debe indicar el cargo abreviado, el nombre completo, separar con un guión antes y después e indicar la dependencia a la cual pertenece. Ver ejemplo

Atentamente,

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Lic. Manuel Molina Alvarado
Director

Par

C. MBA. Heibel Rodríguez A. – Gerencia General



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200. Teléfono 242-500. Dirección electrónica

31 de enero de 2005
GEDI-2005-018

Licenciado
Juan Carlos Brenes Salazar
Dirección General del Archivo Nacional
Zapote, San José

Ref: Proceso de normalización documental

Estimado señor:

I párrafo

II párrafo

III párrafo.



La cantidad de párrafos y las medidas depende del tamaño de la carta.

Atentamente,

**DIRECCIÓN GESTION DOCUMENTACIÓN
E INFORMACIÓN**

MBA. Ursula Gutiérrez V.

Directora

C: Archivo

Cartas firmadas por varias personas:

Estas cartas tienen características importantes:

El texto debe redactarse en plural y utilizar el estilo bloque. Cuando dos o más funcionarios firman la carta se recomienda a quien digita la carta confeccionar una antefirma por cada funcionario, además debe indicarse con claridad el nombre, el cargo y la empresa o institución de cada firmante. En el caso específico de la antefirma y la firma se colocarán la primera a partir del margen

izquierdo y la segunda partirá del centro de la hoja hacia la derecha. En todos los demás aspectos se deben atender las recomendaciones para la carta estilo bloque. Ver ejemplo.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San José, Costa Rica

Apartado 1097-1200. Teléfono 242-500. Dirección electrónica

31 de enero de 2005

GEDI-2005-018

Licenciado
Juan Carlos Brenes Salazar
Dirección General del Archivo Nacional
Zapote, San José

Ref: Proceso de normalización documental

Estimado señor:

I párrafo

II párrafo

III párrafo



La cantidad de párrafos y las medidas depende del tamaño de la carta.

Atentamente,

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Lic. Manuel Molina Alvarado
Director

Ing. Javier Valverde Hernández
Director

hvi

C: MBA. Heibel Rodríguez A. – Gerencia General
Lic. Francisco González Ch. – Dirección de Recursos Humanos
Archivos

- b) Cuando por la naturaleza del asunto tratado, un documento incluye gráficos, mapas, fotografías en donde fuere necesario hacer distinción de algún dato relevante, éstos podrán ir impresos en color negro, pero evitando el exceso de color muy claro o muy oscuro, con el fin de garantizar una buena resolución en el respaldo. El resto de la comunicación deberá ir impresa en letra color negro.
- c) A partir de la segunda página, el documento contendrá en su encabezado el título abreviado y el nombre del destinatario, la fecha, el número de signatura y el página, tal como se señala:

Lic. Manuel Molina A.
DRH-2005-0003

23 de marzo de 2005
Página No 2

Carta Circular

La carta circular debe utilizarse cuando se envía la misma información a varias personas. Puede ser utilizada, tanto, a lo interno como a lo externo de la institución. El texto es el mismo para todos los destinatarios. Los lineamientos que la rigen son los mismos que para la carta estilo bloque; sin embargo, el saludo debe escribirse en forma plural.

El logotipo debe cumplir con las mismas condiciones que para la carta estilo bloque y el memorando. La fecha se coloca completa del centro hacia la derecha. Se recomienda dejar dos espacios verticales en blanco y colocar en el siguiente renglón, del centro hacia la derecha el nombre CIRCULAR deberá ir centrado, en negrita y en mayúscula total seguido por la sigla abreviación de número, dejar un espacio en blanco y escribir en mayúscula total las siglas de identificación de la dependencia que emite la circular separadas por un guión, el año completo separado por un guión y el número consecutivo. Ejemplo.

03 de marzo de 2005

CIRCULAR No. GEDI-2005-0001

Cuando una carta circular se dirija a todo el personal de la institución debajo del encabezado anterior y dejando 2 espacios verticales en blanco se puede indicar de manera centrada lo siguiente:

03 de marzo de 2005

CIRCULAR No. GEDI-2005-0001

A TODO EL PERSONAL

Seguidamente se dejan 3 espacios verticales en blanco y se inicia el texto del documento. Para todo lo demás, la carta circular debe cumplir con los mismos requerimiento de la carta estilo bloque. Ver ejemplo de formatos de carta circular



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San José, Costa Rica

Apartado 1097-1200. Teléfono 242-5000. Dirección electrónica _____

23 de mayo de 2005 → Fecha completa

CIRCULAR No. PRE-2005-001

(Debe llevar escrita la palabra Circular en mayúscula

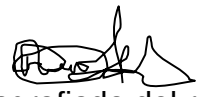


total y en negrita. Va centrada y se dejan de 3 a 4 espacios. Se utiliza arial 14)

Señores	→	Destinatario
Directores	→	Cuando se considere necesario
Direcciones regionales	→	Se indica cuando se considera necesaria la ubicación

Estimados compañeros:

I párrafo	}	Estas cartas no se escriben en bloque extremo
II párrafo		
III párrafo		

4 espacios en blanco	Despedida	
	Firma	
	Nombre mecanografiado del remitente	

par → Iniciales
C: Archivo



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200. Teléfono 242-5000. Dirección electrónica _____

23 de mayo de 2005 → Fecha completa

CIRCULAR No. PRE-2005-002

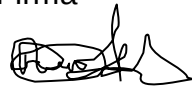
↓ (Debe llevar escrita la palabra Circular en mayúscula total y en negrita. Va centrada y se dejan de 3 a 4 espacios)

A TODO EL PERSONAL

AL PERSONAL DE VIGILANCIA etc.

I párrafo }
II párrafo }
III párrafo } Estas cartas **no se escriben** en bloque extremo.

4 espacios en blanco

Atentamente,
Firma

Nombre mecanografiado del remitente

par → Iniciales

C: Archivo

El memorando

El Memorando es una comunicación interna y directa que se usa en las oficinas de una misma empresa o institución. El mensaje debe ser preciso, claro y sobre todo breve. En encabezado debe cumplir con los mismos requerimientos del encabezado de las cartas. Para toda comunicación oficial únicamente se utilizará el logotipo de la institución. La palabra memorando viene del latín memorando que quiere decir recordado, por lo cual debe ser usado únicamente para comunicaciones breves que no sobrepasen de uno a dos párrafos pequeños. En caso contrario se debe utilizar el formato de informe para elaborar las comunicaciones internas producto de la gestión. Aunque se trate de una comunicación breve e interna debe firmarse.

Los memorandos se confeccionarán en papel tamaño 8 1/2 x 11 pulgadas. Deberá llevar impreso el membrete de AyA. Se recomienda usar papel bond No. 16 o No.20. Con respecto al tipo de letra debe ser sencilla de rasgos simples como la arial, el tamaño será 12". No llevan saludo, ni despedida por ser una comunicación directa.

El texto es la parte más importante del memorando, porque contiene el mensaje. Debe ser breve, claro y conciso, se escribe a espacio sencillo y se deja una línea en blanco entre un párrafo y otro, sin embargo en caso de que el mensaje sea muy pequeño, se puede escribir a espacio doble, siempre y cuando se utilice sangría. Al igual que en la carta se deben indicar las iniciales de identificación de la persona que digitó y se deben colocar al margen izquierdo y con minúscula total.

Anexos y copias. Se debe indicar alineados al margen izquierdo en forma completa. Ver ejemplo siguiente.

Ejemplo de formato de memorando



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200. Teléfono 242-5000. Dirección electrónica

MEMORANDO

PARA: Lic. Manuel Molina A.
Dirección de Recursos Humanos

Fecha: 03/03/2005

DE: Licda. Ursula Gutiérrez V.
Dirección Gestión e Información

No: GEDI-2005-003

ASUNTO: Cómo hacer un memorando

El memorando es una comunicación que se utiliza en oficinas de una empresa o institución, es una comunicación interna, breve y muy directa.

Los memorandos se confeccionarán en papel con membrete tamaño 8 1/2 x 11 pulgadas, es decir la mitad de una hoja. No es necesario utilizar papel de excelente calidad, porque los memorando no se conservarán por mucho tiempo en el archivador. Se recomienda usar papel bond No. 16 o No.20, tamaño de letra 12, con respecto al tipo de letra debe ser sencilla de rasgos simples como la arial. No llevan saludo, ni despedida por ser una comunicación directa.

Ugv/

C: Archivo.

1. A la par del nombre mecanografiado y el cargo del remitente o emisor en la parte superior de la hoja.
2. Después del texto, se puede estampar la firma del remitente del centro de la hoja hacia la derecha.

CONVOCATORIAS

Es común en todas las oficinas realizar reuniones entre el personal de una misma institución, reuniones entre asociados, accionistas, socios, con funcionarios de otras organizaciones, con miembros de la comunidad y con otras personas. Para citar a las reuniones se puede utilizar el teléfono, el fax, el correo electrónico o hacerse personalmente, también se recurre a la forma escrita. Aunque se puede citar a las personas por los medios antes citados, se recomienda hacerlo en forma escrita, especialmente cuando se trata de una reunión de un cuerpo colegiado.

Para citar en forma escrita a una reunión, se debe hacer por medio de la convocatoria, la cual consiste en un documento que debe cumplir con requerimientos legales y, además, estar redactado en forma muy directa, concreta y clara.

Partes de la convocatoria.

1. Membrete
2. Lugar y fecha de emisión
3. Indicar que es una convocatoria y asignarle un número consecutivo y el año
4. Destinatario. Puede hacerse en forma individual o colectiva.
5. Párrafo de inicio donde se debe indicar el día, hora y lugar donde se realizará la reunión, el tipo de reunión, se es ordinaria, extraordinaria, mensual, anual.
6. Orden del día a asuntos por tratar
7. En algunos casos, párrafo de cierre
8. Nombre mecanografiado y firma del o los responsable de convocar
9. Iniciales de identificación.

Orden del día o asuntos por tratar

El orden del día se refiere a los asuntos que se van a tratar en una determinada reunión. Se indicarán en orden de prioridad y se recomienda enumerar cada asunto con números arábigos. Las palabras orden del día o asuntos por tratar se pueden escribir centradas o colocarse en el margen izquierdo, con mayúscula total y negrita, o con minúscula y negrita. Se aclaran los siguientes significados:

Agenda: En los sectores público y privado se utiliza el término agenda para referirse a los temas por tratar en las reuniones.

Orden del día: Es una lista de los asuntos en el orden en que se van a tratar en una reunión, se recomienda listar los asuntos con números arábigos.

TRANSCRIPCION DE ACUERDOS

Los acuerdos deben tramitarse en un tipo documental que se llama transcripción de acuerdos, el cual tiene un formato y características específicas que lo diferencian de los otros tipos documentales.

La responsabilidad de redactar los acuerdos, transcribirlos y enviarlos, es una tarea a la que se le debe prestar atención, porque existen algunos procedimientos generales como por ejemplo: saber cuándo y cómo enviar la transcripción de acuerdos, qué información debe contener, además, se debe tener cuidado con la redacción, la ortografía, el vocabulario y evitar, hasta donde sea posible, las ambigüedades, porque redactar y transcribir mal un acuerdo, pueden traer en algunos casos problemas legales, administrativos, financieros u otros.

CORRESPONDENCIA EXTERNA.

La correspondencia externa es la que va dirigida a funcionarios de otras instituciones dentro y fuera del país, por lo tanto, debe ir en sobre cerrado. Existen varias formas de distribuir esta correspondencia: correo electrónico, fax, mensajero de la compañía, servicio de correo y servicios de mensajería privada.

FAX Y CORREO ELECTRÓNICO. Son los medios más rápidos y usados para enviar y recibir la información entre los funcionarios de la misma empresa; también se usan para comunicarse con organizaciones externas, nacionales e internacionales, pero de acuerdo con la legislación costarricense los documentos enviados y recibidos por fax y correo electrónico no tienen valor legal, ni carácter probatorio por las razones que se exponen en el cuadro siguiente:

- Por fax: se puede alterar el contenido
- Se puede falsificar la firma y el sello
- Se puede perder información por fallas en el equipo o por falta de electricidad
- Por correo electrónico: No tiene firma ni sello
- No se puede constatar si el documento fue enviado por la oficina o persona que se indica en la computadora.
- Se puede perder información por fallas en el equipo o por falta de electricidad
- Se puede alterar la fidelidad del documento.

Es importante aclarar que en nuestro país existen algunas instituciones que por ley pueden utilizar los medios electrónicos para enviar, recibir y archivar documentos, los cuales obviamente tienen valor legal y probatorio. Estas instituciones son: La Superintendencia General de Entidades (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia General de Pensiones Complementarias (SUPEN) y la Corte Suprema de Justicia.

Otro problema al enviar y recibir documentos por el correo electrónico es que carecen del formato correcto, es decir, no se puede distinguir con claridad el tipo documental. Esto sucede porque son escritos directamente. Se recomienda primero digitar los documentos en Word con todas las características y formato del tipo documental correspondiente y luego se redacta un correo y se envía el documento como anexo, esto permite mantener la tipología documental, además de que ahorra tiempo en la conexión en internet.

Procedimientos para enviar cartas por fax y correo electrónico.

Se realiza lo siguiente:

- Llamar por teléfono a la oficina donde se envió la carta por fax, para verificar si fue recibida y quien la recibió, indicar quien recibió el fax, el número de páginas que envió y si fueron recibidas, sino se debe volver a enviar la información.
- Enviar lo antes posible el documento original, es decir, el que tiene la firma autógrafa.
- Anotar en el control interno para el envío de documento todas las características del documento original e indicar, en ese mismo instrumento, la fecha en que fue enviada por fax o correo electrónico.
- Indicar en la parte de atrás de la copia que se deja para archivo, la siguiente información:
- Se envió por fax el día (indicar la fecha completa)
- La recibió (indicar el nombre de la persona quien recibió la carta).

Procedimiento con las cartas que se reciben por fax y correo electrónico

Las cartas que se reciben por fax o correo electrónico se usan para ahorrar tiempo en el trámite de determinados asuntos, pero se requiere del documento original para oficializar el procedimiento. Se archiva el documento que tenga la fecha, la firma autógrafa y el sello. El procedimiento es el siguiente:

1. Imprimir en caso necesario, las cartas que sean enviadas por correo electrónico.
2. Anotar en el registro cada una de las cartas recibidas por fax o por correo electrónico.
3. Registrar cada carta en el instrumento descriptivo
4. trasladarlas a quien corresponda.

Cuando no se recibe la carta original, le corresponde a quien tiene a cargo el envío y recibo de documentos, llamar para solicitarla y cuando se recibe se procede de la siguiente manera:

1. Darle el recibido
2. Registrarla en el instrumento descriptivo
3. cotejar la carta original, con la que se recibió por fax o por correo electrónico, con el fin de determinar si son exactamente iguales. En caso de que no sea idéntico, se debe devolver a quien corresponda para que la corrija.
4. Anotar en la parte de atrás de la carta original, con letra pequeña la siguiente información.
 - Esta carta fue recibida por fax el día----- si es necesario se puede indicar la hora.
 - La recibió (indicar el nombre de la persona que la recibió).

Se archiva la carta original y se desecha el fax o el documento impreso que se recibió por correo electrónico. En caso de que sea un asunto muy importante, trascendental se deben guardar tanto el fax como el correo, esto por las fechas de envió.

Es obligación de quien envía una carta u otro documento por fax o correo electrónico, enviar inmediatamente el original.

SOBRES PARA CARTAS.

Los sobres se utilizan para guardar las cartas u otros documentos. Las cartas personales, confidenciales o muy importantes deben enviarse en sobre cerrado y, además, se debe escribir en la parte inferior izquierda en mayúscula total la palabra CONFIDENCIAL, para evitar que la carta sea abierta por otra persona.

Tipos y tamaños de sobres.

Para enviar cartas u otros documentos se utilizan los sobres blancos, aéreos, con ventana y de manila. Los sobres blancos y aéreos se utilizan en todos los países. Por recomendación de la oficina de correos se recomienda enviar los documentos importantes en forma certificada para garantizar la entrega final. Como requisito la oficina de correos solicita la dirección completa del destinatario y la del remitente, esto por si la documentación no llega a su destino se pueda devolver al remitente.

Los sobres manila se utilizan cuando la carta lleva varios documentos adjuntos y no es posible enviarlos en los sobres tradicionales.

Los sobres con ventana son utilizados por los bancos, empresas de servicios y otras, de tal manera que el nombre del destinatario y la dirección queden visibles en la ventana.

Información que debe escribirse en los sobres

La información que debe escribirse en los sobres es la que corresponde al destinatario y al remitente con las direcciones respectivas. La información que corresponde al destinatario y remitente se estructura de la siguiente manera: destinatarios dentro del país y destinatarios fuera del país.

Destinatarios dentro del país. Se hace de la siguiente manera:

Para funcionarios de organizaciones: tratamiento de cortesía o grado académico, nombre completo del destinatario, cargo, nombre del departamento, oficina u otro, nombre de la institución, apartado y código postal, cantón, provincia.

Para particulares: tratamiento de cortesía o el grado académico, nombre completo del destinatario, apartado y código postal, en caso de no existir

apartado se debe indicar el nombre o número de avenida, calle, puntos cardinales u otras señas, cantón, provincia.

Destinatarios fuera del país. Aquí se requiere la siguiente información. Para funcionarios de organizaciones: Tratamiento de cortesía o grado académico, nombre completo del destinatario, cargo, nombre del departamento, oficina u otro, nombre de la institución, apartado postal y código de área, ciudad, país.

Para particulares: Tratamiento de cortesía o el grado académico, nombre completo del destinatario, apartado y código postal, en caso de que no exista se debe indicar el nombre o número de avenida, calle, puntos cardinales u otras señas, ciudad, país.

Remitente:

Este debe incluir la siguiente información:

Nombre completo del remitente, cargo si pertenece a una institución, nombre de la instancia, nombre de la institución, apartado y código postal, en caso de no tener debe indicar el número de avenida, calle u otras señas, provincia, cantón, país cuando la carta va fuera del país.

Forma y procedimientos para enviar correspondencia interna y externa

Artículo 52. El procedimiento para enviar correspondencia es diferente. La externa se envía en sobres y la interna, generalmente no los utilizan. Cuando la correspondencia es confidencial y es interna, esta debe colocarse en un sobre cerrado.

Artículo 53. La Correspondencia Externa: es la que va dirigida a funcionarios de otras instituciones dentro y fuera del país, por lo tanto debe ir en sobre cerrado.

Artículo 54. Cuando se deba emitir documentos tales como: constancias, comprobantes, proyectos, informes, certificaciones u otros tipos documentales, los mismos deberán estar adjuntos a una carta que debe cumplir con los formatos establecidos.

Artículo 55. Todo documento que se dirija a personas o entidades externas, deberá traer adjunto un sobre que contendrá en forma clara la dirección completa del destinatario, o cualquier señalamiento que facilite su ubicación (dirección geográfica o apartado postal).

Valor de la información

Artículo 56. Los documentos generados en los Archivos de Gestión pueden tener valor administrativo, legal o fiscal. Ese valor puede ser temporal o permanente. Cuando su valor es permanente se define como documento histórico. El valor del documento será definido por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, en concordancia con lo citado en los artículos 39 y 40 de la presente política.

Artículo 57. Para el cumplimiento de los Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 39, 40, y 41 de la presente política, se elaborarán las Tablas de Plazo de Conservación correspondientes a cada dependencia, las cuales deberán actualizarse cada 5 años o bien cuando los cambios que implemente la Institución así lo amerite.

Artículos 58. Los documentos generados en los Archivos de Gestión pueden tener valor administrativo, informativo, legal fiscal, así como temporal o permanente. Cuando su valor es permanente se define como histórico. El valor del documento será definido por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos. En concordancia con lo citado en los Artículos 39 y 40 de la presente Ley.

CAPITULO V CAPACITACIÓN

Artículo 59. Será responsabilidad del Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, capacitar en materia archivística a los funcionarios de los Archivos de Gestión del AyA y cualquier otro personal de la Institución que así lo requiera en concordancia con el artículo 42 inciso -d- de la Ley No. 7202.

Artículo 60. El Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, debe de contar con todos los recursos necesarios para llevar a cabo los planes de capacitación a nivel de toda la organización.

Artículo 61. Los encargados de las Dependencias administrativas en todo nivel de AyA, están en la obligación de informar al Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, el nombre de la persona responsable de su Archivo de Gestión y su personal

de apoyo, con el fin de coordinar su debida capacitación. En caso de que dichos funcionarios sean sustituidos, también deberán ser capacitados, para lo cual se debe comunicar oportunamente al Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información.

Artículo 62. Cuando sea necesario corregir, agregar, eliminar o sustituir información a un documento que ya esté en custodia en el Departamento de Archivo Institucional, deberá mediar una comunicación por escrito firmada por una jefatura de la dependencia, justificando la acción, con el fin de cumplir con el principio de confiabilidad y veracidad de la información

CAPITULO VI

DISPOSICIONES ESPECIALES

Artículo 63. Los documentos que se envían al Área Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información deben ser originales, en ningún caso se aceptarán fotocopias, totalmente legibles, libres de manchones, tachones y borrones; así como también deben traer adjuntos los documentos que sean mencionados en el mismo. Si el documento original va fuera de la Institución, la copia debe traer un sello que indique quien firmó el original.

Artículo 64. Cuando se envía un documento oficial vía fax o correo electrónico, o por cualquier medio digital autorizado a fin de aprovechar su rapidez, se debe enviar en los tres días hábiles posteriores el original firmado a su destinatario. Por lo tanto los documentos enviados por estos medios no son considerados de carácter oficial.

Artículo 65. Cada dependencia de la Institución deberá tener en la microcomputadora una carpeta específica para cada año, con del fin de llevar el control consecutivo de los documentos que emite. A dicha carpeta se le asignará el nombre de cada área, identificada por las siglas de la dependencia respectiva y el año. Ej. AI-2004.

Artículo 66. La Administración Superior al terminar sus funciones o cualquier otra dependencia que por alguna razón deje de funcionar, deberán entregar al Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información todos los documentos de su oficina que hayan concluido su trámite de gestión. Igualmente, se entregarán los Acuerdos de Junta Directiva. Dicha transferencia debe realizarla a más tardar durante la última semana de labores. Estos documentos no

permanecerán en los archivos de gestión de las dependencias citadas.

Artículo 67. Cuando se cuente con la plataforma de servicios se unificará los sistemas de automatización, digitalización, indexación, captura, flujos de trabajo y manejo de la información contenida en los documentos, se uniforma por medio del uso de la Plataforma de Gestión Documental que provea el Área de Archivo institucional, con la que se coordinará todo lo referente a la instalación, soporte y capacitación en la misma.

Artículo 68. Las solicitudes para obtener los diferentes servicios archivísticos, dependiendo de su naturaleza, tales como asesorías, adiestramiento, eliminación de documentos, clasificación, descripción documental, conservación y otros, se harán por escrito, dirigidas a la jefatura del Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información, quién gestionará la atención en el menor tiempo posible.

Artículo 69. Los cambios en las políticas archivísticas o la inclusión de nuevos servicios al cliente, se comunicarán por escrito a través de un documento oficial o por medio de circular.

Artículo 70. Todo Archivo de Gestión del AyA, deberá acatar las normas y técnicas archivísticas dictadas por Gestión de Documentación e Información y con estas políticas. También deberá consultar con el Área de Archivo Institucional de Gestión de Documentación e Información cuando se desee implantar nuevas técnicas archivísticas o nuevos procesos de control, distribución o acceso de la documentación o información, sean estos manuales o automatizados de cualquier tipo.

Artículo 71. Las disposiciones contenidas en las presentes políticas son de carácter obligatorio para los funcionarios de toda la organización. Se aclara también que todas estas disposiciones están basadas en la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202 del 24 de octubre de 1990 y su Reglamento publicado en el diario oficial La Gaceta del 07 de marzo de 1995 y la Ley de Control Interno No. 8292 publicada en La Gaceta #169 del 4 de setiembre del 2002.

Artículo 72. En todo aspecto no regulado expresamente en las presentes políticas se aplicarán las disposiciones contenidas en la Ley N° 7202 y su Reglamento.

- a) La entrada en vigencia de dichas políticas, será a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva.

Políticas para el manejo de información del Centro de Documentación

Introducción

Dentro de las principales actividades para el éxito futuro de toda organización, está en generar nuevos conocimientos, diseminarlos y darlos a conocer dentro de la entidad.

La institución ha acumulado un caudal de conocimientos en el transcurso de su creación y su permanencia; la cual ha contribuido en el desarrollo del país en materia de salud, agua potable y alcantarillado sanitario, entre otros. Todo el conocimiento generado por el AyA está asociado a la información, que ha sido utilizada para su gestión y que se ha reproducido en diversos soportes para su conservación y transmisión en el tiempo.

Artículo 73. El Centro de Documentación es la única Área responsable de la adquisición, administración, organización, distribución y difusión de los recursos informativos.

Artículo 74. Toda dependencia que requiera comprar libros, revistas especializadas u otro material informativo para ser utilizado en la oficina, deberá realizar la solicitud por escrito al Centro de Documentación, con el Vo. Bo. del Director respectivo. Por lo tanto, ninguna área podrá comprar material si no cuenta con la aprobación del Centro de Documentación.

Artículo 75. Los documentos normativos generados en la institución; como normas, acuerdos, reglamentos entre otros, deben ser enviadas al Centro de Documentación para su debida organización, administración y difusión.

Artículo 76. Todo material que se edite en la Institución sobre estudios, proyectos, memorias, investigaciones, diagnósticos y material divulgativo en forma impresa y electrónica deberá enviarse un ejemplar al Centro de Documentación para su organización, preservación y difusión.

Artículo 77. El formato de presentación de los documentos generados por el AyA debe contener lo siguiente: Portada, índice, contenido y las referencias bibliográficas. La portada debe hacerse según esquema del anexo no. 1

Artículo 78. La Dirección de Recursos Humanos, deberá comunicar al Centro de Documentación, el retiro de funcionarios (renuncia, despido, pago de prestaciones ó traslado horizontal), esto con el fin de recuperar los recursos informativos que dichos funcionarios tenga en calidad de préstamo.

Artículo 79. Todo funcionario de la institución es responsable de la correcta utilización o manejo de los servicios que brinda el Centro de Documentación. De comprobarse el uso indebido de los servicios, el caso será trasladado a la Dirección Jurídica para realizar el debido proceso.

Artículo 80. Los servicios que brinda el Centro de Documentación, deben ser de calidad, eficientes y oportunos, acordes con los objetivos de la Institución.

Artículo 81. Todo funcionario que utilice los servicios del Centro de Documentación, debe registrarse por lo que establece el reglamento Aprobado mediante acuerdo No.91-265, el cual fue publicado en la Gaceta No. 221 del 19 de noviembre de 1991.

POLÍTICAS DE PUBLICACIONES

Introducción

Como dependencia directa de la Dirección de Gestión Documentación e Información, Publicaciones, contempla todo lo relacionado con la impresión y reproducción documental, bajo un concepto de optimización de recursos, adecuada programación de actividades en función de la normalización establecida.

Artículo 82. La documentación de AyA deberá ser confeccionada siguiendo estándares institucionales debidamente aprobados por la Dirección de Gestión de Documentación e Información.

Artículo 83. Será la Dirección de Gestión Documentación e Información quién norme y regule a nivel institucional, todos los aspectos relativos a la utilización de sistemas de reproducción de documentos.

Artículo 84. La implementación de cualquier sistema de reproducción de documentos deberá ser centralizada y administrada por el GEDI.

Artículo 85. El GEDI podrá ubicar equipos de fotocopiado en las áreas que se consideren estratégicas, tales como Administración Superior, Auditoría y Junta Directiva y cualquier otra dependencia a criterio de la Dirección.

FOTOCOPIADO

Artículo 86. El servicio de fotocopiado se brindará en AyA con equipos digitales con o sin conectividad, propios o rentados, en centros de fotocopiado centralizados.

Artículo 87. La contratación de equipos de fotocopiado deberá ser en forma global para cada Región o Sede, considerando siempre las necesidades reales de las mismas. El costo deberá incluir todos los insumos, excepto el papel y la mano de obra en operación.

Artículo 88. Las fotocopadoras e impresoras digitales a color solo podrán instalarse en los centros de fotocopiado administrados por el GEDI.

IMPRESION, ENCUADERNACION Y OTROS SERVICIOS

Artículo 89. La documentación interna de la institución se reproducirá en blanco y negro. Únicamente se reproducirá a color los gráficos estadísticos, fotografías, curvas, portadas etc, cuando el color sea **INDISPENSABLE** para que la comunicación sea efectiva.

Artículo 90. La impresión de documentos oficiales deberá realizarse mediante la utilización de sistemas acordes al volumen requerido, calidad de la impresión, y urgencia del material.

Artículo 91. La contratación de servicios de encuadernación en fino, fotomecánica, separaciones a color, y escaneo de imágenes solo podrá efectuarse con empresas del mercado, cuando la capacidad instalada o el formato, no permitan realizarlo dentro del AyA.

POLÍTICAS CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA.

Introducción

El área de Correspondencia y Mensajería es el ente designado a nivel institucional, para trasegar recibir, enviar, controlar y distribuir la documentación oficial de la Institución

Artículo 92. El AyA tramitará toda la documentación mediante el sistema de ventanilla única y a través del área de Correspondencia y Mensajería.

Artículo 93. El área de Correspondencia y Mensajería, tendrá la potestad de abrir la correspondencia oficial que no tenga remitente o destinatario. La correspondencia personal será ubicada en casilleros debidamente identificados.

Artículo 94. Todas las cartas u oficios que se tramitan tanto dentro de la institución, como para el exterior, deberá indicar el No. de oficio o referencia en la parte exterior del sobre.

Artículo 95. Correspondencia y Mensajería es la Dependencia que autorizará las suscripciones anuales de periódicos de circulación nacional y revistas. Las dependencias interesados en la suscripción respectiva, deberá solicitarlo por escrito a la Dirección GEDI para su análisis y aprobación.

Artículo 96. La correspondencia personal se custodiará en el Área de Correspondencia y Mensajería por periodo de un mes, pasado ese tiempo se procederá a su eliminación.

Artículo 97. El sistema de encomienda tendrá periodicidad de 2 ó 3 por semana. Las encomiendas, solicitudes de préstamo u otros documentos que se envía al Fondo de Ahorro o la Cooperativa, deberán ser enviadas a Correspondencia y Mensajería con dos días de anticipación para el trámite respectivo.

GLOSARIO

Análisis Documental: Es el procedimiento mediante el cual se le realiza un análisis de contenido a los documentos para facilitar su acceso.

Archivalía: Es toda la documentación que ha terminado su fase de gestión administrativa y se conserva con fines administrativos, legales, históricos y científicos.

Archivo: Según Aurelio Tanodi, “son las secciones de Entidades y las Instituciones que reúnen, conservan, ordenan, describen, seleccionan, administran y facilitan la archivalía y eventualmente los documentos históricos, y los afines, que no son archivalía.”

Archivo de Gestión: Se refiere a los Archivos de las diferentes dependencias que, reúnen, clasifican, ordenan, describen, facilitan y seleccionan la prearchivalía.

Archivo del Centro GEDI: Es un representante del Área de Archivo Central que opera en cada Centro GEDI, funcionalmente es un órgano receptor, difusor y ejecutor de las políticas archivísticas institucionales.

Área de Archivo Central: Encargada de reunir, clasificar, ordenar, describir y seleccionar la archivalía. Centraliza la documentación, información y el conocimiento empresarial presente en los documentos en todo tipo de soporte de toda la Institución.

Centro de Documentación: Es una unidad de información especializada, en una organización. Su finalidad es la de apoyar a los investigadores, especialistas ó profesionales en la búsqueda de información.

Conocimiento Empresarial: Es la capacidad de una organización para generar nuevos conocimientos, diseminarlos, difundirlos y materializarlos en productos y servicios.

Documento: Es el material de distinta clase, mediante el cual se plasman las ideas en forma ordenada y coherentes sobre determinado asunto, entre los diferentes tipos de documentos están los libros, investigaciones científicas,

informes técnicos, gráficos, mapas, sin importar el soporte físico en que se encuentra.

Fotomecánica: Sistema de preparación de negativos para lograr una impresión offset en blanco y negro o a color.

GEDI: Gestión de Documentación e Información AyA. Dependencia a la cual pertenece el Área de Archivo Central.

Información: Todas las ideas, hechos, trabajos que se han comunicado, registrado publicado y /o propagado formal no informalmente en cualquier medio sea escrito o electrónico.

Impresión: Reproducción que involucra el diseño, digitalización y reproducción por medios mecánicos, de un documento, en mediana o gran cantidad.

Lista de Remisión: Es el documento que deben completar los Archivos de Gestión para enviar los documentos al Área de Archivo Central de Gestión de Documentación e Información.

Plazo de Retención: Es el tiempo que deben permanecer los documentos en los Archivos de Gestión.

Portada: Es la primera hoja de un documento impreso en la cual figuran los datos principales que lo identifican. Título, autor, año, publicación etc.

Referencias Bibliográficas: La normalización de las referencias bibliográficas es parte de todo trabajo de investigación con carácter científico y la aplicación de este tipo de normas facilitan al lector el acceso a los documentos o a la base utilizada por el autor en su trabajo.

Reproducción. Duplicar un documento ya diseñado, en fotocopadoras, faxes, u otros sistemas mecánicos.

Prearchivalía: Es toda la documentación que se encuentra en su etapa de gestión en las diferentes dependencias de la Institución.

Selección Documental: Consiste en valorar y seleccionar para conservación los documentos que tienen valor administrativo, legal, científico, cultural y disponer o eliminar aquellos que no cumplen con los valores citados. Este es un proceso previo a la elaboración de la Tabla de Plazos.

Servicios de Información: Son conocidos como una serie de tareas previamente planificadas que son realizadas por especialistas, cuyo propósito es proporcionar al usuario la información que demanda.

Sistema de Información: En una organización es el conjunto total de procedimientos, operaciones y funciones dedicados a la generación, recolección, evaluación, almacenamiento, recuperación y difusión de datos e información. Un sistema de información está formado por tres componentes: administrativo, estadístico y documental.

Soporte: Es la unidad de instalación donde se conserva y custodia la información o el documento. Puede ser papel, película, medios digitales, magnéticos, electrónicos u otros. En síntesis, es cualquier medio que sea capaz de contener información.

Tabla de Plazos: Es un instrumento ordenador que permite fijar períodos de vida para cada documento, dependiendo del valor que tengan éstos para la Institución. Nos permite controlar el crecimiento incontrolado de la papelería, conservando en forma objetiva solamente la documentación de interés para la Institución y por un período establecido. Los plazos deben ser fijados por un Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, en estricto apego a lo establecido en la Ley y su Reglamento.

ANEXO NO.1

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS**

NOMBRE DE LA DIRECCIÓN RESPECTIVA

NOMBRE DEL AREA

TITULO Y SUBTITULO DE LA PUBLICACIÓN

RESPONSABLE (s)

NOMBRE DEL FUNCIONARIO (s) QUE ELABORO EL DOCUMENTO

**APROBADO POR
NOMBRE DE LA PERSONA Y AREA A LA CUAL PERTENECE**

MES Y AÑO DE PUBLICACIÓN

Comuníquese.

ACUERDO FIRME-.

**Licda. Rosa María Martínez Guillén
Secretaria de Actas**

ANEXO 9
PLAN DE TRABAJO

Capítulo I	Capítulo II	Capítulo III	Capítulo IV	Capítulo V	Capítulo VI
<i>Introducción</i>	<i>Marco teórico</i>	<i>Marco Metodológico</i>	<i>Análisis de Datos y resultados</i>	<i>Avances, beneficios y limitaciones</i>	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>
<i>Mes Febrero-Abril</i>	<i>Mes Abril-Agosto</i>	<i>Mes Marzo-Abril</i>	<i>Mes Setiembre a Noviembre</i>	<i>Mes Agosto-setiembre</i>	<i>Mes Octubre</i>
Delimitación del tema	Aplicación y uso de las TICS.	Enfoque de la investigación	Analizar los datos recolectados	Posibilidades de garantizar la legitimidad de la información	Conclusiones generales
Antecedentes	Competencias en el uso de las tecnologías de la información.	Tipo de estudios		Tabulación de la información	Conclusiones para la Escuela de Secretariado Profesional
Problema e importancia y Justificación	Que es la oficina cero papeles	Tipo de población	Analizar el método de recolección de la información		Propuesta para la Escuela
Planteamiento del problema	Que es gestión de la información	Fuentes de información, como libros, leyes, reglamentos, entrevistas, artículos, publicaciones, boletines, etc	Diagnostico de la Escuela de Secretariado profesional		Tabulación de la información
Objetivos general y específicos	Que es el sellado electrónico	Descripción de los instrumentos	Tabulación de la información		
Viabilidad	Gobierno digital	Variables			
Beneficios	Firma y sello digital	Recolección de la información			
Alcances	Certificados digitales	Tabulación de la información			
Limitaciones	Tipos documentales y flujos de la información				
Tabulación de la información	Procesos de gestión documental, ciclo completo del documentos , protocolo documental de la gestión				

	Revisión de la legislación vigente(leyes, reglamentos, decretos, directrices sobre documentos electrónicos, archivo nacional, Gobierno digital, firma digital,				
	Plataformas tecnológicas para implementar un modelo Oficina Cero papeles, acceso a los recursos tecnológicos, software, hardware.				
	Analizar la gestión interna y externa documental con respecto al uso de las tecnologías digitales				
	Requerimientos de conectividad				
	Estrategias para garantizar la legitimación de la información				
	Reseña histórica de la UNA				
	Uso de las TIC en la UNA				
	Reseña histórica de la Escuela				
	Organigrama institucional, como fluye la información hacia la Escuela				
	Que es gestión administrativa y los flujos de la información hacia la Escuela				
	Requerimientos para la implantación, necesidad de capacitar a los funcionarios, coordinar con otras instancias de la UNA, posibilidad de establecer un convenio de transferencia tecnológica con otras instituciones como CEGEDI en el ICE, buscar asesoría y cooperación entre instituciones.				

	Accesibilidad de la información, optimización en el proceso de servicios internos y externos (considerar estudiantes, administrativos, docentes, empresa, etc...				
	Posibilidad de la Escuela de alcanzar a corto plazo desarrollo digital para la gestión de los documentos.				
	Proponer etapas de estudio donde se investigue posibilidades de la Escuela para tener un crecimiento sostenido a largo plazo en materia de gestión documental (ciclo completo del documento), requerimientos de TIC, sostenibilidad en el tiempo (coordinación con instancias internas de la UNA).				
	Calidad en el servicio de atención, eficiencia, eficacia y oportunidad de la información				
	Tabulación de la información				

d= días

ANEXO 10

LLAVE MAYA CON EL ESQUEMA PARA EL ORDENAMIENTO DEL ARCHIVO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

ANEXO 11
CARTAS DE LAS LECTORAS Y LA
FILÓLOGA