

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Proyecto de graduación para optar por el grado
de Licenciatura en Administración de Oficinas

Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024

Postulantes
Marlen Selena Castillo Rodríguez
María Fernanda Cruz Juárez
Nicole Salas Jiménez

Heredia, 2025
Campus Omar Dengo

Tabla de contenidos

Lista de figuras	5
Lista de tablas	6
Lista de anexos	7
Hoja de aprobación	8
Agradecimientos	10
Dedicatoria	11
Resumen ejecutivo	12
Capítulo I: Introducción	14
Contexto de la investigación	14
División Académica	17
Unidad de Archivo Central	19
Antecedentes	19
Antecedentes históricos.....	19
Antecedentes teóricos.....	21
Antecedentes metodológicos.....	23
Justificación	26
Planteamiento del problema	29
Objetivo general	31
Objetivos específicos	31
Alcances y limitaciones de investigación	31
Alcances	31
Limitaciones.....	32
Consideraciones éticas y consentimiento informado	32
Capítulo II: Marco teórico	34
Universidades públicas	34
Oferta académica.....	35
Carrera nueva	35
Rediseño curricular	36
Gestión documental	36

Documento	36
Documento electrónico	37
Tipos documentales.....	38
Ciclo de vida del documento.....	39
Metodología de gestión documental electrónica.....	40
Procesos administrativos físicos y digitales	41
Flujos de trabajo	42
Expediente	42
Expediente electrónico	43
Expedientes únicos.....	44
Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).....	44
Dispositivos electrónicos.....	45
Digitalización	45
Sistemas de información	45
Marco legal	46
Ley del Sistema Nacional de Archivos N°7202.....	46
Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N° 8454.	47
Ley General de Control Interno N°8292	48
Normas ISO.....	48
Normas Técnicas del Archivo Nacional.....	50
Reglamento del Sistema Archivístico Institucional del Consejo Nacional de Rectores	54
Política de Gestión de Documentos Electrónicos	54
Capítulo III: Marco metodológico.....	56
Paradigma de la investigación	56
Enfoque metodológico	57
Tipo de investigación	57
Sistemas de categorías	58
Sujetos	64
Población.....	65
Muestra	66
Fuentes de información	67

Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
Entrevistas	69
Observación participante.....	69
Grupo Focal.....	70
Instrumentos.....	70
Guía de entrevista.....	71
Guía de observación	71
Guía de grupo focal	72
Proceso de validación de instrumentos	72
Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados.....	74
Caracterización de sujetos	74
Codificación de los sujetos.....	74
Caracterización de espacios laborales.....	79
Matriz de patrones	81
Cuadro de citas según categoría	94
Categoría: Gestión documental	94
Categoría: Procesos administrativos	96
Categoría: Expedientes únicos	96
Categoría: Expediente electrónico	98
Categoría: Política estratégica de gestión documental	99
Categoría: Normativa y política del Archivo Nacional.....	101
Categoría: Impacto administrativo	103
Análisis y resultados, según categorías	104
Categoría: Expedientes únicos digitales.....	104
Categoría: Procesos administrativos	108
Categoría: Dispositivos electrónicos, y Tecnologías de Información y Comunicación	113
Capítulo V: Propuesta	116
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones	171
Conclusiones	171
Objetivo 1: Percepción de los funcionarios de CONARE	171
Objetivo 2. Procesos administrativos para el manejo de expedientes.....	171

Objetivo 3. Dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarios	172
Objetivo 4. Propuesta de metodología de gestión documental electrónica.....	172
Recomendaciones	173
Objetivo 1: Percepción de los funcionarios de CONARE	173
Objetivo 2. Procesos administrativos para el manejo de expedientes.....	173
Objetivo 3. Dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarios	174
Objetivo 4. Propuesta de metodología de gestión documental electrónica.....	174
Capítulo VII. Referencias.....	175
Anexos	187

Lista de figuras

Figura 1. Ciclo de vida de los documentos.....	40
Figura 2. Procesos administrativos.....	42
Figura 3. Fuentes de información.....	68
Figura 4. Categorización de sujetos.....	74
Figura 5. Años de experiencia.....	75
Figura 6. Recursos tecnológicos de los espacios laborales	79
Figura 7. Archivo físico de la División Académica	80
Figura 8. Sistema SIGEDo	80
Figura 9. Instalaciones de la División Académica	80
Figura 10. Oficina de la División Académica	80
Figura 11. Nube de palabras de aspectos positivos	105
Figura 12. Desafíos de la gestión de los expedientes únicos.....	106
Figura 13. Ciclo documental de la División Académica.....	110

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de consistencia	60
Tabla 2. Categorización de sujetos	65
Tabla 3. Detalle de codificación	75
Tabla 4. Funciones y jornadas de los colaboradores	76
Tabla 5. Períodos de aplicación de entrevistas	78
Tabla 6. Período de aplicación de observaciones	79
Tabla 7. Matriz de patrones	82
Tabla 8. Cuadro de citas de la categoría Gestión documental.....	94
Tabla 9. Cuadro de citas de la categoría Procesos administrativos	96
Tabla 10. Cuadro de citas de la categoría Expedientes únicos	96
Tabla 11. Cuadro de citas de la categoría Expediente electrónico	98
Tabla 12. Cuadro de citas de la categoría Política estratégica de gestión documental.....	99
Tabla 13. Cuadro de citas de la categoría Normativa y política del Archivo Nacional ...	101
Tabla 14. Cuadro de citas de la categoría Impacto administrativo.....	103
Tabla 15. Tipos documentales de la División Académica.....	109

Lista de anexos

Anexo 1. Solicitud de consentimiento a CONARE	187
Anexo 2. Reenvío de solicitud de consentimiento	187
Anexo 3. Respuesta de consentimiento	188
Anexo 4. Cronograma	188
Anexo 5. Consentimiento informado para guía de entrevista	189
Anexo 6. Consentimiento informado para guía de entrevista	191
Anexo 7. Dictamen sobre la solicitud de rediseño en la Maestría en Música con énfasis en Instrumento de la Universidad Nacional (UNA), específicamente con la incorporación de cinco instrumentos, a saber; flauta travesera, saxofón, clarinete, percusión y trompeta.....	193
Anexo 8. Proceso de validación de instrumentos.....	194
Anexo 9. Guía de entrevista GEMGD-01	195
Anexo 10. Guía de observación GOMDG-01	200
Anexo 11. Guía de grupo focal GOMDG-02	206
Anexo 12. Guía de observación GOMDG-03	209
Anexo 13. Guía de grupo focal GGFMD-01.....	212

Hoja de aprobación

Este trabajo final de graduación fue presentado el día 28 de abril del 2026, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

El trabajo es aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR.

MBA. Alonso Arley Alvarado
Representante del Decano
Facultad de Ciencias Sociales



Dra. Marly Alfaro Salas
Representante de la dirección
Escuela de Secretariado Profesional



Dra. Xinia Corrales Escalante
Tutora
Escuela de Secretariado Profesional



Mag. Dalys Masaya Ballesteró
Lectora
Escuela de Secretariado Profesional



M.Sc. Johanna Jiménez Bolaños
Lectora
División Académica
Consejo Nacional de Rectores



Bach. Marlen Selena Castillo Rodríguez
Postulante



Bach. María Fernanda Cruz Juárez
Postulante



Bach. Nicole Salas Jiménez
Postulante



Agradecimientos

Expreso mi más grato agradecimiento a la tutora Xinia que ha sido y fue una profesora que nos enseñó perseverancia y que todo con esfuerzo se logra. A Johanna del Consejo Nacional de Rectores que estuvo desde el día uno dispuesta a ayudarnos, guiarnos y aconsejarnos con mucha sabiduría para que esto se lograra. Gracias U pública por permitirme ser una profesional pese a todas las condiciones económicas, físicas y sociales que enfrenté.

Marlen Selena Castillo Rodríguez

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de culminar este proceso universitario, a mi familia por ser mi motivación día tras día y a los docentes que durante la carrera me brindaron sus enseñanzas contribuyendo el logro de este importante objetivo en mi vida.

María Fernanda Cruz Juárez

Agradezco a Dios permitirme culminar otra meta en mi vida, a mi familia que me apoyó, totalmente, en este proceso. Además, agradezco a mis amigos más cercanos que siempre estuvieron pendientes de mí y a todos los profesores que guiaron el aprendizaje durante la licenciatura, en especial a la profesora Xinia, quien fue nuestra tutora. Gracias al Consejo Nacional de Rectores que nos brindó la oportunidad de llevar a cabo el TFG en tan prestigiosa institución.

Nicole Salas Jiménez

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, que ha sido el pilar, mi fuente de luz y guía en cada paso que he dado. Realmente, me sostuvo cuando no podía avanzar y le estoy, fielmente agradecida. Mi familia, que con amor ha creído en mí y siguen acompañándome en cada paso o caída que atravieso. Y, por último, a mis compañeras que más que eso también han sido amigas incondicionales, a las que les estaré agradecida siempre.

Marlen Selena Castillo Rodríguez

Dedico este trabajo a mi familia y amigos, quienes han sido un apoyo fundamental durante todo este proceso.

María Fernanda Cruz Juárez

Dedico este proyecto de graduación a mi familia, ya que en todo momento recibí su apoyo y amor incondicional. A mis compañeras de TFG por compartir juntas este reto lleno de aprendizaje y logros.

Nicole Salas Jiménez

Resumen ejecutivo

El Trabajo Final de Graduación titulado *Metodología de Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024*, se realiza bajo la modalidad de proyecto, con el fin de optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

Este estudio se plantea debido a la problemática que tiene el Consejo Nacional de Rectores, respecto de la gestión documental de los expedientes únicos digitales, específicamente en la División Académica, lo cual se genera producto de la carencia de un instructivo que abarque la forma en que se deben elaborar y archivar los documentos en esos expedientes; es decir, un insumo con los lineamientos, formatos o documentación que deben contener, de tal manera que, contenga una explicación robusta de su funcionamiento, objetivos e importancia en la institución que garantiza una correcta trazabilidad.

Como objetivo general se establece diseñar una metodología para la Gestión Documental en el manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas, de la División Académica del Consejo Nacional de Rectores periodo 2020-2024. Aunado a este se presentan los objetivos específicos:

1. Diagnosticar la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores, en cuanto al manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas.
2. Analizar los procesos administrativos para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.
3. Determinar los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.
4. Validar la propuesta de metodología de gestión documental electrónica para el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas.

Respecto de los aspectos metodológicos, la investigación se fundamenta, según el paradigma naturalista, con un enfoque cualitativo y de tipo descriptiva. La aplicación de los instrumentos de guía de entrevista y guías de observación permitieron obtener una serie de resultados que brindaron los seis sujetos en estudio, lo que permitió desarrollar las siguientes

categorías: gestión documental, procesos administrativos, expedientes únicos, expediente electrónico, política estratégica de gestión documental, normativa y política del Archivo Nacional e impacto administrativo.

Lo anterior conlleva a que el grupo investigador analizara una serie de aspectos, respecto de si las personas funcionarias conocen en qué consiste un expediente único digital para señalar así su importancia y utilidad, sin embargo, muestran un desconocimiento de la normativa nacional que los rige. Además, cuentan con un sistema especializado para garantizar su trazabilidad, accesibilidad y actualización, pero es importante la capacitación constante del personal y mayor recurso humano para que la gestión administrativa en la División Académica sea eficiente, eficaz y segura.

Finalmente, este proyecto de graduación tiene como fin garantizar que el expediente único digital de la oferta académica de la División Académica sea un recurso de suma importancia para la gestión académica y administrativa de CONARE, por medio de la implementación de la propuesta de una metodología que guíe a la institución hacia la transparencia, la trazabilidad y la conservación en apego con la normativa vigente.

Capítulo I: Introducción

El capítulo I presenta el contexto, los antecedentes tanto históricos como teóricos y metodológicos, justificación, planteamiento del problema, los objetivos: general y específicos por cumplir en la investigación. Además, se muestran los alcances que se presenten durante desarrollo del estudio y las limitaciones que surjan.

Esta investigación se enmarca en la línea de investigación titulada Procesos Administrativos en las Oficinas, de la carrera Licenciatura en Administración de Oficinas, que se aprobó según acuerdo No. 02-2018 de la Asamblea Académica de la Escuela de Secretariado Profesional del 28 de febrero del 2018.

Contexto de la investigación

La investigación se realiza en el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), el cual, se estableció el 4 de diciembre de 1974, a través del acuerdo de Coordinación de la Educación Superior Universitaria en Costa Rica. CONARE está compuesto por las cinco universidades públicas: la Universidad de Costa Rica (UCR), el Tecnológico de Costa Rica (TEC), la Universidad Nacional (UNA), la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y la Universidad Técnica Nacional (UTN) (Consejo Nacional de Rectores, 2023).

Es el ente constitucional coordinador del Sistema de Educación Superior Universitaria Estatal encargado de la adecuada planificación y desarrollo. Gestiona de manera innovadora la acción sistémica de las Instituciones de Educación Superior Universitaria Estatal para promover el desarrollo nacional según mandatos establecidos en la Constitución Política y en el Convenio de Coordinación. (Mediante el Convenio de Coordinación de la Educación Superior del 8 de noviembre de 1988). (Consejo Nacional de Rectores, 2025).

Esta institución, durante años ha desempeñado una función indispensable en la organización y desarrollo de la educación superior universitaria estatal en Costa Rica y fomentando la participación de las instituciones y sus miembros, y así contribuyen a la maximización de avances académicos y científicos del país.

Además, la cooperación de las universidades públicas junto con CONARE, aseguran una visión integral, en cuanto al enfoque participativo en la toma de decisiones que refuercen

la educación superior universitaria estatal del país, pues tienen como objetivo asegurar el desarrollo y la calidad de la formación en los futuros profesionales de Costa Rica.

Es necesario resaltar que el Consejo Nacional de Rectores por ser un ente institucional tiene diversas funciones, como las siguientes:

- a. Señalar a OPES las directrices necesarias para la elaboración del Plan Nacional de Educación Superior Universitaria Estatal (PLANES) (Artículo 3 inciso a de la Ley 6162).
- b. Aprobar el PLANES, previa consulta a los cuerpos colegiados superiores de las instituciones signatarias del Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal, los cuales deberán pronunciarse dentro del plazo requerido por el CONARE para ello (Artículo 3 inciso b de la Ley 6162).
- c. Distribuir las rentas globales asignadas a la Educación Superior Universitaria Estatal en forma congruente con los criterios que se señala el Convenio de Coordinación vigente, para el cumplimiento del PLANES, sin perjuicio de que cada institución reciba, separadamente, las rentas que legalmente le correspondan (Artículo 3 inciso c de la Ley 6162).
- d. Ser el superior jerárquico de los programas institucionales, decidir y reglamentar su organización (Artículo 3 inciso ch de la Ley 6162).
- e. Establecer los órganos, los instrumentos y los procedimientos de coordinación que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la Educación Superior Universitaria Estatal (Artículo 3 inciso d de la Ley 6162).
- f. Encargar a OPES la elaboración de los planes de corto, de mediano y de largo plazo que solicite cada Institución signataria. (Artículo 3 inciso e de la Ley 6162).
- g. Evaluar, crear y cerrar carreras, dentro de las Instituciones signatarias de acuerdo con lo que establece el Capítulo II de este Convenio. (Artículo 3 inciso ll de la Ley 6162). (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2019).

La misión de CONARE es esencial para el desarrollo de la educación superior de las universidades estatales del país, ya que su compromiso es incitar la acción sistemática y controlada entre las universidades públicas, todo conforme con lo que se establece en el Convenio de Coordinación Superior de la Educación Superior para el bien futuro de todos los estudiantes que buscan formarse como profesionales en el país.

Por esto, su misión es: “Impulsar la acción sistémica y coordinada de las Instituciones de Educación Superior Universitaria Estatal de acuerdo con el encargo establecido en el Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal en Costa Rica.” (Consejo Nacional de Rectores, 2023).

Desde otro punto, la visión se fundamenta en lograr ser referentes de excelencia y liderazgo, de manera que, el Consejo Nacional de Rectores se plantea lo siguiente:

El Consejo Nacional de Rectores continuará siendo un medio creciente de efectividad para el logro de una acción sistémica concertada de las Instituciones de Educación Superior Universitaria Estatal, con el propósito de optimizar la consecución y la calidad de las metas y resultados del quehacer del conjunto y la relevancia de su aporte al desarrollo científico, cultural, económico y social del país (Consejo Nacional de Rectores, 2023).

En el ámbito público, la transparencia es esencial, ya que se rige como un valor elemental para que se inste a promover la rendición de cuentas, apertura a situaciones y la confianza que colocan las instituciones en un ente. Conforme con esto la transparencia no solo está vinculada con difundir la información, sino que debe apegarse a la accesibilidad y entendimiento de parte de los ciudadanos costarricenses.

Para el logro de objetivos, el CONARE cuenta con la Oficina de Planificación de Educación Superior, que se encarga de “fortalecer su planificación y coordinación como sistema, para así fomentar la investigación y el análisis de temáticas relacionadas con educación superior que integren y direccionen esfuerzos conjuntos de las instituciones que lo conforman” (Consejo Nacional de Rectores, 2025), está integrada por la “División Académica, División de Coordinación, División de Planificación interuniversitaria., Área de Administración, Área de Desarrollo Institucional (ADI) y el Área de Tecnologías de Información y Comunicación (ATIC)”. (Consejo Nacional de Rectores, 2024)

Estas instancias desempeñan roles esenciales para reforzar procesos de la educación superior universitaria del país. Cabe destacar algunas de las funciones de las instancias, como son: la División Académica que se centra en la elaboración de dictámenes de creación y rediseño de carreras de las universidades estatales, evaluaciones académicas, la investigación, vinculación académica a nivel interno y externo, entre otras. La División de Coordinación ayuda en el impulso de la colaboración interuniversitaria, y la División de

Planificación se encarga de toda la parte de gestión del Plan de Educación Superior. El Área de Administración otorga apoyo administrativo, el ADI se encarga de liderar la planificación estratégica, y el Área de Tecnologías de la Información y Comunicación dirige toda la parte tecnológica que se alinea con los objetivos institucionales de CONARE.

En síntesis, CONARE se encarga de resaltar las directrices por implementar en los planes educativos, distribuir y aprobar recursos, estructuras programas institucionales, procedimientos para coordinación y por supuesto liderar toda la planificación estratégica. Todo esto con el fin de fortalecer en gran medida la Educación Superior Estatal.

División Académica

En el apartado anterior se mencionan las dependencias que conforman CONARE, para efectos de esta investigación se llevará a cabo en la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES).

La División Académica es la dependencia académica encargada de orientar, acompañar, coordinar, dictaminar, ejecutar y evaluar la funcionalidad y calidad de las áreas y procesos académicos derivados del Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal y su normativa complementaria. (Consejo Nacional de Rectores, 2024, p. 3).

Este departamento se caracteriza por contar con, aproximadamente, veinte acciones sustantivas, de las cuales se destacan las siguientes que se relacionan con los expedientes únicos digitales de la oferta académica:

- a. Elaborar los dictámenes para la apertura y modificación de ofertas académicas, carreras y posgrados de las IESUE y de los programas de técnico alineados al Marco de Cualificaciones de la Educación y formación Técnico Profesional.
- b. Evaluar programas, carreras y posgrados.
- c. Realizar y divulgar estudios e investigaciones sobre diversos temas académicos que contribuyan al diagnóstico, gestión, análisis, evaluación e innovación del quehacer universitario y de la educación superior estatal.
- d. Coordinar el desarrollo y seguimiento de marcos de cualificaciones que permitan construir una oferta educativa articulada y de calidad que fortalezca la educación superior en Costa Rica.

- e. Elaborar y actualizar los expedientes únicos de los procesos de creación, modificación y evaluación de carreras.
- f. Mantener actualizadas las bases de datos de información académica de la educación superior costarricense. (Consejo Nacional de Rectores, 2024, p. 4-5). (Documento no publicado)

Seguidamente, la División Académica cuenta con cinco áreas de gestión permanentes, estas son: Gestión y Análisis Curricular, Gestión de la Evaluación para la Calidad, Gestión Administrativa, Gestión de Datos y Gestión de la Investigación. A continuación, se detalla la gestión de las áreas que aplican para el estudio se tiene en cuenta el manejo de los expedientes únicos digitales.

Gestión y análisis curricular: comprende el conjunto de acciones que permiten orientar la creación y actualización, innovación y la pertinencia de las carreras y programas ofrecidos en las instituciones de educación superior universitaria desde la gestión curricular.

Gestión administrativa: orienta la planificación, el uso, la transparencia, la evaluación y la rendición de cuentas de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales de la División Académica, en función de sus objetivos y metas.

Gestión de datos: se centra en la recopilación, organización, análisis y mantenimiento de datos relacionados con la oferta académica de las universidades. Esta gestión incluye procesos para asegurar la precisión y actualización de información sobre programas académicos.

Gestión de la investigación: comprende las acciones relacionadas con estrategias, metodologías, criterios y recursos necesarios para la generación y gestión del conocimiento mediante la producción académica desde un enfoque interinstitucional, e innovador fundamentado en referencias nacionales e internacionales. (Consejo Nacional de Rectores, 2024, p. 6-13). (Documento no publicado)

En síntesis, lo descrito permite ubicar, comprender y contextualizar el proceso investigativo, específicamente, en lo que respecta de la conformación de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de la institución en estudio, pues fundamenta la importancia de que la institución cuenta con la potestad de aprobar procesos administrativos

de apertura y rediseño de carreras, para garantizar así la transparencia, a través de la División Académica.

Unidad de Archivo Central

Se destaca la Unidad de Archivo Central que cumple una función importante en esta investigación y en la creación, seguimiento y resguardo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica. Además, durante los años se ha consolidado para normalizar funciones hasta lograr su objetivo, el cual es:

Dirigir los procesos y operaciones para el adecuado funcionamiento del Sistema Archivístico Institucional del CONARE, generando acciones tendientes a la administración eficiente y eficaz de la documentación e información de las dependencias que lo conforman; para el apoyo de las labores administrativas e investigativas de la institución y coordinando el adecuado uso y acceso de la información archivística de a los diferentes usuarios internos y externos. (Picado, 2021, p. 2)

Antecedentes

La gestión documental juega una función vital en las organizaciones desde hace muchos años, ya que favorece la toma de decisiones, la rendición de cuentas, la transparencia y eficiencia, a través de la conservación y preservación de todos los datos que se producen, sin embargo, es necesario realizar un análisis detallado de antecedentes, tanto históricos, como teóricos y metodológicos, para una efectiva contextualización, a continuación, se exponen los siguientes:

Antecedentes históricos

La gestión documental ha evolucionado, a través del tiempo y gracias a los primeros registros que realizaron las civilizaciones antiguas, mediante los sistemas digitales contemporáneos. Tal y como lo menciona Álvarez (2017), el proceso documental ha sido acompañado por el desarrollo humano desde sus inicios, surge la necesidad de registrar los sucesos relevantes para que las futuras generaciones comprendieran y tuvieran presente acontecimientos históricos (p. 36)

Aunado a lo anterior, menciona que, a partir de que el hombre comienza a generar mecanismos de orden social como: imperios, repúblicas, entre algunos, comienza el verdadero problema del orden documental, sin embargo, indica que no es hasta 1972 que se le da una importancia real a la gestión documental con la teoría revolucionaria de Carlos Wyffels, el cual define tres edades o fases de los documentos, la primera se enfocaba en la elaboración de los documentos, la segunda en la utilización y conservación, y la tercera en la eliminación. A partir de esta teoría, la gestión documental tomó un rumbo y se comenzó a diseñar programas e instrumentos para el control y con esto mejorar el manejo de información importante en el manejo de las disciplinas.

Otro de los acontecimientos relevantes en la gestión documental es la revolución industrial, con la llegada de las tecnologías de información y comunicación, las organizaciones debieron "...reajustar sus directrices para abordar la manera de implementar programas de gestión electrónica de documentos" (Padilla, 2009). Asimismo, menciona que,

Con el advenimiento de nuevos y sofisticados equipos de captura y creación de documentos electrónicos muchas de las herramientas de la doctrina archivística se han implementado en el desarrollo de soluciones informáticas para el procesamiento de información digital, la continua generación de formatos, contenidos y medios de almacenamiento sumado a la versatilidad del documento electrónico implican que las instituciones tengan especial cuidado sobre la transición entre los sistemas documentales en papel y las migraciones al entorno digital, puesto que esta mutación sin control puede generar desastres en la adecuada asimilación de los nuevos métodos y procesos de la institución (Padilla, 2009).

Por último, en la actualidad la era digital está en su auge, como lo menciona Zules (2023), la transición hacia la era digital ha resultado en un aumento significativo en la generación y almacenamiento de documentos electrónicos, por lo que, ha cambiado la forma en que las organizaciones gestionan su información, de manera compleja y crucial. La gestión de documentos en la era digital implica: la organización eficiente de la información, la rápida recuperación de documentos, la colaboración efectiva, y el cumplimiento de requisitos de seguridad y normativas.

En el nivel de Costa Rica, según el Archivo Nacional, es en la segunda mitad del siglo XIX que nace el interés de los costarricenses por preservar su historia, con la creación de los

archivos nacionales por parte de León Fernández Bonilla en 1881, sin embargo, hasta 1902 se dicta el primer reglamento para la clasificación y el ordenamiento de los documentos, a pesar de estos reglamentos, no es hasta 1990 que se logra consolidar la institución con la creación de la ley 7202 del Sistema Nacional de Archivo.

Finalmente, en la actualidad la institución:

Sufre una revolución tecnológica: creación de bases de datos con los registros de localización de los documentos y digitalización de documentos facilitados en línea; sistemas de información; repositorios digitales; sitio web, redes sociales, tales como Facebook y Twitter, entre otras; así como inversiones importantes para dotar al Archivo Nacional de la infraestructura tecnológica requerida (Archivo Nacional, 2024a).

Al tener en cuenta el contexto de la evolución de la gestión documental, este proceso es fundamental para la actualidad de la era digital, pero también es un pilar significativo para la historia. Desde los registros obtenidos en cavernas hasta la actualidad con la tecnología la gestión demuestra la trascendencia en perseverar información y fortalecer día tras día las organizaciones de una manera eficiente y actualizada.

Antecedentes teóricos

La gestión documental es un proceso relevante en toda organización, debido a que la cantidad de información que circula en estas es de gran volumen y variedad; no obstante, se plantea una interrogante básica de atender, ¿qué se entiende por gestión documental?

Chaves y Pérez (2013) afirma que, “gestión basada en sistemas y herramientas cuya finalidad es la captación, almacenamiento, recuperación, presentación y transmisión de cualquier tipo de documento susceptible de ser utilizado en una empresa o institución” (p.223).

En esa misma línea, la Norma ISO 15489 la define como: “área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización” (citado por Nayar, 2010, p.5).

Desde otro punto, Padilla (2021), en su trabajo de titulación llamado *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*, determinó lo esencial de la gestión documental en las diversas actividades que se realizan en el sector público, asimismo, su objetivo estaba orientado a la examinación del ingreso y tratamiento que se les dan a los documentos en el sistema de gestión documental, su investigación se dio bajo el enfoque cuantitativo, modalidad no experimental y su nivel fue descriptivo.

Adicionalmente, se obtuvo como resultado:

Que existe una relación significativa entre la gestión documental y el desempeño laboral del personal administrativo realizando el ingreso de los requerimientos, búsqueda de información, seguridad y manejo de procesos de manera más fácil y eficiente permitiendo tomar decisiones. Para lo cual es necesario contar con personal capacitado que maneje con mucha seguridad el archivo documental ya que es un área muy sensible donde reposan documentos de la empresa (Padilla, 2021, pie).

Por tal motivo Padilla (2021) realiza una propuesta de elaborar un plan de capacitación en archivología en el sector público, con esto mejorar la gestión, y, a su vez identificar los estándares necesarios para el funcionamiento de los diversos procesos y con esto que la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado pueda ofrecer un servicio eficiente y de calidad no solo a los usuarios sino también a los funcionarios.

De igual forma, Cerillo y Casasesús (2018) en su artículo titulado *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño*, mencionan que:

Los sistemas de gestión documental permiten automatizar y sistematizar la publicidad activa, gestionar el acceso a la información, garantizar las limitaciones de la transparencia y la protección de datos personales, facilitar las conversiones a formatos abiertos y reutilizables, y permitir la actualización de información, entre otros. Por tanto, no es necesario desarrollar nuevas metodologías, sino aplicar las ya existentes y aunar esfuerzos a nivel interno para conseguir una mejor organización para la transparencia pública (p.14).

Por lo cual, se ve reflejado el valor de la gestión documental para lograr la transparencia en las organizaciones, asimismo, indican la importancia de que las normativas incluyan

instrumentos para la clasificación, descripción, valoración, entre otros documentos y con esto lograr una gestión óptima que facilite la transparencia.

En definitiva, según la relevancia de la gestión documental en los diversos entornos organizacionales su impacto va más allá de la simple estructuración de documentos. Su propósito es incrementar la eficiencia y brindar transparencia en las instituciones públicas del país, asimismo esto surge como un pilar esencial en la estructura organizativa. El mundo cada vez es más dependiente de la información, es por eso, que una adecuada gestión documental se posiciona como una herramienta necesaria para garantizar el éxito y la integridad de las instituciones en todos los niveles administrativos.

Antecedentes metodológicos

En el ámbito metodológico las sustentantes indagaron una serie de antecedentes, que se detallan a continuación:

Marenco y Ramírez (2022) en su Trabajo Final de Graduación titulado *Análisis sobre la implementación del sistema de archivo de gestión de documentos y expedientes electrónicos en los procesos de gestión documental en las sedes y sección regional de la Universidad Nacional, periodo 2020-2021*, su propósito, como se menciona en su tema fue analizar la implementación del sistema Archivo de Gestión de Documentos Electrónicos (AGDe) en las sedes y sección regional de la universidad, la evaluación del proceso de gestión documental se realizó por medio “...de la experiencia de los usuarios, cumplimiento de normativa, impacto en la utilización del sistema, así como la identificación de las necesidades de capacitación sobre su utilización” (p.ix). Asimismo, lo desarrollaron bajo un enfoque mixto, con la utilización de instrumentos, tanto cualitativos como cuantitativos y su paradigma fue el positivista.

Con dicho trabajo Marenco y Ramírez (2022) concluyeron lo siguiente:

Para los usuarios la implementación del Sistema AGDe referente a los procesos de gestión documental mejora la efectividad y rapidez en sus tareas laborales, debido a la facilidad en la utilización del sistema, rapidez en la distribución y recepción de la documentación, rapidez en la firma por medio de la firma digital, se evita imprimir el documento, facilita la búsqueda y el control, y evita el extravío de la documentación (p.111).

Es necesario la capacitación sobre este sistema para estar actualizándose sobre las nuevas implementaciones que se le brinda al sistema y para mejorar la actividad laboral en los diferentes departamentos de las sedes de la UNA, así como aclarar dudas sobre algunos procesos (p.115).

Desde otra arista, Blanco (2023) en su Trabajo Final de Graduación llamado *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental en la asada la argentina del cantón de Guácimo*, se realiza sobre la gestión documental de la ASADA La Argentina en Costa Rica, con el objetivo de proponer la implementación de un sistema de gestión documental. Asimismo, el autor analizó el marco legal y procedimental, identificó los procesos de la organización y se compararon tres alternativas de software especializado, se elige *FileRun* como la herramienta más adecuada. (Blanco, 2023).

Aplicó un enfoque cualitativo y la metodología DIRKS para elaborar una propuesta que incluye una arquitectura empresarial, políticas documentales, manuales de uso y planificación de capacitaciones y, finalmente, un plan de implementación, que detalla los pasos necesarios para poner en práctica *FileRun* en los procesos documentales de la ASADA La Argentina.

Adicionalmente, Méndez et al. (2023) realizan un Trabajo Final de Graduación titulado *Sistema de gestión documental para el manejo de expedientes digitales, en la Unidad de Protección Radiológica, Sede Central del Ministerio de Salud, en el periodo 2022*, cuyo objetivo general se enfocó en analizar los procesos administrativos de la Unidad de Protección Radiológica, Sede Central del Ministerio de Salud de Costa Rica, con el fin de diseñar un sistema de gestión documental digital. Con este proyecto Méndez et al. (2023) concluyeron lo siguiente:

Es sumamente importante que esta unidad cuente con un sistema de gestión documental digital que les permita crear, tramitar y respaldar de forma segura los documentos y expedientes de todos sus usuarios. Además, este sistema permitirá el acceso a la información desde cualquier sitio que cuente con acceso a internet.

La implementación de un sistema de gestión documental, digital, facilitará el acceso de documentos digitales de una forma más rápida y sin la necesidad de depender de una persona que se encargue de escanear los documentos, demás que se ahorra tiempo

y dinero ya que no será necesario trasladarse a las oficinas para tener acceso a los documentos del archivo físico.

La implementación de un sistema digital les permitirá ordenar sus documentos de forma precisa y coherente a las normas, esto evitará la pérdida de documentos físicos, un acceso por parte de los funcionarios más controlado y el resguardo de documentos de forma segura. (pp. 124-126)

De manera que, el trabajo de Méndez et al. (2023) evidencia lo esencial de implementar y utilizar sistemas de gestión documental digital en las instituciones, y destaca cómo estos no solo optimizan los procesos administrativos al facilitar el acceso seguro y rápido a la información, sino que también promueven la eficiencia operativa al reducir costos, tiempos de gestión y riesgos asociados a la pérdida de documentos físicos.

Finalmente, Palma y Romero (2023) desarrollaron un proyecto titulado *Modelo de Gestión Documental para la Empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*, cuyo objetivo hacía énfasis al diseño de este modelo para: generar, recibir, conservar, controlar y eliminar la documentación dentro de la empresa en estudio, basándose en la Norma ISO 9001:2015. Para este proyecto utilizaron el método cuali-cuantitativo y aplicaron técnicas como entrevistas y encuestas al personal administrativo.

Según el diagnóstico que realizaron respecto de la situación de la empresa, obtuvieron como resultado que:

No se tiene implementado mecanismos para guardar la información de forma responsable, no existen políticas de acceso y control por ende es indispensable la aplicación de un modelo de gestión documental, que permita llevar un registro adecuado de los procesos y mantener informado a todas las áreas de la empresa cumpliendo tanto con las necesidades del personal como la de los usuarios que llegan a solicitar sus documentos (Palma y Romero, 2023, p.128).

Por lo que, elaboran la propuesta de implementar un sistema de gestión documental que el gobierno de Ecuador ofrece para el manejo de la documentación de manera correcta y formal, llamado *Quipux*.

Por último, le dan mayor énfasis a la importancia de que las organizaciones inviertan en la gestión documental, debido a que esto favorece para agilizar procesos, el acceso a la

información es mucho más rápido, consecuentemente, aumenta la eficacia y la eficiencia de una empresa.

Justificación

Desde hace 14 años, el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) desarrolla el expediente único de la oferta académica de manera física, así ha migrado progresivamente, hacia el expediente digital. Esta transición hace cada vez más necesaria la implementación de políticas y normas que aseguren el orden, clasificación, acceso y consulta de la documentación relacionada con la creación o rediseño de carreras en las universidades estatales.

El expediente único digital de la oferta académica responde a un proceso académico integral, que abarca desde la solicitud inicial de la universidad estatal para la creación o rediseño de una carrera hasta su aprobación final por parte del CONARE para su apertura en las universidades estatales. Este procedimiento se enmarca en lo estipulado por el Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal, que en su artículo 3, inciso II, establece: "Evaluar, crear y cerrar carreras en las instituciones signatarias, según lo establecido en el capítulo II de este Convenio".

Mantener un expediente único de la documentación de la oferta académica es crucial porque garantiza la coherencia y trazabilidad de la información al pasar el tiempo. También, facilita la gestión de los procesos académicos, al permitir un seguimiento más eficiente y transparente de cada etapa del ciclo de vida de las carreras.

La digitalización del expediente único aporta múltiples beneficios, inclusive un acceso más rápido y sencillo a la información, una reducción en el uso de papel, y una mayor seguridad y preservación de los documentos. Además, la digitalización permite una mejor integración y colaboración entre las distintas universidades estatales, así se promueve un entorno educativo cohesionado y eficiente.

Para el sistema universitario estatal, la digitalización y unificación de los expedientes de la oferta académica significa una mejora en la gestión administrativa y asegura que todos los procesos se realicen de manera uniforme y conforme con las normativas institucionales vigentes.

En este sentido, es fundamental establecer normas y políticas claras, mediante una metodología de gestión documental para el expediente único digital, ya que proporciona un marco estructurado para la institución, al controlar y proteger la información. Esto asegura que los documentos sean manejados de manera consistente y conforme con los estándares que se establezcan, mejorando la transparencia en la rendición de cuentas. Además, una metodología bien definida facilita la capacitación del personal y la implementación de mejores prácticas en todas las instituciones involucradas.

Por lo tanto, la digitalización del expediente único, respaldada por políticas y normas claras con una metodología para la gestión documental no solo optimiza la gestión académica, sino que también garantiza una mayor transparencia y eficiencia en los procesos de creación y rediseño de carreras, que deben alinearse con los estándares y requerimientos establecidos por el CONARE.

Se recalca entonces que, al realizarse una metodología de gestión documental para el expediente único digital de la oferta académica del CONARE tiene las siguientes ventajas:

- a. Brindar archivo digitalizado, sin uso de papel.
- b. Seguridad y confidencialidad en el acceso a la información.
- c. Agilizar búsquedas de información para los usuarios interesados.
- d. Garantiza flujos de trabajo automatizados.
- e. Almacena y resguarda información. (Softwariza, 2022, p.1)

Cabe destacar que, la implementación de una metodología de gestión documental reduce el impacto ambiental, así como también coadyuva en la mejora de cualquier tipo de proceso que surja en las organizaciones, logra aumentar su capacidad operativa y facilitar el acceso a la información de una manera rápida y segura.

Desde otro punto, en Conare, los métodos de comunicación y trabajo se han adaptado a los cambios provocados por la pandemia del SARS-CoV-2. Como resultado, los entornos laborales que ofrecen opciones de trabajo híbrido son ahora más comunes, permitiendo a los empleados trabajar tanto de manera presencial como remota. Esta flexibilidad agiliza los procesos al permitir que los empleados accedan a la información desde sus computadoras, sin importar, dónde se encuentren. Sin embargo, esto ha generado dificultades para los funcionarios encargados del expediente en estudio en la División Académica.

El problema radica en que, aunque estos expedientes han sido digitalizados en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDo), carecen de una guía específica para su correcta gestión, lo que ha complicado su archivo y manejo. No existen referencias, antecedentes ni normativas específicas para su estructura, lo que ha llevado a una situación compleja en su administración.

Cabe destacar que, CONARE por la potestad en el Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitario Estatal, artículo, inciso II tiene la responsabilidad de resguardar toda la información indispensable de cada una de las universidades públicas con respecto de las carreras.

El proceso de creación y rediseño de carreras es dinámico, va experimentando modificaciones constantes. Esto hace que los expedientes únicos digitales de la oferta académica también evolucionen y requieran un tratamiento adecuado, debido a que, por la naturaleza de la documentación que contienen, no pueden gestionarse de la misma forma que el resto de la información que ingresa a la institución.

En relación con lo anterior, los expedientes únicos se han vuelto indispensables, debido a que diariamente son consultados, tanto por esta entidad como por las universidades públicas, colegios profesionales y demás instituciones que tienen relación con CONARE. Son una fuente de información para la toma de decisiones importantes, en torno a las carreras como la acreditación o reacreditación, además un punto crucial es que son interdisciplinarios, porque involucran diversas áreas, como la académica, archivística y legal.

Por consiguiente, tras analizar, detenidamente, las interrogantes encontradas y reconocer la falta de una guía adecuada para la gestión de los expedientes en el SIGEDo, se hace evidente la necesidad de implementar mejoras y establecer un marco organizacional que permita asegurar una gestión adecuada y eficiente de la documentación de la División Académica. El SIGEDo pertenece a la plataforma Alfresco, el cual es uno de los sistemas de la gestión documental que tiene contenido de código abierto, y facilita las soluciones propietarias en el ámbito organizacional, así como ofrecer alternativas en la nube para almacenar documentos desde cualquier ubicación (tic.Portal, 2022). De modo que, “ofrece innovadoras soluciones de gestión de contenido que conectan, gestionan y protegen información más importante de la empresa, independientemente de su ubicación” (Alfresco, 2023), van a ser los elementos esenciales para crear el objetivo necesario en el sistema

organizacional con base en normativas claras, precisas y prácticas, las cuales deben ir en línea con las restricciones y normas del Consejo Nacional de Rectores.

Planteamiento del problema

El contexto que da origen al problema de esta investigación es la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior del Consejo Nacional de Rectores (CONARE), el cual posee sus instalaciones en la provincia de San José.

CONARE es:

El ente constitucional coordinador del Sistema de Educación Superior Universitaria Estatal encargado de la adecuada planificación y desarrollo. Gestiona de manera innovadora la acción sistémica de las Instituciones de Educación Superior Universitaria Estatal para promover el desarrollo nacional según mandatos establecidos en la Constitución Política y en el Convenio de Coordinación (CONARE, 2024)

La institución está conformada por diversas áreas y divisiones, las cuales se presentarán detalladamente, sin embargo, dentro de estas divisiones se encuentra la académica, cuyas principales funciones son las siguientes:

- a. Ejecución de las áreas académicas definidas en el Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal y su normativa complementaria,
- b. Elaboración de dictámenes para la apertura y modificación de carreras y posgrados.
- c. Evaluación de carreras y posgrados.
- d. Realización de estudios e investigaciones sobre temas relevantes de índole académico para la educación superior.
- e. Participación en proyectos académicos de carácter interinstitucional de interés para la educación superior.
- f. Brinda soporte y participa sustantivamente en las comisiones interuniversitarias del área académica. (CONARE, 2024).

La División Académica gestiona diversos tipos documentales relacionados con los procesos de creación y rediseño de carreras de las universidades públicas del país:

(Universidad de Costa Rica, Tecnológico de Costa Rica, Universidad Nacional, Universidad Estatal a Distancia y Universidad Técnica Nacional)

Esos documentos se organizan y administran, mediante los expedientes únicos digitales de la oferta académica, lo que genera la necesidad de contar con una metodología que funcione como guía para una gestión eficiente de esos. Esta documentación, proveniente de las universidades públicas y del mismo Conare, resulta de gran relevancia, no solo para la institución, sino también para otras instancias, debido a su consulta constante.

Además, la División Académica ha logrado consolidar la recopilación completa de estos expedientes y trabaja, continuamente, en su actualización, con el objetivo de enriquecer su contenido y ampliar la información disponible (Consulta a investigadora de la División Académica, 2025).

Desde los inicios de los expedientes únicos, su gestión documental ha enfrentado importantes desafíos. Estos expedientes no han contado con un responsable designado de manera formal, sino que han sido gestionados, principalmente, por estudiantes en práctica profesional. Esta situación, sumada a la ausencia de documentación que establezca sus generalidades —como su funcionalidad, objetivos, manejo, organización, archivo y conservación— ha generado dificultades significativas, tanto para quienes participan en estos procesos como para la institución en general.

A pesar de que estos expedientes se encuentran en físico, desde el año 2009 CONARE optó por la filosofía de *cero papel*, que implica su digitalización por medio de su escaneo y resguardados en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDo) que utilizan las instituciones públicas de Costa Rica para digitalizar, organizar y brindar seguimiento de los documentos que fueron reemplazados por los físicos y los que continúan ingresando. El sistema permite la trazabilidad para cada expediente y documento que se almacena, pero no cuentan con una guía específica y por ende su gestión no es la adecuada.

Con base en la información anterior surgen las siguientes interrogantes:

- a. ¿Qué series documentales se gestionan en esos expedientes?
- b. ¿Cuáles son los procedimientos que se desarrollan para integrar los documentos en el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas?
- c. ¿Cuál es el manejo que se le dan a los diversos tipos documentales al ingresar a la institución tanto, en el nivel físico como digital?

d. ¿Cómo se accede a los expedientes únicos?

Por lo anterior, después de analizar estas interrogantes, como equipo de trabajo se tomó la decisión de concretar la siguiente pregunta de investigación.

¿Cómo realiza la División Académica del Consejo Nacional de Rectores la gestión documental de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas, periodo 2020-2024?

Objetivo general

Diseñar una metodología para la Gestión Documental en el manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas, de la División Académica del Consejo Nacional de Rectores periodo 2020-2024.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores, en cuanto al manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas.
2. Analizar los procesos administrativos para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.
3. Determinar los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.
4. Validar la propuesta de metodología de gestión documental electrónica para el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas.

Alcances y limitaciones de investigación

Alcances

Los alcances del proyecto abarcan el análisis de los procesos de gestión documental de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores. Lo cual, implica el análisis a los problemas existentes en los procesos de los expedientes, así como la identificación de necesidades para promover posibles mecanismos, que faciliten el trabajo y la gestión adecuada. Seguidamente, se mencionan los siguientes alcances:

- a. Funcionarios públicos, académicos y estudiantes: El sistema de organización claro y coherente en el contenido de los expedientes, tanto físicos como digitales permite una gestión ordenada, y asegura un almacenamiento estructurado, que facilite su uso en el momento de buscar información en estos.
- b. Investigadores de la División Académica: Los funcionarios tendrán la posibilidad de un análisis detallado y la información concreta de los expedientes para la generación de investigación curricular.
- c. Las unidades académicas de las universidades públicas: las universidades cuentan con el expediente único por carreras para la consulta de información histórica de la oferta académica.
- d. Diagnóstico y percepción de los investigadores: La División Académica brinda el permiso para poder realizar: entrevistas, reuniones grupales u otras técnicas para de esta forma diagnosticar la percepción y las necesidades que tienen los funcionarios con base en la gestión de los expedientes únicos.

Limitaciones

Con base en las posibles limitantes que se puedan presentar, durante el desarrollo del proyecto, se determinan las siguientes:

- a. Complejidad con la tecnología: El uso de la tecnología en sistemas de gestión documental, puede ocasionar desafíos técnicos que requieran capacitación para su comprensión.
- b. Disposición de horario: Los espacios para la realización de entrevistas y recuperación de información se podrían ver como una dificultad al no lograr una sincronización de tiempo y disponibilidad de parte de los funcionarios de la División Académica con las estudiantes.

Consideraciones éticas y consentimiento informado

Para la investigación se realizaron dos consentimientos informados (ver Anexo 5 y 6) para los funcionarios de la División Académica y el personal a cargo del Archivo Central, uno de estos para aplicación de la guía de entrevista y el otro para la guía de grupo focal. Dichos procedimientos se ofrecieron de manera voluntaria, se aseguró que cada participante entendiera el propósito y objetivo del estudio. Además, los participantes tuvieron la garantía

de que su identidad e información personal sería utilizada con confidencialidad, solo con fines académicos y de manera anónima.

.

Capítulo II: Marco teórico

La gestión documental electrónica es un proceso importante en la institución pues aporta seguridad, accesibilidad, eficiencia y productividad al manejo de la información. En este contexto, la gestión del expediente único digital representa una herramienta estratégica para centralizar y gestionar de manera integral la información académica y administrativa de las universidades públicas de Costa Rica.

Con el fin de realizar una metodología que promueva un manejo adecuado al expediente único digital, es indispensable contar con un marco sólido que sustente el tema propuesto, por lo que, este apartado se centra en el análisis y la fundamentación teórica de las principales categorías y subcategorías relacionadas con los objetivos de la investigación.

Universidades públicas

Según el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (2023), una universidad pública es una “institución de enseñanza superior creada y dependiente de un poder público”.

En Costa Rica existen cinco universidades públicas, estas son las siguientes:

Universidad de Costa Rica (UCR). Es la “institución de educación superior reconocida en toda América Latina y abanderada de la enseñanza humanista, donde se han formado generaciones de profesionales con compromiso social. Fue fundada el 26 de agosto de 1940.” (Consejo Nacional de Rectores, 2024)

Tecnológico de Costa Rica (TEC)

Institución nacional autónoma de educación superior universitaria, dedicada a la docencia, la investigación y la extensión de la tecnología y las ciencias conexas para el desarrollo de Costa Rica. Fue creado mediante ley No. 4.777 del 10 de junio de 1971. (Consejo Nacional de Rectores, 2024)

Universidad Nacional (UNA)

Institución nacional autónoma de educación superior universitaria con gran prestigio a nivel nacional e internacional además de ser reconocida como una universidad dedicada a la investigación y posicionada entre las mejores universidades a nivel mundial. Fue creada mediante ley No. 5182 el 15 de febrero de 1973. (Consejo Nacional de Rectores, 2024)

Universidad Estatal a Distancia (UNED)

Institución de educación superior pública creada por Ley No. 6044 del 3 de marzo de 1977. La UNED es la primera institución de “educación superior especializada en enseñanza a través de los medios de comunicación social.” (1977:1) siendo pionera en el modelo de educación a distancia en América Latina. (Consejo Nacional de Rectores, 2024)

Universidad Técnica Nacional (UTN)

Es la quinta universidad pública de la República de Costa Rica. Esta universidad fue creada el 4 de junio de 2008 con el fin de dar atención a las necesidades de formación científica, técnica y tecnológica que requiere el país, en todos los niveles de educación superior universitaria. (Consejo Nacional de Rectores, 2024)

Las cinco universidades mencionadas crean y generan todo tipo de documentos que se derivan de diferentes temáticas y, a partir de eso proporcionan también información que componen los expedientes únicos digitales, estas se detallan a continuación:

Oferta académica

Cada una de las universidades estatales de Costa Rica poseen variedad de oferta académica, que según Saravia (2016) es:

Conjunto de carreras profesionales, las cuales se tienen que caracterizar atendiendo la institución y los programas; para satisfacer las necesidades específicas de la sociedad y las potencialidades de una región, proporcionando a los egresados la formación necesaria para su incorporación al mercado laboral. (p.2)

Carrera nueva

Con el paso del tiempo, las universidades públicas realizan estudios con respecto de su oferta académica y realizan modificaciones a estas, en donde se puede crear una carrera nueva, según la Comisión de Currículo Universitario (2022), se define como “aquella en la que se propone otorgar un nuevo grado académico, independientemente de que exista otro grado en el área de conocimiento” (p. 07)

Rediseño curricular

Las universidades públicas están en constante cambio, para adaptarse a las necesidades del mercado actual y otros factores que influyen, considerablemente, en cada una de las carreras que ofrecen, a estos cambios se le denomina rediseño curricular:

Es la acción que realiza una unidad académica para mejorar una carrera existente, con el fin de ajustarla al contexto en el que se desenvuelve. Los términos modificación, actualización del plan de estudio, cambio, modificación integral, reestructuración, reforma, revisión integral, reconversión, entre otros deben entenderse como rediseño curricular (Comisión de Currículo Universitario, 2022, p.09).

Gestión documental

Para entender el término gestión documental es necesario definir cada uno de sus componentes, por lo cual, según Azcona (2023) la gestión es la “... acción responsable de que se ejecuten adecuadamente los procesos, tareas y trámites, con el fin de administrar adecuadamente los recursos... que amerita la coordinación, articulación e interrelación de las diferentes acciones que deben ser llevadas a la práctica”. (parr. 5)

Ahora bien, después de conocer el significado se logra deducir que la gestión documental es todo proceso que requiera el manejo de documentos, el cual comprende desde su creación hasta su eliminación o archivo permanente, así como lo menciona Honig (2022) son “los procesos y recursos necesarios para organizar, almacenar y recuperar documentos y automatizar los flujos de trabajo dentro de una empresa u organización.” (párr. 1), en esta misma línea, González (2021), indica que “se refiere a las actividades especializadas que requiere la documentación para su correcto manejo durante su ciclo natural de vida de la información. (p.167).

Documento

El Archivo Nacional (2020a) define el documento como “una expresión testimonial, textual, gráfica, manuscrita o impresa , en cualquier lenguaje natural o codificado, así como en cualquier soporte que ha sido producida o recibida en la ejecución, realización o término de las actividades institucionales y que engloba el contenido” (párr. 11), en esta misma línea, Villuendas (2021) menciona que los documentos son archivos generados por instituciones o

empresas a raíz de la ejecución de sus actividades, además pueden generarse en diferentes extensiones (.docx, pdf, png, etc) e indica que son originales y según su importancia deben ser conservados a largo plazo. (párr. 2).

Documento electrónico

Según el Archivo Nacional (2014a) un documento electrónico es un archivo creado “mediante un programa informático de aplicación o bien digitalizado mediante escaneado a partir de un documento en papel o microficha.” (p.6), asimismo, Paradvskyy (2020), lo define como:

Documento transaccional que se intercambia entre socios comerciales de forma y en formato electrónico. A diferencia de los archivos PDF o ficheros de imagen, los documentos electrónicos son legibles por un ordenador y normalmente se intercambian mediante programas o plataformas informáticas en lugar de a través de correo electrónico. (párr. 5)

El Consejo Nacional de Rectores, respecto de los documentos electrónicos posee principios generales para su gestión, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- a. **Principio de transparencia:** Reconocer como evidencia de las actuaciones del CONARE, los documentos de archivo, facilitando su difusión de conformidad con la normativa vigente.
- b. **Principio de trazabilidad:** Establecer sistemas y flujos de información en los procedimientos que permitan la trazabilidad de las acciones institucionales.
- c. **Principio de rendición de cuentas:** Documentar los procesos y procedimientos institucionales que permita rendir cuentas ante la administración activa y la ciudadanía, de acuerdo con la normativa aplicable.
- d. **Principio de memoria institucional:** Disponer de la documentación organizada que facilite la preservación de la memoria del accionar institucional.
- e. **Principio de acceso a la información:** Facilitar a los usuarios internos y externos, la información en el momento oportuno de manera ágil, eficiente y eficaz, de acuerdo con los niveles de acceso establecidos en la Institución. (Picado, 2020, pp. 6-7)

Tipos documentales

Según el Archivo Nacional (2021a) el tipo de documental es la “unidad documental producida por un organismo en el desarrollo de sus funciones cuyo formato, contenido y soporte son homogéneos. Puede presentarse en forma individual (carta, circular) o compuesto (expediente, acta, licitación)”. (p.7)

En el contexto de los expedientes únicos los tipos documentales que predominan y poseen mayor importancia son los siguientes:

Oficios. Un oficio es un documento escrito, creado y emitido por una organización para comunicar una acción administrativa a terceros.” (Sánchez, 2024, párr. 1)

Planes de estudio.

Documento académico, en el que se seleccionan, organizan y ordenan, para fines del proceso educativo, todos los aspectos curriculares de una carrera que se consideran social y culturalmente necesarias. En el plan de estudios, entre otros elementos, se establece un orden gradual y armónico de cursos con sus respectivas características (sigla, nombre, definición, naturaleza del curso, ciclo, requisitos, correquisitos, horas y créditos) que corresponden a una carrera universitaria conducente a la obtención de un diploma universitario. (Consejo Nacional de Rectores, 2013, p.9)

Dictámenes. El Consejo Nacional de Rectores (2024) define los dictámenes como, “documentos estudiados, discutidos y aceptados por una autoridad, que certifican el cumplimiento de un requisito previamente establecido”. (párr. 1). Adicionalmente, en el Anexo 7 se visualiza el “Dictamen sobre la solicitud de rediseño en la Maestría en Música con énfasis en Instrumento de la Universidad Nacional (UNA), específicamente con la incorporación de cinco instrumentos, a saber; flauta travesa, saxofón, clarinete, percusión y trompeta” (Alfaro, 2024, p.1) registrado con el consecutivo OPES; no. 34-2024.

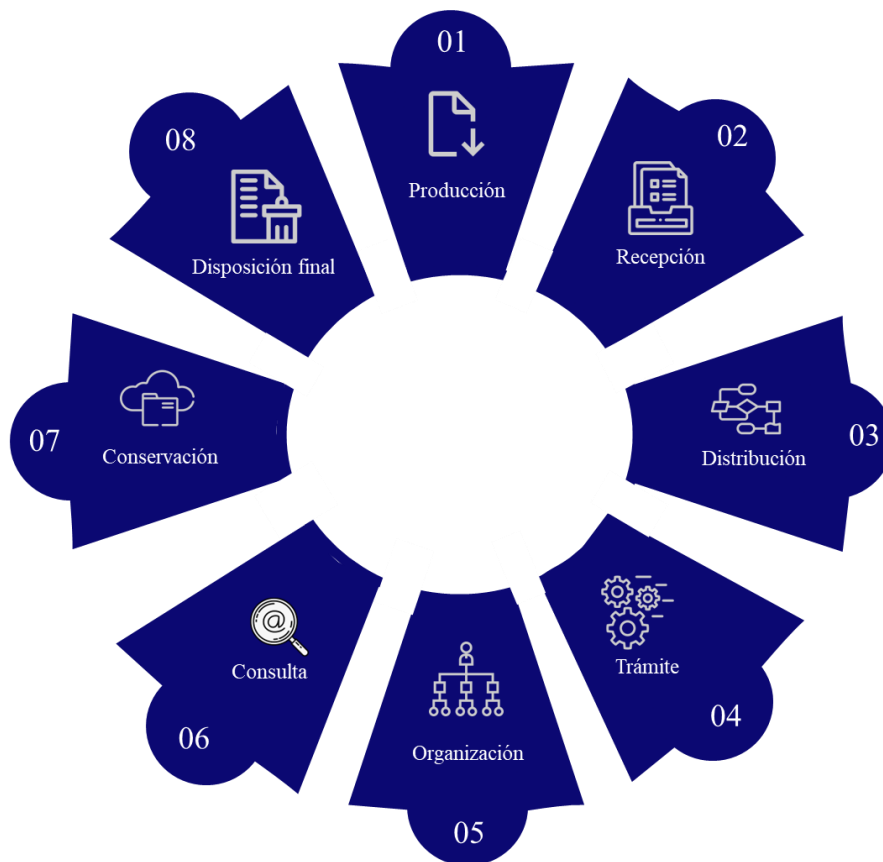
Cabe destacar, que ese documento está conformado por una serie de apartados, los cuales son: introducción y antecedentes, datos generales, resumen de los cambios efectuados, campo de inserción profesional, requisitos de graduación, listado y descripción de los cursos de carrera, correspondencia del equipo docente con los cursos asignados, conclusiones, recomendaciones, ficha de información para la gestión de datos, y finalmente, anexos.

Modelos o criterios de evaluación. “Son los principios, normas o ideas de valoración en relación con los cuales se emite un juicio valorativo sobre el objeto evaluado” (García, 2010, p.81)

Ciclo de vida del documento

Al crear un documento es indispensable conocer cuál es el proceso que se debe seguir para su correcta gestión, por lo cual, es indispensable conocer su ciclo de vida. Por lo cual, las etapas o fases de vida del documento según, Lexco (2023) son las siguientes:

- a. Creación. Se generan los documentos desde cero.
- b. Recepción. Se reciben documentos externos a la organización.
- c. Distribución. Los documentos son enviados o distribuidos a lo interno de la organización.
- d. Trámite. Los documentos son revisados, se hacen versiones, se firman, etc.
- e. Organización. Es la clasificación y archivo de los documentos, el cual, hace de esta etapa muy importante debido a que de esto depende su accesibilidad.
- f. Consulta. Los documentos son solicitados y utilizados por los profesionales que poseen la autorización, quienes deben tener muy presente su integridad y seguridad.
- g. Conservación. Protección de los documentos, según normativas de archivo y regulaciones, en las que, se establece el plazo o el tiempo que deben permanecer resguardados.
- h. Disposición final. En esta etapa, según su legislación, los documentos son archivados, permanentemente, o bien eliminados.

Figura 1.*Ciclo de vida de los documentos*

Nota. Lexco (2023)

Metodología de gestión documental electrónica

Según Hidalgo y Cortés (2020):

Consiste en establecer lineamientos para la creación, organización y conservación de los documentos electrónicos de archivo, desde el momento que se recibe o elabora hasta su disposición final, que permitan garantizar la integridad, autenticidad, fiabilidad, disponibilidad y preservación de los documentos a largo plazo. (p.1)

Procesos. Según Westreicher (2024) el proceso es una “secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico”. En esta misma línea Ortego (2020), menciona que los procesos son definidos por tres rasgos importantes, que son:

Carácter compuesto, ya que está formado por un conjunto de operaciones o acciones; siempre produce un resultado final, un resultado que puede ser la elaboración de un

producto o la prestación de un servicio, y, por último, tiene un carácter normalizado, ya que debe atenerse a determinadas reglas o procedimientos. (p. 181)

Validación. Según Dharma Consulting (2023) la validación “es el proceso mediante el cual se asegura que un producto, servicio o resultado está alineado con las necesidades y expectativas del cliente, y otros interesados clave.”. Asimismo, la Real Academia Española (2024) lo define como: “Dar fuerza o firmeza a algo, hacerlo válido.”

Procesos administrativos físicos y digitales

En toda organización se llevan a cabo distintos procesos el cual, ayudan a la realización de las diferentes gestiones dentro de esta, denominados procesos administrativos, según la Universidad Técnica de Perú (2023) “se trata de un conjunto de etapas diseñadas para gestionar de la mejor manera todos los recursos internos que posee una compañía o una organización social y que incluyen desde el aspecto financiero y tecnológico, hasta el capital humano.” (párr. 4), en esta misma línea, Bravo y Avaes (2020) lo definen como “secuencia de pasos para llegar a una determinada finalidad, un objetivo concreto (p.255)

Como se puede observar en las definiciones anteriores los procesos administrativos están conformados por una serie de pasos que favorecen a las organizaciones para cumplir sus metas, entre de estos pasos o etapas se pueden mencionar las siguientes:

- a. Planeación. Etapa donde, a través de un plan estratégico se intenta lograr los objetivos o metas. Es el primer paso para lograr los propósitos.
- b. Organización. Esta etapa se basa en la estructuración de funciones y recursos.
- c. Dirección. Etapa en donde la guía y motivación toman un papel fundamental, para lograr el éxito.
- d. Control. En este paso se realiza como un seguimiento de lo planteado y permite corregir problemas si es necesario. (Bravo y Avaes, 2020)

Figura 2.
Procesos administrativos



Nota. Labra (2022)

Flujos de trabajo

En relación con la gestión documental existe un término que se debe definir y este corresponde a los flujos de trabajo, debido a que hacen referencia, respecto de cómo se manejan los documentos dentro de una organización, según European Knowledge Center for Information Technology (2023) los flujos de trabajo son los “...movimientos automatizados de los documentos...”, el cual, debe tener un seguimiento continuo de cada uno de estos, “...analizar cómo la información llega, se almacena y se distribuye...” (párr 3), esto con el fin de lograr la eficiencia de los flujos y, a su vez, la organización logre tener control, acerca de cada tipo documental que poseen.

Expediente

En toda institución es fundamental el ordenamiento y gestión de la información que en estas circule, por lo que, contar con expedientes se vuelve indispensable. Según el Archivo Nacional (2020a) un expediente es:

La suma o conjunto integrado de documentos producidos que participan en el mismo asunto o están relacionados con un mismo evento, persona, lugar, proyecto o materia, agregado de tal forma que puede ser recuperado para una acción o como referencia.

Son elaborados y recibidos por una persona física o jurídica en el desarrollo de actividades y son preservados. (p.3)

Expediente electrónico

Según el Archivo Nacional (2020a) un expediente electrónico, es un “Conjunto de documentos electrónicos o digitales, firmados digitalmente, ordenados cronológicamente, que son gestionados como un único objeto y almacenados en un medio electrónico que garantice que ninguno de los documentos sea alterado, eliminado o añadido”. (p.3)

Desde otra arista, SAI (2022) lo define como:

Es un grupo de documentos en formato digital que forman parte de un proceso administrativo específico. Los documentos electrónicos contienen información importante sobre un individuo o grupo y nos permite realizar diferentes gestiones administrativas, como los procesos de pago, gestión de personal, trámites legales, etc. (párr. 1)

Dato. Los datos son la unidad esencial de la información que brinda forma y estructura a las decisiones, interacciones y comprensión del entorno humano. Los datos pueden ser representaciones de hechos concretos, de algo que se ha observado y que se puede registrar. Por ejemplo, números, textos, imágenes, sonidos, hasta representaciones de la realidad, asimismo son aquellos que alimentan la ciencia de los datos y la tecnología en general.

Tal como, lo indica Westreicher (2020) donde define al dato como: “La representación de una variable cualitativa o cuantitativa. De ese modo, se le asigna un número, letra o símbolo”. (p.1).

Información. Según Morales (2019), la información es un “conjunto de datos que contiene un significado, y que una vez organizados aportan un conocimiento y la posibilidad de establecer una idea, objetivo o acción en torno a algo.” (párr. 1)

Con base en la definición anterior se resalta la importancia de la información, la cual es un recurso necesario que logra ir más allá de la recopilación de datos. En la actualidad, la información que se dispone gracias a la tecnología es abundante, ya que al ser un recurso significativo debe ser, adecuadamente, analizado y gestionado para sus intereses específicos.

Expedientes únicos

El expediente único por disciplina se refiere a aquella recopilación de documentos que incluye las decisiones, gestiones y trámites emitidos por entidades públicas en las cuales emplean las carreras que se crean o se rediseñan, en este caso por las universidades estatales. Los cuales son gestionados en la División Académica del Consejo Nacional de Rectores, responsables del registro y la trazabilidad de los documentos que se agrupan dentro de cada expediente con la información respectiva de cada universidad, como lo son: la UCR, TEC, UNED, UNA y UTN.

Por consiguiente, la Auditoría Interna del Consejo Nacional de Rectores (2009) emitió un informe que hace constar lo siguiente:

Análisis del control interno aplicado al procedimiento de evaluación, creación, modificación y cierre de carreras en las Instituciones signatarias del CONARE, durante el periodo 2008, identificó la necesidad de crear un expediente único para las carreras universitarias en la División Académica. Este expediente serviría para almacenar y proteger la información relacionada con el proceso de creación, modificación y evaluación de carreras. (Documento no publicado)

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Desde hace mucho tiempo, se ha oído hablar de las TIC y de lo que estas han aportado en muchos ámbitos dentro de los cuales la gestión documental y los procesos administrativos se encuentran presentes, sin embargo ¿qué son las Tecnologías de Información y Comunicación?

Según Zeller (2018), las Tecnologías de la Información y la Comunicación:

abarcen todas las formas de interacción y permiten la adquisición, producción, almacenamiento, procesamiento, comunicación, registro, acceso y presentación de datos, información y contenidos en formatos alfanuméricos, imágenes, videos, sonidos, vibraciones, temperaturas, movimientos y acciones a distancia. Estas herramientas son sumamente importantes, ya que permiten mejorar la cadena de valor al optimizar las características de los procesos. (p.108)

En esta misma línea, la Universidad Latina de Costa Rica (2020) lo define como “recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución

de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores, etc.”.

Definir este concepto es esencial debido a que, actualmente, estas herramientas cumplen una función esencial en el manejo de documentos electrónicos debido a que favorecen para automatizar procesos, aporta mayor y fácil accesibilidad a la información, seguridad, entre algunos.

Dispositivos electrónicos

Según la Revista Española de Electrónica (2023) son:

Artefactos que utilizan componentes electrónicos organizados en circuitos y realizan la función de controlar y aprovechar las señales eléctricas con la finalidad de hacer algún proceso informático. Sus principales funciones son: procesar información, comunicar, controlar otros dispositivos o realizar tareas específicas. Estos dispositivos se basan en la manipulación de corriente eléctrica y voltaje para funcionar y se utilizan en una amplia variedad de aplicaciones en la vida cotidiana. (párr. 1)

Digitalización

También, en la actualidad se opta por la digitalización de los documentos físicos, para crear un respaldo de los diferentes archivos físicos, sin embargo, ¿qué se entiende por digitalización?

Según González y Almarza (2019) se refiere al “proceso de conversión apoyado en herramientas tecnológicas que permiten transformar formatos de soporte análogo entendidos como: papel, video, casete, cinta, película o microfilm en archivos digitales que contienen una copia fiel de la imagen codificada” (p. 17).

Sistemas de información

Para lograr una gestión de documentos electrónicos eficiente que garantice su integridad y seguridad, es importante la implementación de sistemas de información, especialmente, cuando, contenga una gran cantidad de datos por manejar, por lo que, estos sistemas se pueden definir como “un conjunto de personas, datos, procesos y tecnología de la información que interactúan para recoger, procesar, almacenar y revisar la información

necesaria para el correcto funcionamiento de la organización”. (Whitten, Bentley y Dittman, 2004, citado por Cortez et al 2016).

Las Tecnologías de Información y Comunicación han desempeñado una labor fundamental en la evolución de las organizaciones, y en el contexto de esta investigación son relevantes, debido a que, Conare ha adoptado una política de **cero papel**, en la que las TIC se han convertido en un elemento esencial para alcanzar ese objetivo. Gracias a la integración de estas tecnologías, se han optimizado y automatizado los diversos procesos relacionados con la gestión de los expedientes únicos.

Finalmente, este marco teórico ofrece una base sólida de conocimientos y conceptos esenciales que facilitan la comprensión, la contextualización y el desarrollo de esta investigación.

Marco legal

A través de este apartado se podrán visualizar las normativas y leyes existentes que rigen la gestión documental en el ámbito nacional, el cual, es muy importante tenerlo en cuenta para cumplir los objetivos y el diseño de la metodología de gestión documental de esta labor investigativa.

Ley del Sistema Nacional de Archivos N°7202

Esta ley establece los principios, normas y procedimientos generales para la gestión de archivos en Costa Rica. Define las responsabilidades de las instituciones públicas y privadas en: la creación, organización, conservación y acceso a los documentos.

Asimismo, como lo menciona el Archivo Nacional (2024b) se encarga de:

Establecer las políticas archivísticas del país y recomendar estrategias para un adecuado desarrollo del Sistema. Formula recomendaciones técnicas sobre la producción y la gestión de documentos, así como sobre la administración de documentos producidos por medios automáticos y, además, vela por la óptima organización de los archivos públicos de Costa Rica.

Dentro de sus objetivos se encuentran los siguientes:

- a. Administrar los documentos y archivos públicos cumpliendo el marco jurídico vigente y las mejores prácticas profesionales.

- b. Desarrollar acciones comunes para garantizar el acceso a la información pública de interés público.
 - c. Contribuir con la transparencia de las Instituciones Estatales y la rendición de cuentas de los funcionarios públicos.
 - d. Velar por la integridad de los documentos que producen las Instituciones.
 - e. Coadyuvar en la actualización y desempeño profesional de los archivistas.
- (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2017)

Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N° 8454.

Esta ley regula el uso de la firma digital y los documentos electrónicos en el ámbito legal y comercial. Es fundamental para la gestión documental en un entorno digital, ya que establece el marco legal para la validez y la seguridad de las transacciones electrónicas y los documentos digitales.

Dentro de los aspectos importantes de esta ley se pueden destacar los artículos 3 y 4, los cuales hacen referencia a la validación de los documentos electrónicos de igual manera a los de soporte físico.

Asimismo, en el artículo 6 se habla de la gestión y conservación de documentos electrónicos, en donde se menciona lo siguiente:

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. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2005)

En lo relativo al Estado y sus instituciones, se aplicará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, N° 7202, de 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. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2005)

Desde otro punto, se define el concepto de firmas digitales que se entiende 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” (Sistema costarricense de Información Jurídica, 2005) y el de certificados, que es 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. (Sistema costarricense de Información Jurídica, 2005)

Ley General de Control Interno N°8292

Esta ley establece el marco normativo para la implementación y fortalecimiento del control interno en las entidades del sector público.

Se entiende como sistema de control interno a:

la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2002)

Normas ISO

Según el sitio web de las normas ISO se menciona que son “la Organización Internacional de Normalización, reúne a expertos mundiales para que se pongan de acuerdo sobre la mejor manera de hacer las cosas, para todo, desde fabricar productos hasta gestionar procesos.” (ISO, 2024). Así bien, existen varias de estas normas relacionadas a los procesos de gestión documental, dentro de las cuales se pueden mencionar las siguientes:

ISO 30300 (Sistema de gestión para los documentos Fundamentos y Vocabulario).su propósito es la gestión sistemática y verificable de los documentos como información acerca de las actividades de la organización dentro de las cuales se destaca lo siguiente:

- a. Llevar a cabo las actividades de la organización y prestar los correspondientes servicios eficientemente.
- b. Cumplir con los requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas.
- c. Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.
- d. Facilitar el funcionamiento efectivo de una organización en el caso de desastre.
- e. Proporcionar protección y apoyo en los litigios, que incluye la gestión de los riesgos asociados con la existencia o no, de falta de pruebas de una actividad organizativa.
- f. Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras.
- g. Soportar las actividades de investigación y desarrollo.
- h. Mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social (ISO 30300, Sección 2 3 1, citado por García, E, 2012)

ISO 30301 (Sistema de gestión para los documentos Requisitos).

Es parte de la familia de normas ISO 30300, que se enfoca en la gestión de documentos y la información dentro de las organizaciones. Esta norma proporciona las directrices necesarias para establecer un sistema de gestión documental eficaz, promoviendo la organización, control y acceso adecuado a los documentos. (Normas ISO, 2024)

ISO 15489. Esta norma “regula la gestión de documentos de archivo de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas y privadas para clientes externos e internos”. Su “propósito es asegurar la disponibilidad de los documentos de archivo en el curso de las actividades de las organizaciones, además que éstos sean de calidad acorde a las normas internas y al entorno de estas...” (Valdespino, J, 2021)

UNE-ISO/IEC 17799:2002. Tecnología de la Información – Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. “Provee un conjunto de buenas prácticas en la gestión de la seguridad de la información y especifica el proceso para establecer,

implementar y mantener un Sistema de Gestión de la seguridad de la información.” (Boré, A, 2002)

ISO/TR 18492:2005. Preservación a largo plazo de la información basada en documentos electrónicos.

Aborda la conservación de documentos electrónicos desde su propia introducción un modelo de documento que responde al criterio de ser información registrada, sin especificar el tipo o soporte de documento, que tiene necesidades de recuperación y acceso, igualmente no necesariamente dependientes de los intereses organizativos. Reconociendo tanto el problema de la obsolescencia de hardware, software y soportes, como el enorme volumen de esfuerzos realizados para obtener resultados prácticos en lo que concierne a la conservación de documentos electrónicos a largo plazo, el informe técnico declara su finalidad la publicación de un marco amplio para el desarrollo homogéneo de políticas y estrategias de conservación. (Delgado, A, 2009, p.16)

ISO 19005-1:2005. Gestión de documentos: formato de archivo de documentos electrónicos para la conservación a largo plazo. Parte 1.

incluye una serie de requisitos a los programas para la visualización de archivos PDF/A, orientados a facilitar la gestión de color, el uso de fuentes integradas, o la posibilidad de realizar anotaciones por parte del usuario. El estándar PDF/A tiene como objetivo la creación de documentos PDF/A cuya apariencia visual permanezca igual en el transcurso del tiempo. Estos resultados deben ser independientes del software y de los sistemas utilizados para crearlos, almacenarlos o reproducirlos. (Archivo General de la Nación Colombia, 2017, p.3)

Normas Técnicas del Archivo Nacional

Las normas técnicas son esenciales en el ámbito archivístico, debido a que estas serán el pilar fundamental para brindar directrices que aseguren organización, catalogación e integración de los expedientes, por lo que según el Archivo Nacional en la Gaceta se han publicado diez de estas normas entre los años 2020 y 2024.

Para efectos de esta investigación las normas técnicas a considerar son las que se detallan a continuación:

Norma Técnica Nacional NTN-001. Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos. En esta norma se especifican los lineamientos para la conformación de los expedientes administrativos, tanto electrónico como en soporte papel, por lo que su objetivo es “evidenciar lo actuado por la administración, conservar el valor probatorio para posibles litigios, testimoniar la rendición de cuentas y facilitar la transparencia administrativa. El expediente administrativo finaliza con una resolución” (Archivo Nacional, 2020b, p.10)

La NTN-001 está compuesta por los siguientes apartados: características del expediente administrativo, conformación del expediente, acceso, seguridad, secuestro de expedientes, instrumentos de control y consideraciones especiales para el expediente electrónico.

Por lo que, cabe destacar que el procedimiento administrativo se base en las fases de apertura, agregación, ordenación y foliación, lo cual conlleva a las siguientes características que identifican al expediente administrativo:

- a. la existencia de un proceso y un procedimiento administrativo que lo respalda
- b. que puede causar afectación de los derechos o intereses particulares
- c. que consta de requisitos formales
- d. que demuestra una secuencia lógica de actuaciones y resoluciones. (Archivo Nacional, 2020b, p.10)

Seguidamente, establece que “los expedientes administrativos son de acceso público, excepto que algunas piezas que lo conformen contengan información privada cuyo acceso pueda violentar el derecho constitucional de intimidad o una ley establezca que la información es confidencial o de acceso restringido” (Archivo Nacional, 2020b, p.15)

En cuanto a lo que abarca respecto de la seguridad del expediente administrativo, los encargados de los archivos centrales y archivos de gestión son los responsables de velar por la seguridad, fidelidad, autenticidad e integridad, así como de su organización y conservación. (Archivo Nacional, 2020b, p.18)

En lo que respecta del secuestro de expedientes administrativos el Archivo Nacional (2020b) señala que:

Sucede cuando se apersonan a la institución agentes judiciales, con una orden emanada por un juez de la República o por el Ministerio Público, solicitando disponer

de aquellos expedientes que estén relacionados con un presunto delito, y que tengan que ser confiscados para servir como medio de prueba. (p. 19)

Finalmente, teniendo en cuenta lo mencionado es importante destacar que la norma señala distintos aspectos que toda organización que pertenezca al sector público debe implementar y cumplir en cada una de las labores administrativas de esta índole, y que deben desarrollar y/o crear procedimientos que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones de la gestión de documentos.

Norma Técnica Nacional NTN-003. Digitalización de documentos textuales en soporte papel. La NTN-003 menciona especificaciones respecto de las consideraciones que se deben tomar en cuenta previo a la digitalización de documento en soporte papel y desglosa las etapas de la digitalización, para esto se tomaron en cuenta las siguientes variables:

- a. Forma de producción: a. Uso de herramientas ofimáticas (procesador de textos, hoja de cálculos, programa para presentaciones, gestor de datos y herramienta de diagramas) y máquina de escribir, b. Manuscritos modernos y antiguos.
- b. Valor y plazos de los documentos: a. Valor científico cultural o con un valor administrativo legal permanente en la oficina, b. Valor administrativo legal.
- c. Objetivo de la digitalización: a. Sustitución, b. Consulta. (Archivo Nacional, 2021c, p.8)

Las consideraciones previas a la digitalización son tres, estas se desarrollan a continuación:

Digitalización de documentos con valor administrativo legal

El objetivo de esta digitalización es agilizar un flujo de trabajo para un trámite; es decir, se busca optimizar una serie de tareas, acciones o actividades para ejecutar un proceso, con el seguimiento de cada una de las fases y el estado en que se encuentran, para reducir el tiempo y gestionar rápidamente un servicio.

Digitalización de documentos para sustitución

La sustitución por medio de la digitalización es generar copias fieles de los documentos originales para que estos, posteriormente sean eliminados, no obstante, se deben cumplir con una serie de requisitos.

Digitalización de documentos con valor científico cultural

El principal fin de la digitalización de los documentos con valor científico cultural es reducir la manipulación de los originales; lo que a su vez favorecerá su preservación. Además, que un archivo histórico al contar con los documentos digitalizados logra una alta accesibilidad y difusión de sus fondos como también un servicio al público eficiente y eficaz. (Archivo Nacional, 2021c, p.10-12)

Asimismo, entre las etapas para llevar a cabo la digitalización se encuentran la preparación de los documentos originales, luego se procede con la captura, el control de calidad y por último la preservación digital.

Es importante, que al igual que la norma anterior, las entidades diseñen procedimientos internos para la digitalización de los documentos en soporte papel, sin embargo, estos deben cumplir con una serie de requisitos que garanticen su correcto cumplimiento, a través del establecimiento y alcaldes para cada proceso, generar un protocolo los mecanismos de resguardo sobre la imágenes generadas, garantizar la autenticidad, integridad, confiabilidad, calidad y disponibilidad de lo digitalizado, agregar los metadatos, normalizar una nomenclatura que facilite al acceso y la búsqueda, anticiparse a las necesidades de almacenamiento y su correcto resguardo con respaldos periódicos. (Archivo Nacional, 2021c, p.12-13)

Norma Técnica Nacional NTN-004. Lineamientos para la digitalización de documentos textuales con la finalidad de sustituir el soporte original. Según el Archivo Nacional (2021d) para la NTN-004 establece como objetivo principal lo siguiente:

Promover el adecuado desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos de digitalización de documentos, que permitan garantizar la integridad, confiabilidad, autenticidad, valor legal y acceso a los objetos de información digital que son producto de las labores de digitalización, con la finalidad de asegurar la preservación de las características fundamentales de los documentos al efectuar un cambio en su soporte, de manera que conserven su validez administrativa y legal en el registro de los diferentes actos de la administración pública. (p.8)

Seguidamente, esta norma se relaciona con la NTN-003, ya que sus especificaciones se basan en el procedimiento de digitalización de documentos para sustituir el soporte original, conservación de los documentos digitalizados, formato de los archivos resultados del proceso de digitalización, y la digitalización y disposición de los documentos.

La NTN-004 establece que los documentos de archivo que se digitalicen con la finalidad de conservar una copia digitalizada en lugar del soporte original deberán ser certificados con firma digital por el encargado de la oficina que custodia de dichos documentos. La eliminación de los documentos en el soporte original se debe realizar atendiendo la vigencia administrativa y legal fijada por los CISED de las instituciones en las tablas de plazos de conservación de documentos. (Archivo Nacional, 2021d, p.10).

Adicional a lo anterior, los sistemas en los cuales se realice la gestión y preservación documental deben incorporar metadatos, tanto de digitalización como de restricciones de acceso, descriptivos y de preservación. En cuanto al formato de conservación de este tipo de documentos debe ser Formato de Documento Portátil (PDF) y se debe digitalizar una vez sean recibidos por la persona colaboradora encargada de esta labor administrativa.

Reglamento del Sistema Archivístico Institucional del Consejo Nacional de Rectores

La Unidad de Archivo Central de CONARE se regula, mediante el Reglamento del Sistema Archivístico Institucional, publicado en La Gaceta N°215, el cual está conformado por nueve capítulos, estos se mencionan a continuación:

- a. Capítulo I. Disposiciones generale
- b. Capítulo II. Sistema de Archivos Universitarios Estatales Costarricenses.
- c. Capítulo III. Sistema Archivístico Institucional.
- d. Capítulo IV. De la organización de los documentos.
- e. Capítulo V. De evaluación de documentos.
- f. Capítulo VI. De las transferencias documentales.
- g. Capítulo VII. Acceso a la información contenida en los documentos.
- h. Capítulo VIII. De la conservación de documentos.
- i. Capítulo IX. Documentos digitales y electrónicos. (2018)

Política de Gestión de Documentos Electrónicos

La política está conformada por lineamientos que se enfocan en garantizar la veracidad, autenticidad, integridad y confiabilidad de los documentos electrónicos de la institución en estudio. De manera que, su objetivo principal es “establecer los lineamientos y las responsabilidades que permitan la normalización de la gestión de documentos

electrónicos en el CONARE y la preservación del patrimonio documental.” (Picado, 2020, p. 6)

Es importante destacar que además de definir las responsabilidades de las diferentes áreas de CONARE y los lineamientos para el proceso de gestión de estos documentos, detalla una serie de características, las cuales se mencionan a continuación:

- a. Captura: de acuerdo con los procesos institucionales, los documentos finales de archivo, deben ser incorporados en el sistema de gestión de documentos electrónicos.
- b. Clasificación: parametrización de la estructura documental de acuerdo con el cuadro de clasificación de documentos de la Institución, debe permitir una estructura estable, flexible y simple, así mismo, la administración de expedientes de manera completa.
- c. Descripción: el sistema debe permitir la descripción de los documentos y expedientes con información estructurada mediante los metadatos que faciliten la identificación y localización.
- d. Acceso y seguridad: debe establecer el perfil de usuario y niveles de acceso. También debe estar acompañado de estrategias que permitan respaldos periódicos y en caso de fallos en los sistemas, un plan de continuidad de negocios.
- e. Trazabilidad: mantener bitácoras sobre las acciones y movimientos realizados en el sistema y en los documentos.
- f. Conservación o eliminación de documentos: parametrizar las transferencias documentales, así como los procesos de eliminación de series documentales o la preservación a largo plazo de los documentos.
- g. Administración del sistema: susceptible a parametrizar las necesidades de la Institución para una adecuada gestión de documentos. (Picado, 2020, p. 10-11)

Capítulo III: Marco metodológico

El marco metodológico muestra el proceso que se requiere para seleccionar, rigurosamente, el tipo de investigación, de manera que asegura que los métodos empleados sean óptimos para el contexto y los objetivos planteados. Además, en este estudio se define el paradigma de investigación, para establecer las bases metodológicas que guiarán el proceso investigativo.

Paradigma de la investigación

En todo proceso investigativo es primordial definir el paradigma de investigación, debido a que, gracias a este, se determinan las bases metodológicas que guían la indagación, asimismo, facilita la interpretación y comunicación de los resultados obtenidos, sin embargo, primeramente, es de suma importancia conocer qué es el paradigma.

Según Miranda y Ortiz (2020) indican que el paradigma, “provee al investigador la teoría y los referentes metodológicos para acceder al fenómeno objeto de estudio”.(p. 6)

En esta misma línea, Hernández et. al, (2018) los define como, “conjunto de principios o normas investigativas que condicionan una actitud científica, de una época”. (p.33).

Desde otro punto, existen algunos tipos de paradigmas los cuales se enfocan en distintos ámbitos en una investigación, en este caso se destacan el positivista y el naturalista. Según Gil et. al (2017) menciona que el paradigma naturalista o interpretativo:

Por otro lado, Gil et. al (2017) menciona que el paradigma naturalista o interpretativo: Centra su estudio en los significados de las acciones humanas y la vida social, en medio de una realidad dinámica, múltiple y holística. Los investigadores interpretativos se inclinan hacia el estudio de características de fenómenos no observables, directamente, ni susceptibles de experimentación, como algo único y particular, más que en lo generalizable. (p.73)

Para efectos de esta investigación se basará en el paradigma naturalista, debido a que es el que mejor se acopla a los objetivos, asimismo, con este se logra una comprensión profunda del contexto en el que se desarrolla el proyecto, en donde se incluyen no solo aspectos técnicos o tecnológicos, sino también, factores culturales, organizacionales, sociales, entre algunos. También, se alinea al enfoque cualitativo y permite el uso de

diferentes instrumentos o técnicas para recopilación de datos, como entrevistas, grupos focales, observación y análisis documental, para un correcto estudio de la gestión documental de los expedientes únicos en el Consejo Nacional de Rectores.

Enfoque metodológico

Dentro de los paradigmas de investigación se pueden implementar algunos enfoques Barrantes-Echevarría (2007) lo define como, “forma de “ver” o plantear la resolución de un problema, pero dentro de grandes lineamientos o compromisos conceptuales” (citado por Gallardo, E, 2017, p.21)

Asimismo, existen tres tipos de enfoques, uno de estos es el cualitativo, que es:

Esencial para el desarrollo de teorías y para la conceptualización de los fenómenos, asuntos o cosas que se desean investigar minuciosamente. Su prioridad es la descripción, análisis y explicación de lo interesado de forma “holística” y lo más natural posible. La descripción y explicación debe ser detallada y profunda...” (Blanco, 2006)

Por lo tanto, para esta investigación se sigue el enfoque cualitativo, pues es una herramienta que permite una exploración minuciosa de las percepciones y experiencias de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores en relación con la gestión documental de expedientes únicos digitales y los procesos administrativos que se ejecutan. Además, de un análisis detallado y contextualizado, lo que permite adaptaciones flexibles a las necesidades específicas de la investigación. Por medio de este enfoque, se tiene una base sólida de información, para así, lograr el diseño de una metodología de gestión documental efectiva.

Tipo de investigación

Otro punto significativo dentro de la metodología es el tipo de investigación, en donde, su definición para el logro satisfactorio de los objetivos planteados. Se pueden mencionar los siguientes tipos: la exploratoria, la explicativa, la descriptiva y la correlacional.

Para esta investigación se utiliza la descriptiva, la cual Cely et. al (2023) indica que: Determina el modo de ser de los objetos, es de segundo nivel y su propósito es reunir toda la información acerca de las propiedades, las dimensiones de las personas, aspectos. Son de gran utilidad para mostrar con exactitud los ángulos de un fenómeno.

Asimismo, comprende este estudio descriptivo la recopilación de la información, y de esa manera responder a preguntas relativas de los sujetos de estudio. (p.47)

Así bien, este tipo de investigación permite una descripción detallada y precisa de los procesos de gestión documental que los funcionarios de CONARE realizan para el manejo de los expedientes únicos, de manera que, con este se puede identificar los pasos específicos involucrados, los recursos utilizados y las tecnologías empleadas en estos procesos, permite reconocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los procesos actuales y gracias a esto, se toman decisiones informadas.

Aunado a lo anterior, la investigación descriptiva, facilita la comparación entre las cinco universidades públicas y la documentación que se genera, la cual, mediante un análisis detallado, identificar las mejores prácticas, aprender de las experiencias de otras instituciones y adaptar soluciones exitosas a contextos similares.

Sistemas de categorías

Para toda investigación es indispensable contar con una guía estructurada de aspectos metodológicos, para llevar a cabo el Trabajo Final de Graduación, en este caso se utiliza una matriz de consistencia para realizar esta representación.

Según Moreno (2017) los sistemas de categorías hacen referencia a la estructuración de definición, clase o categorías diversas, todas con el fin de organizar y clasificar información correspondiente. Dicho sistema permite agrupar aquellos elementos que sean similares o diferentes de otros, y facilita la interpretación de fenómenos o temáticas de interés específico. Asimismo, los sistemas de categorías se utilizan en diferentes ámbitos para clasificar, estudiar e inclusive conceptualizar aspectos de la realidad, sirviendo como herramientas para la recolección de datos. (p.25).

Seguidamente, Abrigo et. Al (2018) menciona que este sistema “permite evaluar el grado de coherencia y relación lógica entre el título, problema, objetivos, hipótesis, variables y dimensiones; criterios necesarios para construir un buen estado del arte orientado a la elaboración de guías para la capacitación de las participantes.” (177).

Como se sustentan en las citas anteriores es indispensable la elaboración de este instrumento, debido a que aporta gran valor a la investigación, no solo en el nivel de estructura, organización o visión general, sino también facilita su comprensión y lectura.

Por esto, a continuación, se presenta la matriz de consistencia elaborada para este Trabajo Final de Graduación, la cual está conformada por la pregunta de investigación, el objetivo general y los específicos, preguntas secundarias, categorías y sus definiciones, subcategorías y cómo se trata en la investigación.

Tabla 1.*Matriz de consistencia*

Pregunta de investigación: ¿Cómo realiza la División Académica del Consejo Nacional de Rectores la gestión documental de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas, periodo 2020-2024?					
Objetivo general: Diseñar una metodología para la Gestión Documental en el manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas, de la División Académica del Consejo Nacional De Rectores periodo 2020-2024					
Objetivos específicos	Preguntas secundarias	Categorías y sus definiciones	Subcategorías	¿Cómo se abordará?	
Diagnosticar la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores en cuanto al manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas.	¿Cuál es la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores, en cuanto al manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas?	Expediente único: Recopilación de documentos que incluye las decisiones, gestiones y trámites emitidos por entidades públicas en las cuales emplean las carreras que se crean o se rediseñan, en este caso por las universidades estatales. Los cuales son gestionados en la División Académica del Consejo Nacional de Rectores, responsables del registro y la trazabilidad de los documentos que se agrupan dentro de cada expediente con la información respectiva de cada	Expediente electrónico Oferta académica	Técnica de entrevista estructurada.	de no

		universidad como lo son la UCR, TEC, UNED, UNA y UTN. (Documento no publicado)			
Analizar los procesos administrativos para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.	¿Cuáles son los procesos administrativos para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores?	Procesos administrativos: se trata de un conjunto de etapas diseñadas para gestionar de la mejor manera todos los recursos internos que posee una compañía o una organización social y que incluyen desde el aspecto financiero y tecnológico, hasta el capital humano. (Universidad Técnica de Perú, 2023)	Flujos de trabajo	de Técnica observación	de
Determinar los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.	¿Cuáles son los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del	Dispositivos electrónicos: Artefactos que utilizan componentes electrónicos organizados en circuitos y realizan la función de controlar y aprovechar las señales eléctricas, con la finalidad de hacer algún proceso informático. Sus principales	Tipos de hardware y software	Técnica observación	de
			Digitalización	Sistemas de información	

Consejo Nacional de funciones son: procesar
Rectores? información, comunicar, controlar
otros dispositivos o realizar tareas
específicas. Estos dispositivos se
basan en la manipulación de
corriente eléctrica y voltaje para
funcionar y se utilizan en una
amplia variedad de aplicaciones en
la vida cotidiana. (Revista
Española de Electrónica, 2023,
párr.1)

Tecnologías de Información y
Comunicación: “recursos y
herramientas que se utilizan para el
proceso, administración y
distribución de la información a
través de elementos tecnológicos,
como: ordenadores, teléfonos,
televisores, etc.”. (Universidad
Latina de Costa Rica, 2020)

<p>Validar la propuesta de metodología de gestión documental electrónica para el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas.</p>	<p>¿La metodología de gestión documental electrónica resuelve la problemática, respecto del manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas?</p>	<p>Validación: es el proceso mediante el cual se asegura que un producto, servicio o resultado está alineado con las necesidades y expectativas del cliente, y otros interesados clave. (Dharma Consulting, 2023, párr.1). O “Dar fuerza o firmeza a algo, hacerlo válido.”. (Real Academia Española, s.f.)</p>	<p>Validez de la Técnica de grupo focal. metodología gestión documental.</p>
---	--	---	--

Sujetos

Los sujetos en estudio, a quienes se dirigen los instrumentos, desempeñan una labor fundamental en las investigaciones, debido a que son quienes brindan información primordial para el alcance de los objetivos del estudio. De manera que, en el contexto de este proyecto del proceso de gestión documental de los expedientes únicos digitales, los funcionarios que participen podrán brindar información acertada y objetiva para este proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, Mata (2021) afirma que:

Sujetos de estudio son aquellas personas o grupos de personas que forman parte de los colectivos cuyas características, opiniones, experiencias, condiciones de vida, entre otros rasgos y atributos cobran interés particular para investigaciones con enfoque cuantitativo o cualitativo. (p.1)

Además, como señala Barbera e Inicarte (2012):

Conocer parte de la vida de los participantes de la investigación, así como su propio mundo, relacionados con el fenómeno en estudio, es decir, su punto de partida es la vida de las personas, enfocándose en cómo las experiencias, significados, emociones y situaciones del individuo en estudio son percibidos, aprendidos y concebidos. (p.1)

Es por eso, que los funcionarios de la División Académica son sujetos principales en la investigación, por su experiencia y conocimiento, de manera que, proporcionan datos para comprender e incluso mejorar los procesos que se han empleado en torno a la gestión documental.

De acuerdo con lo anterior y al considerar que la investigación es cualitativa las personas de la División Académica serán la fuente principal, de la cual, se pretende extraer información concisa y precisa, en cuanto a los procesos en la gestión documental, la cual está constituida de la siguiente forma:

Tabla 2.*Categorización de sujetos*

División Académica		
Puesto que conforman	Funcionarios	Código
Jefatura	1 funcionario	J01
Investigador	9 funcionarios	INV01
		INV02
		INV03
		INV04
		INV05
		INV06
		INV07
		INV08
		INV09
Asistente Administrativo	2 funcionarios	AD01
		AD02
Encargada del Archivo Central	1 funcionario	EAC01

Población

El término de población, según Hernández y Mendoza (2018) se refiere al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 199), además, esta debe “situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad.” (p. 199).

La población de esta investigación se caracteriza por ser finita, pues se delimita de la siguiente manera:

- a. País: Costa Rica.
- b. Provincia: San José.
- c. Empresa u organización: Consejo Nacional de Rectores.
- d. Departamento: División Académica.
- e. Áreas: Gestión y análisis curricular, Gestión administrativa, Gestión de datos, Gestión de investigación y Archivo.
- f. Funciones o procesos: Gestión Documental y Expediente Único Digital de las Universidades Públicas.
- g. Periodo en años: 2020 - 2024.

Muestra

La selección de la muestra es un proceso de suma importancia en el desarrollo de una investigación cualitativa, pues, a través de esta se puede tratar el planteamiento del problema desde la obtención de datos que se basan en criterios que brindan detalles y relevancia en el estudio, y no de manera estadística.

Hernández y Mendoza (2018) establecen tres factores que intervienen el número de casos que componen la muestra, estos son: “1) capacidad operativa de recolección y análisis, 2) el entendimiento del fenómeno, 3) saturación de categorías y 4) la naturaleza del fenómeno bajo análisis” (p. 427).

Cabe destacar que la muestra es no probabilística, debido a que la población en estudio debe cumplir con ciertas características, además, existen varios tipos de muestras de esta índole, para este estudio se optará por dos, una es la muestra homogénea que se refiere a “las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 431).

Teniendo en cuenta la cita anterior, para este caso son los trece colaboradores que integran la División Académica de CONARE y que las funciones de estos se relacionen con la creación, manejo y seguimiento de los expedientes únicos digitales.

En el caso del segundo tipo de muestra que surge, durante el proceso investigativo y de la aplicación de los instrumentos, es la muestra por conveniencia, ya que se toma en cuenta la disposición de los funcionarios por ser observados y/o entrevistados, y las tareas que desempeña cada área que conforma la División Académica. Así mismo, para comprender mejor en qué consiste este tipo de muestra Hernández y Mendoza (2018), brindan el siguiente ejemplo:

Estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia, 2008a). Tal fue la situación de Rizzo (2004), quien no pudo ingresar a varias empresas para efectuar entrevistas a profundidad en niveles gerenciales acerca de los factores que conforman el clima organizacional, y entonces decidió entrevistar a compañeros que junto con ella cursaban un posgrado en desarrollo humano y eran directivos de diferentes organizaciones. (p. 433)

Finalmente, según lo mencionado en la Tabla 3 se detallan las áreas a las que pertenecen los seis trabajadores de la División Académica que participaron durante todo el proceso investigativo.

Tabla 3.

Cantidad de personas de la muestra

División Académica			
Área de trabajo	Puesto	Funcionarios	Código
Gestión y análisis curricular	Investigador	Dos funcionarios	INV01
			INV02
Gestión administrativa	Asistente Administrativo	Un funcionario	AD01
Gestión de datos	Investigador	Un funcionario	INV03
Gestión de la investigación	Investigador	Un funcionario	INV04
Archivo Central	Encargada	Un funcionario	EAC01

Fuentes de información

Las fuentes de información son recursos utilizados para realizar investigaciones, contienen datos, conocimientos, evidencias sobre un tema específico. Estas se dividen en primarias y secundarias.

Son todos aquellos usuarios y acompañantes a quienes se les aplicó un instrumento de investigación. En este caso, los datos provienen directamente de la población o una muestra de esta. Estas fuentes contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. (Acosta y Miranda, 2008, p. 2)

Acosta y Miranda (2008) también definen en qué consisten las fuentes secundarias, de la siguiente manera:

Son las que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Parten de datos preelaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación, de bases de datos procesadas con otros fines, artículos y documentos relacionados con la enfermedad, libros, tesis, informes oficiales, etc. (p. 2)

Figura 3.

Fuentes de información



Figura. Godoy (2023)

Así bien, para la investigación se revisaron fuentes primarias, como: libros, artículos científicos, normas legales, trabajos finales de graduación (tesis, proyectos), así también fuentes secundarias, tales como: artículos de revistas, resúmenes, presentaciones expositivas y libros en donde autores citan a otros en sus trabajos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con base en el alcance de los objetivos de la investigación, se implementan diversas técnicas para la recopilación de datos, los cuales permiten que se obtenga una interpretación integral, en cuanto a los procesos que utilizan en la gestión documental de los expedientes únicos de la oferta académica del Consejo Nacional de Rectores.

Según Hernández y Duana (2020) las técnicas para la obtención de datos, “comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación”. (p. 52), asimismo indican que “aluden a procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que se esté utilizando, el uso de unas técnicas u otras van a depender del marco de investigación a realizar” (p. 52).

Debido a que la investigación tiene enfoque cualitativo, las técnicas empleadas son las siguientes:

Entrevistas

Según Verd y Lozares (2016) la entrevista “es una interlocución basada en la lógica de pregunta-respuesta o estímulo-respuesta que tiene como objetivo la obtención de información de carácter cualitativo” (p.149). Asimismo, indican que la entrevista cualitativa “es el método que permite obtener mayor profundidad y detalle en la información.” (p.150)

Desde otro punto, existen diversos tipos de entrevistas; sin embargo, para este caso, específicamente, se utilizan las entrevistas semiestructuradas.

Las entrevistas semiestructuradas son elaboradas mediante un guión previamente establecido, sin embargo, poseen flexibilidad durante la entrevista, en otras palabras, el guión que se utilizará podrá ser alterado, ya sea añadiendo más preguntas o bien eliminando existentes, no obstante, esto dependerá del desarrollo de la entrevista, sin dejar de lado el objetivo de obtener la información importante y requerida para el éxito de la investigación. (Verd y Lozares, 2016, pp. 152-153).

Para esta investigación las entrevistas semiestructuradas se realizan de manera virtual sincrónica, ya que se considera la técnica más apropiada para lograr los objetivos, los que están enfocados en conocer, cuál es la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores, con respecto del manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas, así como para el diseño de la metodología de gestión documental electrónico para el manejo de los expedientes, esto debido a que permite una exploración detallada y flexible de las experiencias, opiniones y sugerencias, lo que asegurará una recopilación de datos detallada, además fomenta la interacción y el intercambio de ideas entre los participantes.

Observación participante

La observación participante es otra de las técnicas que se usan con frecuencia en investigaciones cualitativas, debido a que la información que se obtiene de esta está basada en acciones o comportamientos y no de lo que piensan o dicen las personas. (Verd y Lozares, 2016. p. 240).

Según Fernández y Baptista (2014) mencionan que, la observación va más allá de la contemplación, implica adentrarse profundamente en situaciones, mantener un papel activo y una reflexión permanente, además es indispensable estar atento a detalles, eventos e interacciones. (p. 399)

En esta misma línea, Ortega (2024) indica que es “una metodología de investigación cualitativa en la que el investigador estudia un grupo no únicamente a través de la observación, sino también participando en sus actividades”. (p.1)

También, la observación se puede clasificar en diversas dimensiones, para el Trabajo Final de Graduación se realizará de forma directa por lo que, “la persona que registra la información ha tenido un acceso directo a los hechos observados, en el entorno natural” (Verd y Lozares, 2016. p. 246).

Aunado a lo anterior, esta técnica será indispensable para lograr cada uno de los objetivos de la investigación, enfocada en conocer cuáles son los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.

Grupo Focal

Con el paso del tiempo esta técnica ha logrado popularidad y se puede entender, como reuniones de grupos entre tres y diez personas, y busca explorar, detalladamente, las narrativas individuales, en donde se realiza un análisis de ciertas temáticas, dependiendo del objeto de estudio, es indispensable que todos los miembros intervengan, sin la necesidad que solo uno de los que participan sea quien dirige la reunión. (Fernández y Baptista, 2014, pp. 408-409)

En esta misma línea, la Organización de Estados Iberoamericanos (2019) los define como “instancias para profundizar motivaciones, razones, valoraciones y expectativas acerca de distintos temas.” (p.1)

En esta ocasión, por medio de esta técnica se realizará la validación de la metodología de gestión documental electrónica para el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, con la participación de seis funcionarios de la institución, debido a que proporcionará una realimentación directa de la propuesta, se podrá identificar oportunidades de mejora y además se facilitará la comprensión colectiva de la metodología.

Instrumentos

Miguel et. al (2022) define e indica que:

Un instrumento de investigación es una herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información en el proceso de investigación. Estos instrumentos pueden incluir fichas de cotejo, cuestionarios, escalas de medición, fichas de entrevistas estructuradas, pruebas estandarizadas, entre otros. (p.13)

En cuanto, a este Trabajo Final de Graduación, al ser cualitativo los instrumentos por utilizar serían: la guía de entrevista y la de observación.

Guía de entrevista

Según Tejero (2021) la guía de entrevista “es el listado de preguntas que se prepara el investigador para interrogar al entrevistado” (p. 69), asimismo, Ortiz (2015) indica que es “documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista”. (párr. 7)

En el marco de esta investigación la guía de entrevista será el instrumento que se utilizará para orientar la ejecución técnica de la entrevista y el grupo focal para lograr el cumplimiento de los objetivos de manera exitosa. Debido a que, este instrumento proporciona eficiencia al recopilar los datos, se podrá: minimizar sesgos, proporcionar claridad y le dará estructura y coherencia a la entrevista. Ver Anexo 9.

Guía de observación

Según Campos y Lule (2012) la guía de observación:

Es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno. (p.56)

Por tanto, para la investigación se utilizará la guía de observación como instrumento para conducir la técnica de observación participante y con eso lograr el cumplimiento del objetivo sobre la determinación de los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores. Ver Anexo 10, Anexo 11 y Anexo 12.

Guía de grupo focal

Para la validación de la propuesta se llevará a cabo un grupo focal, para el cual se desarrolló una guía que permitirá recibir realimentación directa por parte de los sujetos en estudio, con el fin de que la metodología sea: comprensible, clara, viable, pertinente e impacte a la División Académica de CONARE. Además, con esta se logra el cuarto objetivo específico de esta investigación. Ver Anexo 13.

Proceso de validación de instrumentos

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que la validez es el “grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir”. (p. 229). Asimismo, según Corral de Franco (2022) la validación en investigaciones cualitativas

se centra en el grado de credibilidad (validez interna), transferibilidad (validez externa) y consistencia (fiabilidad) de los hallazgos; donde se describa y analice la situación lo más ajustado a la realidad y los protagonistas se vean reflejados en esos hallazgos. (p.563)

Por lo que, la validación de instrumentos en una investigación es un proceso fundamental para garantizar la confiabilidad, calidad y credibilidad de los resultados, prevenir confusiones y asegurar que el lenguaje utilizado sea entendible y conciso, esto favorecerá a que se produzcan menos sesgos en la obtención de los datos, además, es importante que estos instrumentos sean adecuados para obtener la información requerida y que estén alineados a los objetivos propuestos.

Existen diversos métodos para la validación de instrumentos, sin embargo, para esta investigación se consideró el juicio de expertos, esta se entiende como: “la valoración del instrumento por parte de profesionales con amplia experiencia en el área temática del instrumento en cuestión. La experiencia se evidencia tanto en su formación académica (cursos de especialización, posgrado, etc.) como en su trayectoria profesional”. (Landaeta, 2024, p.2)

Por lo que, en este caso se tomó en cuenta a los académicos de la Universidad Nacional MSc. Norieth Guillén Cordero, MSc. Dalys Masaya Ballesterero, docentes de la Escuela de Secretariado Profesional y Dr. José Andrey Zamora Araya, profesional en estadística. Cabe destacar, que el instrumento de guía de grupo focal fue validado por el M.Sc. Andrés Mora Ramírez y la M.Sc. Diana Rojas Mejías, académicos e investigadores de la Universidad Nacional.

Aunado a esto, existen algunos elementos indispensables por considerar al realizar una validación, mediante el juicio de expertos entre los cuales se encuentran:

- a. La suficiencia: si es que los ítems que tiene el instrumento son suficientes para cuantificar lo que se quiere medir.
- b. La claridad: se refiere a la precisión en que fue redactado cada ítem.
- c. La coherencia: entre la pregunta y la escala de respuesta.
- d. La relevancia de los ítems, globalmente si cada uno de ellos son pertinentes para el ejercicio de lo que se quiere realizar, para el cumplimiento del objetivo del instrumento. (Escobar y Martínez, 2008 citado por Landaeta, 2024).

Con base en lo anterior, se realizó una tabla el cual engloba los elementos necesarios para que los expertos analizan los instrumentos de recopilación de datos que se aplicarán, con el fin de evitar sesgos o factores que los invaliden. Ver Anexo 8.

También, entre las observaciones que los expertos realizaron en el proceso de validación se encuentran: mejorar redacción en algunos ítems para mayor claridad, evitar la evaluación de dos premisas en un mismo ítem, corrección de terminología y agregar ítems de temas específicos.

Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados

En este apartado se muestra la presentación y el análisis de los datos obtenidos, mediante los instrumentos aplicados (guía de entrevista y guías de observación) por parte de las sustentantes. Seguidamente, a través de figuras y tablas, tanto en Microsoft Word como en Microsoft Excel, se detalla la información obtenida, que se analiza por medio de categorías para dar respuesta a los objetivos del Trabajo Final de Graduación.

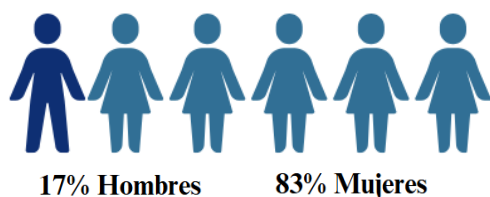
A partir de lo anterior, se pretende identificar los aspectos que debe mejorar la División Académica, respecto de los procedimientos que desarrolla con el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas, lo cual conlleva a un diseño efectivo de la propuesta de la metodología de gestión documental.

Caracterización de sujetos

A continuación, se muestran los datos porcentuales de los seis sujetos que participaron en el desarrollo de esta investigación, clasificados, según son género.

Figura 4.

Categorización de sujetos



Nota: Datos de los funcionarios de la División Académica de CONARE (2025)

Desde otro punto, un dato referente es que el rango de edad al que pertenecen, sin importar su género, se identificó que el 100% de los participantes de la investigación poseen 40 años o más.

Codificación de los sujetos

Para la codificación de los sujetos participantes en la recopilación de datos se estableció la siguiente nomenclatura:

DA-GC-GD-GI-GA o AR-#

Nomenclatura**Detalle**

- DA:** División Académica, departamento al que pertenecen.
- GC-GD-GI-GA-AR:** Corresponde al área en donde laboran, Gestión curricular, Gestión de datos, Gestión de la investigación, Gestión administrativa y Archivo.
- #:** Corresponde al número de consecutivo asignado, que inicia con el 01 y finaliza con el 06.

Nota: Datos de las áreas de la División Académica (2025).

Para mayor entendimiento a continuación, se presenta la siguiente tabla, en donde se detalla de manera general cómo se realizó la codificación, teniendo en cuenta el departamento, el área o puesto de trabajo y el consecutivo.

Tabla 3.

Detalle de codificación

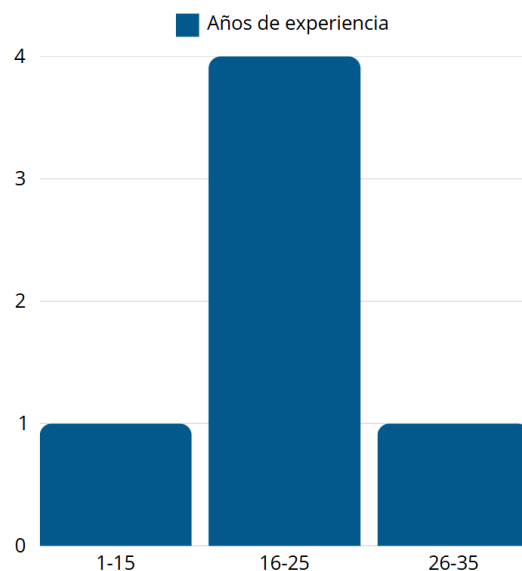
Código	Departamento	Área o puesto de trabajo	Consecutivo
DA-GC-01	División Académica	Gestión Curricular	01
DA-GC-02	División Académica	Gestión y Análisis Curricular	02
DA-GD-03	División Académica	Gestión de Datos	03
DA-GI-04	División Académica	Gestión de la Investigación	04
DA-GA-05	División Académica	Gestión Administrativa	05
DA-AR-06	División Académica	Archivo	06

Nota: Datos de las áreas de la División Académica (2025).

Asimismo, en la Figura 5 se representan los años de experiencia de cada funcionario dentro del Consejo Nacional de Rectores, según los siguientes rangos en años: 1-15, 16-25 y 26-35.

Figura 5.

Años de experiencia



Nota: Datos de los funcionarios de la División Académica de CONARE (2025)

Como se observa en la figura anterior, el 17% de los funcionarios poseen entre 1-15 años de experiencia, otro 17% entre 16-25 años y el 66% restante entre 26-35 años. Además, el año de ingreso a la institución por parte de los trabajadores varía, ya que abarca un periodo desde 1996 hasta 2014.

En lo que se refiere a las funciones y jornadas de los colaboradores de la División Académica, se destaca lo detallado en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Funciones y jornadas de los colaboradores

Código	Funciones	Jornada
DA-GC-01	“Recopilación de datos, encuestas, revistas, hasta la redacción de información, tributación de los resultados, análisis curriculares y de carrera, de universidades estatales de todos los grados desde diplomado hasta doctorados que ingresan al CONARE se les hace un análisis curricular y también como representante del CONARE en comisiones.”	Tiempo completo

	(DA-GC-01, comunicación personal, 2025)	
DA-GC-02	“Se atienden consultas de esta índole, académico-curricular, Se realizan dictámenes de creación de las universidades estatales, donde se hace una revisión y un análisis curricular y con respecto a la normativa, además se realizan investigaciones”. (DA-GC-02, comunicación personal, 2025)	Híbrida
DA-GD-03	“Gestión de la base de datos de la oferta académica” (DA-GD-03, comunicación personal, 2025)	Diurna, tiempo completo
DA-GI-04	“Investigadora de la División Académica, trabajo haciendo estudios sobre temas de la educación superior costarricense”. (DA-GI-04, comunicación personal, 2025)	Tiempo completo de 7:30 a 4:00
DA-GA-05	“Agendar las reuniones de la jefatura, compartir todas las correspondencias que haya que enviar tanto enviar como las que se reciben. Editar lo que son los documentos, los dictámenes, los estudios, hacer toda la terminología”. (DA-GA-05, comunicación personal, 2025)	Tiempo completo
DA-AR-06	“Administración y el resguardo, toda la memoria institucional tanto en soporte textual como electrónico y se giran las directrices para que a nivel institucional haya una adecuada gestión de documentos. Desde archivo	Tiempo completo de 7:30 a 4:00

central organizándola, describiéndola y teniéndola en bases de datos como con los encargados de archivo de gestión para lo que es la organización de la información que se revisa y que se recibe diariamente y ya sea como medio de correspondencia o expedientes de acuerdo a las funciones que realiza cada departamento”. (DA-AR-06, comunicación personal, 2025)

Nota: Datos de los funcionarios de la División Académica de CONARE (2025)

Como se especificó en el marco metodológico, para tratar los objetivos propuestos se realizó una entrevista semiestructurada y la observación, en este caso se realizaron tres guías de observación a tres funcionarios de la División Académica de, las Áreas de Gestión de Datos, Gestión Administrativa, y Gestión y Análisis Curricular. Para el caso de las entrevistas, se aplicaron a seis funcionarios del departamento. A continuación, en las siguientes tablas se detallan los períodos en que se aplicó el instrumento.

Tabla 5.

Períodos de aplicación de entrevistas

Fuente de información	Cantidad de funcionarios	Fecha de aplicación	Documentos resultantes
Entrevista	6	08 de enero 16 de enero 10 de enero 28 de enero 29 de enero 31 de enero	Seis documentos con las transcripciones de cada entrevista

Nota. Datos sobre las fechas de aplicación de los instrumentos (2025)

Tabla 6.*Período de aplicación de observaciones*

Guías de observación	Cantidad de observaciones	Tipo de observación	Fecha de aplicación	Lugar de observación
9	3	Presencial	15 de enero 4 de febrero 13 de febrero	División Académica, CONARE

Nota: Datos sobre las fechas de aplicación de los instrumentos (2025)

Una vez, recopilados los datos de cada instrumento, se procedió con la transcripción, así mismo, en un documento de Microsoft Excel se llevó a cabo la organización y clasificación de lo obtenido por medio de matrices que destacan las similitudes en las respuestas de los sujetos en estudio, lo que conlleva a realizar el análisis correspondiente.

Caracterización de espacios laborales

A través de las visitas realizadas a la División Académica de CONARE, por medio de la técnica de observación, se logró determinar que el departamento cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la ejecución óptima de sus actividades referentes al expediente único.

En la Figura 6 se muestran los recursos visualizados.

Figura 6.*Recursos tecnológicos de los espacios laborales*

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de observación.

Figura 7.

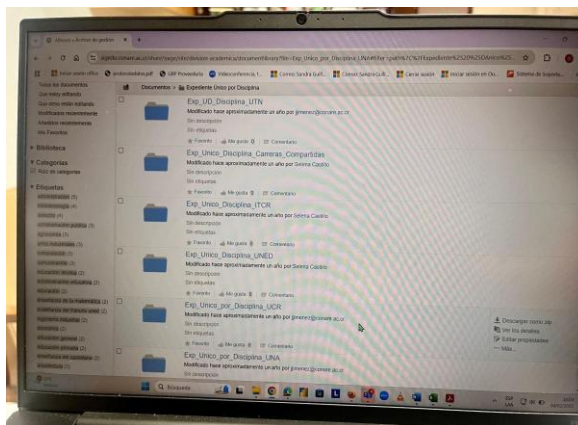
Archivo físico de la División Académica



Nota: División Académica de CONARE (2025).

Figura 8.

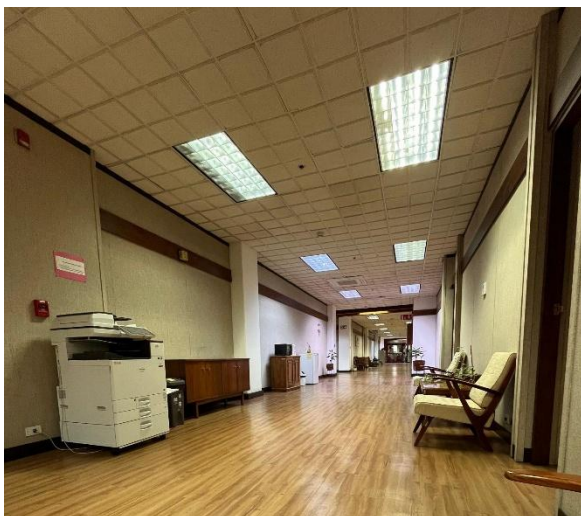
Sistema SIGEDo



Nota: División Académica de CONARE (2025).

Figura 9.

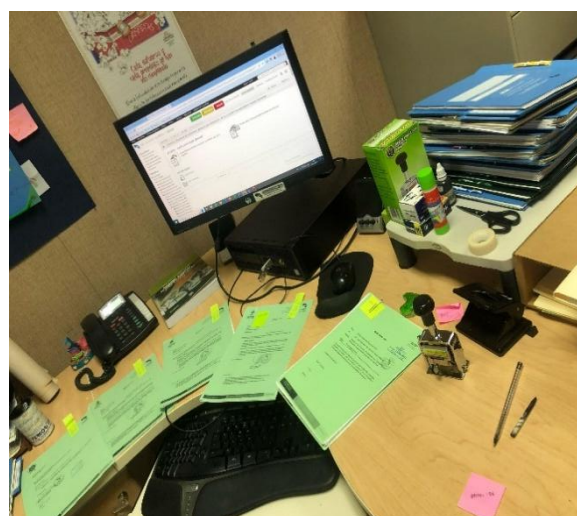
Instalaciones de la División Académica



Nota: División Académica de CONARE (2025).

Figura 10.

Oficina de la División Académica



Nota: División Académica de CONARE (2025).

Matriz de patrones

Se elaboró una matriz de patrones que organiza los códigos emergentes identificados, a partir del análisis de la información recopilada en el campo. Estos códigos se establecieron en función de los objetivos específicos de la investigación y de las preguntas planteadas en los instrumentos de recopilación de datos.

Asimismo, se incorporaron etiquetas de referencia derivadas de las interrogantes formuladas, que permiten vincular las respuestas con las categorías analíticas del estudio. Estas fueron categorizadas, definidas e interpretadas, según las tendencias y significados observados en las respuestas obtenidas, durante la aplicación de las entrevistas. De esta manera, la matriz no solo facilita la organización sistemática de la información, sino que también contribuye al proceso de codificación y análisis cualitativo, y permite identificar patrones, coincidencias y diferencias relevantes entre las respuestas de las personas participantes.

Tabla 7.*Matriz de patrones*

Objetivo	Preguntas relacionadas	Etiquetas de referencia
1. Diagnosticar la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores en cuanto al manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas.	<p>Entrevista</p> <p>2.1. ¿En una breve oración describa lo que usted considera que es la gestión documental en el contexto de los expedientes únicos?</p> <p>2.2. ¿Cuál es la importancia que tiene la gestión documental para el Departamento de la División Académica y Consejo Nacional de Rectores?</p> <p>2.3. ¿Qué función cumple la tecnología en la implementación efectiva de la Gestión Documental?</p> <p>2.4. ¿Quién produce los documentos?</p> <p>2.5. ¿Qué tipo de documentos ingresan al departamento?</p> <p>2.6. ¿Quién los recibe?</p> <p>2.7. ¿Quién lo contesta?</p> <p>2.8. ¿Quién los archiva?</p> <p>2.9. ¿Cuenta CONARE con alguna política para la gestión de la correspondencia?</p> <p>2.10. ¿Cuál es el proceso del ciclo documental?</p> <p>2.11. ¿Cómo se realiza la conservación y el resguardo final de los documentos?</p> <p>3.1. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos para la gestión de los documentos dentro la institución?</p> <p>3.2. ¿Quién crea los documentos?</p> <p>3.3. ¿Dónde se reciben los documentos?</p> <p>3.4. ¿Quién asegura que la información recibida de los documentos sea válida?</p> <p>4.1. ¿Qué es un expediente?</p>	<p>Gestión documental</p> <p>Documentos</p> <p>Gestión de correspondencia</p> <p>Ciclo documental</p> <p>Procedimientos</p> <p>Expediente</p> <p>Expediente único</p> <p>Expediente electrónico</p> <p>Foliación</p> <p>Manipulación</p> <p>Normas</p> <p>Almacenamiento seguro</p> <p>Auditoría interna</p> <p>Ley 7202</p> <p>Acceso público</p> <p>Transparencia</p>

-
- 4.2. ¿Cómo describe su experiencia con el manejo de expedientes únicos?
 - 4.3. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos y técnicos para la Gestión Documental de expedientes?
 - 4.4. ¿Qué aspectos positivos encuentra en el uso de expedientes únicos digitales en comparación con el manejo tradicional en papel?
 - 4.5. ¿Qué desafíos ha enfrentado al gestionar expedientes únicos?
 - 4.6. ¿Qué obstáculos cree que impiden una gestión documental eficiente de los expedientes únicos?
 - 4.7. ¿Qué impacto cree que tienen los expedientes únicos digitales en la eficiencia administrativa de CONARE?
 - 5.1. ¿Cómo está compuesto el expediente electrónico?
 - 5.2. ¿Cuáles son los procedimientos que se realizan para la creación, clasificación y almacenamiento de expedientes electrónicos?
 - 5.3. ¿La información que se almacena en los expedientes electrónicos, cuenta con el foliado adecuado? Si la respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de foliado utilizan?
 - 5.4. ¿Qué dificultades tiene con la manipulación de expedientes electrónicos en comparación con los físicos?
 - 5.5. ¿Conoce la ley de Archivo Nacional sobre expedientes electrónicos?
 - 6.1. ¿La política de gestión documental es incluida y actualizada, constantemente, para los procesos administrativos?
 - 6.2. ¿El departamento cuenta con los recursos suficientes para la gestión documental adecuada?
 - 6.3. ¿El personal del departamento se encuentra capacitado con las normas y procedimientos para la realización de documentos?
 - 6.4. ¿Existen normas claras sobre el formato y contenido de firma para los documentos?
-

-
- 6.5. ¿Cuentan con procedimientos para la revisar y actualizar la estructura de organización y clasificación de los documentos?
- 6.6. ¿El departamento cuenta con medidas para el almacenamiento seguro de los documentos físicos y digitales?
- 6.7. ¿De qué manera aseguran que las versiones existentes de documentos cuenten con integridad de la información?
- 6.8. ¿Cuentan con algún tipo de auditoría interna que realice revisiones del desempeño administrativo?
- 7.1. ¿Revisan la política de archivos y la actualizan, constantemente, para cumplir con la Ley 7202?
- 7.2. ¿El departamento cuenta con una estructura organizativa para la gestión de archivos que cumpla con los requisitos expuesto en la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos?
- 7.3. ¿Los procedimientos de archivo cuentan con criterios estandarizados para la clasificación y organización de los documentos?
- 7.4. ¿Definen políticas para el acceso a los documentos, basados en la Ley 7202?
- 7.5. ¿Se garantiza el acceso público si se resguarda la información?
- 9.1. ¿Qué impacto han tenido los expedientes digitales en la transparencia y la rendición de cuentas dentro del CONARE?

2. Analizar los procesos administrativos para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.

GOMGD-01: Guía de observación documentación procesos administrativos, CONARE.

- 1.1. ¿Existen procedimientos documentados que describen el flujo de trabajo para los diferentes procesos?
- 1.2. ¿Existen diagramas o documentos que describan el flujo de trabajo?

Procedimientos
Flujo de trabajo
Diagramas
Expedientes
Roles y responsabilidades
Expedientes únicos
Normas ISO
Norma Técnica

-
- 1.3.¿Existen funcionarios encargados de crear los expedientes y velar porque el flujo de trabajo sea óptimo y se cumpla? Nacional Expediente único
- 1.4.¿Los funcionarios involucrados en el flujo de trabajo conocen, claramente, sus responsabilidades en cada etapa del proceso?
- 1.5.¿Los funcionarios tienen acceso para crear, consultar y administrar expedientes?
- 1.6. ¿Existe un instrumento de asignación de roles y permisos de acceso?
- 1.7. ¿El flujo de trabajo permite la colaboración entre las distintas áreas para completar el expediente de manera integral?
- 2.1. ¿Los roles y responsabilidades de cada funcionario en la gestión de expedientes están, claramente, definidos?
- 2.2. ¿Se designan responsables para cada etapa del proceso del ciclo documental (creación, consulta y conservación)?
- 2.3. ¿Los funcionarios tienen acceso adecuado a la información de los expedientes únicos digitales, según su labor (lectura, edición, administración)?
- 2.4. ¿Existen directrices claras, respecto de las interacciones entre funcionarios de diferentes áreas en el manejo de expedientes únicos?
- 3.1 ¿Se crean informes?
- 3.2. ¿Se crean criterios técnicos?
- 3.3.¿Se crean cartas (oficios)?
-

-
- 3.4. ¿Se crean planes de estudio?
 - 3.5. ¿Se crean bases de datos?
 - 3.6. ¿Se crean planes de seguimiento?
 - 3.7. ¿Se crean modelos o criterios de evaluación?
 - 3.8. ¿Se crean formularios?
 - 3.9. ¿Se crean dictámenes?
 - 3.10. ¿Se crean artículos?
 - 3.11. ¿Se crean certificados?
 - 3.12. ¿Se crean minutas?
 - 3.13. ¿Se crean actas?
 - 3.14. ¿Otros documentos?
 - 4.1. ¿Se reciben informes?
 - 4.2. ¿Se reciben criterios técnicos?
 - 4.3. ¿Se reciben cartas (oficios)?
 - 4.4. ¿Se reciben planes de estudio?
 - 4.5. ¿Se reciben bases de datos?
 - 4.6. ¿Se reciben planes de seguimiento?
 - 4.7. ¿Se reciben modelos o criterios de evaluación?
 - 4.8. ¿Se reciben formularios?
-

4.9. ¿Se reciben dictámenes?

4.10. ¿Se reciben artículos?

4.11. ¿Se reciben certificados?

4.12. ¿Se reciben minutas?

4.13. ¿Se reciben actas?

4.14. ¿Otros documentos?

5.1. ¿Los funcionarios conocen las Normas ISO y lineamientos nacionales aplicables a la creación y mantenimiento del expediente único digital?

5.2. ¿Existen normas ISO establecidas para la gestión del expediente único digital, en cuanto a contenido, exactitud y formato?

5.3. ¿Se toma en consideración la Norma Técnica Nacional NTN-001 del Sistema Nacional de Archivos sobre los Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos?

5.4. ¿Se toma en consideración la Norma Técnica Nacional NTN-003 del Sistema Nacional de Archivos sobre la Digitalización de documentos textuales en soporte papel?

5.5. ¿Se toma en consideración la Norma Técnica Nacional NTN-004 del Sistema Nacional de Archivos sobre los Lineamientos para la digitalización de documentos textuales con la finalidad de sustituir el soporte original?

5.6.¿Se realizan auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión del expediente?

5.7.¿El expediente único digital cumple con las normativas legales vigentes, en cuanto a confidencialidad y protección de datos?

GOMGD-02

1.1.¿Existen normas de redacción para la creación de documentos?

1.2.¿Se utilizan técnicas de presentación y creación de documentos institucionales (tamaño del papel, tipografía, interlineado, numeración de páginas, sangría, etc.)?

1.3.¿Los documentos siguen un formato estándar (encabezado, numeración, logo, etc.)?

1.4.¿Se verifica que el formato sea consistente antes de incorporar el documento?

1.5.¿Se registra cada documento con su fecha de creación, autor y otros datos importantes?

1.6.¿Se asegura que todos los documentos creados se integren en el expediente?

2.1.¿Existe un protocolo para recibir documentos?

2.2.¿Existe una persona encargada de recibir los documentos relacionados con los expedientes únicos?

2.3.¿Se cumplen los tiempos de procesamiento para la recepción de documentos?

2.4.¿Todos los documentos recibidos se registran en un sistema (manual o digital)?

2.5.¿Cada documento tiene un número de identificación único?

3.1. ¿Se utiliza un método de ordenación para los documentos?

Normas de redacción
Documento
Ordenamiento
Expediente digital
Metadatos
Controles de acceso
Gestión documental
Control de acceso
Estructura de clasificación
Políticas internas

-
- 3.2.¿Se revisa, regularmente, para asegurar que el ordenamiento sea coherente (cronológicamente)?
 - 3.3.¿El expediente digital tiene subcarpetas y una estructura lógica?
 - 3.4.¿Cada documento tiene metadatos que faciliten su búsqueda?
 - 3.5.¿Se aplican, consistentemente, las normas de nomenclatura para archivos y carpetas?
 - 3.6. ¿Se realiza el foliado del expediente digital?
 - 4.1.¿Se implementa una estructura de almacenamiento organizada y eficiente?
 - 4.2.¿El sistema de almacenamiento digital cuenta con el espacio suficiente?
 - 4.3. ¿Los controles de acceso se revisan, regularmente?
 - 4.4. ¿Se realizan copias de seguridad automáticas?
 - 5.1.¿Los sistemas de control de acceso funcionan correctamente?
 - 5.2.¿Existen herramientas de búsqueda que permiten filtrar por varios criterios (fechas, autores, palabras clave)?
 - 5.3.¿La estructura de clasificación les permite tener un acceso fácil y eficaz a los documentos?
 - 6.1.¿Todos los documentos son revisados antes de añadirse al expediente?
 - 6.2.¿Los documentos tienen firma o validación digital antes de ser registrados?
 - 6.3.¿Existe un sistema que informe, respecto del estado y avance de los expedientes?
 - 6.4.¿Se generan alertas automáticas para el seguimiento de plazos y vencimientos relacionados con los documentos del expediente?
 - 7.1.¿Existen procedimientos para la actualización regular de documentos dentro del expediente?
 - 7.2.¿Las acciones correctivas se registran y se ejecutan tras las auditorías para mantener la calidad de la gestión documental?
-

<p>3. Determinar los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.</p>	<p>8.1.¿Los procesos de gestión documental están acordes con las normativas institucionales y nacionales? 8.2.¿Las políticas internas se actualizan, constantemente, para asegurar el cumplimiento normativo.?</p> <p>GOMGD-01</p> <p>6.1.¿La institución cuenta con un sistema de gestión documental para la creación, uso, conservación de los expedientes? 6.2.¿El expediente contiene documentos cuyo soporte original era el papel? 6.3.¿El soporte físico es sustituido por el digital? 6.4.¿Se utilizan computadores con sistemas operativos actualizados? 6.5.¿Se utilizan software para el análisis de datos? 6.6. ¿Poseen software de seguridad? 6.7. ¿Poseen teléfono fijo? 6.8. ¿Se utiliza la <i>suite</i> ofimática <i>Microsoft Office</i> para la creación o edición de documentos? 6.9. ¿Se requiere comprar más <i>Hardware</i>? 6.10.¿Se requiere comprar más <i>Software</i>? 6.11.¿La plataforma utilizada permite la creación, actualización y archivo del expediente en tiempo real? 6.12.¿Las herramientas tecnológicas empleadas permiten la interacción y colaboración entre las diferentes áreas que manejan los expedientes? 6.13.¿La plataforma cuenta con controles de acceso que aseguran que solo los funcionarios autorizados puedan ver y editar los expedientes? 6.14.¿Se utilizan sistemas de respaldo que protegen los archivos del expediente en caso de fallos tecnológicos o ciberataques?</p>	<p>Sistema de gestión documental Expediente Software Hardware Respaldo Ciberataques Herramientas tecnológicas Expediente único digital</p>
---	---	---

6.15.¿Los funcionarios están capacitados en el uso de las herramientas tecnológicas para la gestión del expediente único digital?

6.16.¿El sistema cuenta con mecanismos de auditoría para registrar y supervisar las modificaciones realizadas al expediente?

GOMGD-03

1.1.¿Las computadoras actuales tienen suficiente capacidad de procesamiento para manejar grandes volúmenes de datos durante la digitalización?

1.2.¿Los equipos de computación están equipados con suficiente memoria RAM para soportar las tareas de digitalización? (velocidad, eficiencia)?

1.3.¿Las computadoras están conectadas a una red estable para transferir datos eficientemente?

1.4.¿Existe una cantidad suficiente de computadoras disponibles para el personal que se encargará de la digitalización?

1.5.¿Hay suficiente capacidad de almacenamiento en los dispositivos actuales para guardar todos los documentos digitalizados?

1.6.¿Se utilizan dispositivos de almacenamiento en la nube para respaldar los documentos digitalizados?

1.7.¿Existen dispositivos de respaldo físico, como discos duros externos, para proteger la información?

1.8.¿Los dispositivos de almacenamiento están organizados para una recuperación rápida de documentos?

1.9.¿Hay escáneres disponibles que puedan manejar documentos de diferentes tamaños y con varias páginas?

Procesamiento
Digitalización
Memoria RAM
Red
Almacenamiento
Capacidad
Resolución
Periféricos
Software
Sistema de gestión
documental
Preservación
documental
Archivado
Conservación

-
- 1.10. ¿Las impresoras disponibles tienen la capacidad de imprimir en alta calidad y a color, si es necesario?
 - 1.11. ¿Los monitores tienen la resolución suficiente para revisar los documentos digitalizados con claridad?
 - 1.12. ¿Se dispone de equipos de respaldo, como unidades de escaneo de repuesto, en caso de fallos?
 - 1.13. ¿Los periféricos (teclados, ratones, etc.) son adecuados y están en buen estado para su uso continuo?
 - 2.1. ¿El software de escaneo utilizado puede guardar archivos en formatos comunes como PDF?
 - 2.2. ¿Existen herramientas para ajustar la calidad de los escaneos según las necesidades específicas de digitalización?
 - 2.3. ¿Se dispone de software para manejar grandes volúmenes de datos sin afectar el rendimiento del equipo?
 - 2.4. ¿Existen herramientas para realizar copias de seguridad automáticas de los documentos digitalizados?
 - 2.5. ¿El sistema de gestión documental integra un sistema de preservación para conservar las copias maestras de manera separada de las copias de consulta?
 - 2.6. ¿Se cuenta con una solución tecnológica para compartir documentos digitalizados de manera segura entre diferentes usuarios?
 - 2.7. ¿Poseen software libre para la gestión de documentos?
 - 2.8. ¿El software permite la firma digital?
 - 2.9. ¿Se implementan técnicas de preservación documental para evitar la obsolescencia tecnológica?
 - 2.10. ¿Se implementan técnicas de preservación documental, que garanticen el acceso al expediente único a largo plazo?
 - 3.1. ¿Se cuenta con un sistema para detectar y responder a incidentes de seguridad en tiempo real?
 - 3.2. ¿Existen políticas internas que regulen el manejo y almacenamiento de documentos digitalizados?
 - 3.3. ¿El sistema de digitalización está diseñado para cumplir con
-

las normativas de archivado y conservación de documentos?

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

Cuadro de citas según categoría

Categoría: Gestión documental

Tabla 8.

Cuadro de citas de la categoría Gestión documental

Categorías	Patrón de referencia	Cita referente al patrón
Gestión documental	Gestión documental	<p>Revisión, organización y seguimiento de la información que contiene los expedientes únicos de las carreras de las universidades estatales. (DA-GC-01)</p> <p>La gestión documental permite tener acceso a la información, pues al estar todo clasificado ordenado permite preservar esa información y tener acceso a ella para consultas, para los análisis que se realizan para las investigaciones que se hacen, a los expedientes únicos, al tener ese histórico de las ofertas académicas de las universidades, permite tener esa trazabilidad para todos los informes que se generan aquí, entonces la importancia es fundamental. (DA-GC-01)</p> <p>El resguardo para poderle dar trazabilidad a estos estudios y las actualizaciones que se realizan en las diferentes carreras o creación de carreras, pero entonces nos permite tener un marco contextual un poco más claro en cuanto a estas dinámicas. (DA-GC-02)</p> <p>Nos permite tener acceso desde diferentes lugares, lo cual nos beneficia para realizar las acciones o las funciones que tenemos a cargo, entonces esta migración, por así decirlo de lo físico a lo digital, nos ayuda en esa practicidad, en ese alcance inmediato a la información y nos facilita el trámite o los procedimientos que tengamos que realizar. (DA-GC-02)</p> <p>Se debe tener un registro tanto las informaciones que entran como que salen y también evidencias y registros de las actividades que se hacen, las decisiones que se toman y la información con respecto a los diferentes procesos de la división académica. (DA-GI-04)</p>
	Documentos	<p>Las universidades y la división académica. (DA-GD-03)</p> <p>Circulares, memorandos, oficios, actas, acuerdos, cartas, documentación. (DA-GA-05)</p> <p>Los recibe la secretaria que recibe todo ese flujo de correspondencia y documentos y</p>

	<p>después los distribuye. (DA-GI-04)</p> <p>La asistente administrativa es quien registra todos estos documentos y en coordinación con la jefatura, dependiendo a lo que corresponda, si es una asignación para elaborar un dictamen pues la jefatura ya nos lo asigna al investigador encargado. (DA-GC-02)</p>
Gestión de correspondencia	<p>Sí claro, toda esta parte de las normas que ha puesto el archivo central ha sido par a esto, para gestionar los documentos, que número y letras tienen que llevar y cómo se deben hacer las cartas, como se deben revisar las minutas, qué partes deben tener las minutas, hay todo un protocolo y una serie de plantillas que van acorde con el gusto de la institución. (DA-GI-04)</p> <p>Sí, con el archivo central, son como las encargadas de generar todos esos lineamientos o normativas políticas, entonces si ellos tienen todo. (DA-GC-01)</p>
Ciclo documental	<p>Se recibe por parte de la universidad, este se realiza el estudio el análisis de esa carrera, ya sea, creación o si es un rediseño de esa carrera, Posteriormente a eso se revisa a nivel interno el informe y se revisa al nivel de la universidad después de que se ve y todo el proceso que lo estoy mencionando ahí se va generando tipos documentales, después de eso se eleva al Consejo de rectores para la aprobación, ahí se genera un acuerdo luego de aprobación y luego se generan cartas comunicando a las universidades de que se esa carrera está aprobada o de la esa creación no se cree diseño, entonces va desde que se recibe la revisión de la elaboración, la revisión y la publicación del acuerdo. (DA-GC-01)</p> <p>En el caso que era todo físico se levanta una lista de remisión y se enviaba al Archivo Central, con la pandemia igual yo lo resguardo en la carpeta de la división, que es en la red, que es lo que es como el respaldo que el que tenemos ahí verá conjunto con el ATIC y este se sube a la alfresco también. (DA-GA-05)</p>

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

*Categoría: Procesos administrativos***Tabla 9.***Cuadro de citas de la categoría Procesos administrativos*

Categorías	Patrón de referencia	Cita referente al patrón
Procesos administrativos	Procedimientos	Si hablamos específicamente del expediente único en esa pregunta no se tiene procedimientos para la gestión de la documentación, no hay. (DA-GC-01)
	Documentos	Dependiendo de la solicitud ingresa por la dirección, otras ingresan directamente a la División, la asistente administrativa es la que se encarga de darle el ingreso y el consecutivo correspondiente, se nos asigna, en ese caso lo que tenga que ver con los dictámenes de las universidades estatales a alguno de los investigadores. (DA-GC-02) Puede ser en la recepción, si son cartas, paquetes o documentos y se trasladan a la oficina o sino la secretaria de la división académica o por correo electrónico también. (DA-GI-04) Nosotros tenemos que exigir la firma digital y esa es la forma. (DA-GD-03)

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

*Categoría: Expedientes únicos***Tabla 10.***Cuadro de citas de la categoría Expedientes únicos*

Categorías	Patrón de referencia	Cita referente al patrón
Expedientes únicos	Expediente	Es un espacio donde se guarda información que tiene un elemento en común del cual se requiere mantenerlo junto para poder consultar de una forma específica algo, entonces los expedientes se pueden organizar de diferentes formas dependiendo de la necesidad.

	<p>(DA-GD-03) Una herramienta o un mecanismo que se tiene para resguardar información de un determinado proceso. (DA-GC-01)</p>
Expediente único	<p>Fue un proyecto muy bonito que hubo de manera conjunta Archivo y División académica. Antes del de 2010 no existía el expediente único y fue a raíz de un hallazgo de la auditoría interna que estableció que no había un control sobre las carreras de manera y de expediente. (DA-AR-06) La automatización, muchas búsquedas y también la facilidad de no tener que contar con un gran espacio físico y la posibilidad de salvaguardar la información en diferentes lugares evitando así un daño físico a uno de los expedientes haga desaparecer la información contenida, esa posibilidad de respaldo es muy importante.(DA-GD-03)</p>
Gestión documental	<p>Procedimientos como tal no hay, pero si hay prácticas que hemos realizado este con colaboración de la encargada del archivo central, verdad. Con orientación de ella se han elaborado algunas matrices y procedimientos, pero no formales. (DA-GC-01)</p>
Desafíos	<p>Esos han sido muchos, porque eso demanda demasiado tiempo, desde pasar a digitalizar los documentos y después irlos resguardando, subiéndolos a la carpeta del expediente único en el alfresco. Eso ha demandado mucho tiempo y ha sido un poquito difícil eso porque en sí no tenemos una persona en la división académica al 100% que se dedique a estar actualizando. (DA-GA-05) Yo creo que el desafío más grande actualmente es encontrar a una persona que se haga responsable en la división académica, de tener esa tarea permanentemente. Y que se actualice el expediente de manera periódica. (DA-AR-06) En el caso de la División mucho tiene que ver con la carga laboral, que no haya una persona tal vez asignada a ese proceso propiamente, es mucha la información que ingresa a la División, gestionar todos los aspectos es complejo, creo que es como el talón de Aquiles en este momento de este proyecto que requiere un conocimiento interdisciplinar (DA-GC-02)</p>
Eficiencia administrativa	<p>Eso es lo que hemos venido mencionando, pues permite tener desde diferentes fuentes la información de una manera más inmediata y eficiente que permita tomar decisiones o elaborar un criterio, un dictamen, con suficiente fundamento.(DA-GC-02)</p>

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

Categoría: Expediente electrónico

Tabla 11.

Cuadro de citas de la categoría Expediente electrónico

Categorías	Patrón de referencia	Cita referente al patrón
Expediente electrónico	Expediente electrónico	<p>Tiene que contener lo mismo que está en el expediente físico. Entonces, por ejemplo, está desde la solicitud, la asignación del de la jefatura, el investigador el dictamen elaborado por el investigador, las cartas que se envían a la universidad para revisión de ese dictamen, la respuesta de la universidad a esos a esa revisión, el oficio que se envía a los rectores para que para la solicitud de aprobación, el acuerdo de los rectores si se aprueba o no, y la comunicación de las universidades cuando ya se aprueba o no. Está compuesto por todos esos documentos que es y en teoría es lo mismo que tiene que estar en lo físico y lo digital tiene que coincidir.(DA-GC-01)</p> <p>Ahorita, procedimientos formales como tal, no hay lo que se hace es que Sandra va guardando todo en una carpeta en la red y ya después eso se sube al sistema de gestión documental.(DA-GC-01).</p> <p>No. (DA-GI-04)</p>
	Foliación	<p>No. El foliado que se usa es un bueno, es un folio electrónico conforme a la norma nacional de expedientes administrativos y lo que hace el sistema es en general yo como una seguridad extra a los documentos y los bloquea para que los documentos no puedan ser modificados o eliminados y se hice folio por objeto digital. Pero en sí es importante acotar que no, los expedientes únicos por disciplina nos están foliados porque están desactualizados. (DA-AR-06)</p> <p>Sí hemos recibido instrucción de parte de la compañera encargada del proceso de archivo y gestión documental. Yo la experiencia que puedo tener es más no tal vez tanto del equipo curricular o del expediente único, que en este caso es el tema principal, pero desde mi experiencia con lo de la gestión documental de las comisiones, cuando ya</p>

Manipulación

logramos y tenemos toda la información que se requiere en cada sesión, que es lo que aplica para las comisiones, al final el mismo sistema nos da la opción de foliar, que se quede con ese sello de cerrar y que no se metan páginas adicionales. (DA-GC-02)

Lo único ahí es que si uno quiere buscar una información después de tal hora no permite el ingreso, yo no sé si es después de las 6 de la tarde algo así. No sé si es que el área de cómputo, como que no sé si será que deshabilitan algún permiso para que uno pueda ingresar al Alfresco, entonces ahí es como ese detallito. (DA-GA-05)

Todo este tema de cómo aprender de estas herramientas, los físicos es simplemente recibir, incluir en la carpeta y actualizar el foleo en la carpeta y también registrarlo en las bases de datos y en ambos casos uno tiene que saber qué disciplina está involucrada, pero el aprender a usar el Alfresco, la estructura que se debe de seguir que es más compleja que en físico. (DA-GD-03)

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

Categoría: Política estratégica de gestión documental

Tabla 12.

Cuadro de citas de la categoría Política estratégica de gestión documental

Categorías	Patrón de referencia	Cita referente al patrón
Política estratégica de gestión documental	Gestión documental	<p>Sí envían actualizaciones sobre esas temáticas cada cierto tiempo nos llega un correo diciendo que está actualizado los documentos que se refieren a esas políticas y también hacen talleres cuando sea necesario y así se aprovecha para actualizar un poco más. (DA-GD-03)</p> <p>En el caso de los expedientes únicos no, si es a nivel general, sí está el archivo central y todo, pero en el caso del expediente único no. (DA-GC-01)</p> <p>No creo, hay mucha información que no se aprovecha, por lo mismo, tenemos una base de datos que no podemos acceder, solo lo accesa una persona y el acceso es tan técnico que solo esa persona puede ingresar. (DA-GI-04)</p>

	<p>Como mencioné antes, requerimos de recurso humano para poder realizar esta gestión. (DA-GC-02)</p>
Normas	<p>Si claro desde acá creamos la normativa, entonces más bien nosotros somos los que generamos la normativa para poder capacitar a los compañeros en cuanto a lo que es la elaboración de documentos. (DA-AR-06)</p> <p>No, hasta este año mandaron una comunicación sobre eso, sobre cuáles son las normas, en 30 años que yo he estado aquí nunca han dicho tipo de letra ni las partes que debe tener un documento ni nada de eso. Hasta este año mandaron una parte, pero es una circular, en realidad no es una capacitación, de ahí a que estemos capacitados es un gran trecho. (DA-GI-004)</p> <p>Sí, este Archivo Central tiene sus lineamientos para la cuestión del formato. (DA-GC-01)</p> <p>Sí hay un instructivo de producción de documentos electrónicos y ahí se establecen tanto los formatos como de cómo debe ser la firma digital. De hecho, son normas generales para la conformación de expedientes, documentos electrónicos. (DA-AR-06)</p>
Procedimientos	<p>Sí, de hecho, el cuadro clasificación se actualiza todos los años. (DA-AR-06)</p> <p>No sé qué tan definida esté, pero sí hay por lo menos culturalmente o tradicionalmente, ya hay una forma de manejo de los documentos de los documentos o la información, igual no es que todos lo manejamos de la misma manera, porque siempre dependiendo del área de formación es de una u otra manera, el resultado creo que es el mismo, pero muy particular dependiendo de la persona. (DA-GC-02)</p>
Almacenamiento seguro	<p>Sí hay, ahí parto la pregunta en 2, el almacenamiento de los documentos físicos sí es bajo la potestad de archivo central, nosotros tenemos el depósito que son ahorita como 500 m de información, 500 m lineales y tenemos todas las medidas de conservación que hemos podido implementar, verdad. Por ejemplo, paredes cortafuego, puerta cortafuego, uso de niveles bajos en iluminación, el aire acondicionado 24/7 a 19°. Lo deshumidificadores 24/7 funcionando, pero la parte de documentos digitales eso nosotros no lo manejamos, eso está en el centro de datos del área de tecnologías, eso es una función de ellos. Entonces, más bien ahí es el apoyo que nosotros tenemos que tener con ellos y el trabajo coordinado para que ellos también nos colaboren y nos presten los</p>

	<p>servicios que se requiere para la adecuada preservación de los documentos. (DA-AR-06)</p> <p>Vieras que el versionamiento ahí, nosotros lo trabajamos como borradores. Entonces, el documento final de archivo no tiene aversión en el en el sentido que ese es el documento, o sea, se si es una política, digamos si esa es la política de Gestión de documentos es la política de gestión de documentos. (DA-AR-06)</p>
Auditoría interna	<p>Sí, digamos la auditoría interna, este hizo una auditoría precisamente hace unos años con respecto a este proceso, con respecto al proceso de creación y rediseño de carreras, también me hizo una auditoría de los no en ese momento, cuando se hizo la auditoría de ese proceso, que es un proceso académico. Ellos habían recomendado hacer expedientes únicos y de ahí fue donde nació todo esto, verdad entonces si realizan revisiones y en ese caso se hizo una revisión del desempeño académico en ese proceso, no del desempeño administrativo muy importante. (DA-GC-01)</p> <p>De hecho, hay en el al fresco hay un módulo que se llama pistas de auditoría donde uno puede ver ciertos elementos que tal vez a ojo general, no se ven, pero entonces ella se entra en y revisan ciertos datos para verificar en qué momento fue que por ejemplo que se almacena el documento y cosas de ese tipo, pero entonces sí existe una auditoría interna comprometida a la institución con la gestión de documentos. (DA-AR-06)</p>

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

Categoría: Normativa y política del Archivo Nacional

Tabla 13.

Cuadro de citas de la categoría Normativa y política del Archivo Nacional

Categorías	Patrón de referencia	Cita referente al patrón
Normativa y política del Archivo Nacional	Ley 7202	Sí, la ley no la revisamos constantemente porque la ley no cambia tanto fuera de la ley. Cuesta mucho que una ley esté en constante modificación, lo que sí hacemos es que el espíritu y la ley están reflejado en los procedimientos de nosotros y las normas técnicas

y las revisamos cuando salgan las revisamos de igual forma, cada vez que sale una norma en todas revisamos acá y vemos si hay que ajustar algo internamente porque también puede que nosotros en CONARE ya estemos aplicando, algo que la norma nos diga que debemos de hacer fuera y aquí lo que hay que tomar en cuenta es que por temas de autonomía universitario, verdad, y nosotros no. (DA-AR-06)

La ley del sistema nacional de archivos habla que tiene que haber un archivo central y todos los archivos de gestión necesarios para la adecuada gestión de documentos. Entonces, tal cual, eso se cumple en CONARE, hay un archivo central que tiene de hecho, nosotros tenemos una función central histórica, nosotros tenemos aquí documentos históricos que los tenemos custodiados, entonces estamos cumpliendo con esa parte y estamos cumpliendo con la estructura que manda el, digamos, el espíritu de la ley 7202 que es tener en cada departamento archivos de gestión que cumplan con la función. (DA-AR-06)

Entonces todo eso se hizo a través del Archivo Central. Que ellos di, pues lo las estructuras y cómo está organizado se hizo de manera conjunta, tomando en cuenta diferente, o sea, se hizo de manera interdisciplinaria, por decirlo así, tomando en cuenta varios profesionales, está la encargada del archivo central, la parte académica que somos nosotros, la parte de tecnologías que son del área de tecnologías, verdad es como algo interdisciplinario. Entonces, desde cada área, yo vigilo que lo que se esté haciendo esté correcto. Entonces, cuando se hizo el expediente único, a pesar de que no hay procedimientos establecidos de manera formal escrita, están bajo la supervisión de las archivo. (DA-GC-01)

Primero, primero lo principal es que nosotros estamos frente a una institución pública, una institución del estado costarricense y consagrado en la constitución política es que los documentos que nosotros producimos son documentos públicos, ver entonces, de ahí desde ahí estamos trabajando con lo que manda la constitución política, que es el acceso o comunicación pública, la información que producimos nosotros por funciones públicas, que no es público, lo que tiene que ver con terceras personas, por ejemplo, los expedientes de personal, un expediente de acoso laboral, un expediente de alguna demanda de alguna denuncia, ese tipo de cosas no son públicas, son internas, las manejamos internamente, igual hay gente institucionalmente que tiene la función de llevar ese proceso, entonces ellos sí tienen. (DA-AR-06)

Acceso público

Sí, se garantiza y acá de archivos entre nosotros llevamos, por ejemplo un control sobre las solicitudes que recibimos entonces en ese sentido, nosotros garantizamos, porque así lo tenemos por función, por ética profesional, que entregamos la información pública que nos soliciten, no hay por qué ocultar o no, entregar la información a no ser que sea algo como te decía anteriormente, que esté restringido y que esté amparado por otra ley, verdad. (DA-AR-06)

Sí y se resguarda la información, nunca comprometemos la información dando acceso público a donde están los resguardos principales, siempre se utilizan carpetas espejo o cosas así para poder compartir información que no debería correr riesgo. (DA-GD-03)

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

Categoría: Impacto administrativo

Tabla 14.

Cuadro de citas de la categoría Impacto administrativo

Categorías	Patrón de referencia	Cita referente al patrón
Impacto administrativo	Transparencia y rendición de cuentas	<p>Entonces sí se están haciendo todos estos procesos para que todo ese trabajo, esos productos que la institución genera sean de acceso público y que cualquiera pueda venirlos a ver siempre y cuando se cuide la confidencialidad y el anonimato de las personas que nos colaboran en los estudios. (DA-GI-004)</p> <p>En cuanto a la transparencia es parte de esto, que por lo menos se está considerando la información que ya había o que ya estaba, y considerarlo en la nueva propuesta o tomar alguna recomendación al respecto o alguna conclusión. Los dictámenes son públicos, entonces eso puede tener acceso cualquier parte de la población, cualquier persona, por ahí podría ser importante. Los expedientes no son públicos, son de acceso nuestro, más interno, no externo, podríamos decir que los datos que se derivan de ellos son de transparencia o de alcance público pero la información base no. (DA-GC-002)</p>

Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

Análisis y resultados, según categorías

Categoría: Expedientes únicos digitales

La categoría de expedientes únicos digitales se deriva del objetivo específico número uno de esta investigación, y a partir de ahí surgen dos subcategorías el expediente electrónico y la oferta académica, para efectos de este análisis y el objeto de estudio, mayormente, se toma en cuenta la primera subcategoría mencionada.

Sobre esta categoría, primeramente, se define qué es un expediente tal y como lo establece el Archivo Nacional (2020a):

La suma o conjunto integrado de documentos producidos que participan en el mismo asunto o están relacionados con un mismo evento, persona, lugar, proyecto o materia, agregado de tal forma que puede ser recuperado para una acción o como referencia. Son elaborados y recibidos por una persona física o jurídica en el desarrollo de actividades y son preservados. (p.3)

Los seis sujetos encuestados brindan opiniones con un fin similar al que se menciona en la definición anterior, pues indican que un expediente resguarda una serie de documentos de un tema o situación en específico, siguiendo los lineamientos que se establezcan en una ley y/o reglamento determinado, lo cual permite que la información pueda ser consultada cuando se requiera. Como se visualiza una de las respuestas concretas, respecto de este tema:

El expediente nos da información de todo lo que esté relacionado con una situación, sea un expediente médico, sea un expediente, en este caso, académico. Nos proporciona información, nos da datos de su evolución o cómo ha podido cambiar en el tiempo, para bien o para mal, pero nos permite ir recopilando esos datos o esa información, podríamos decir, principal o más importante para la gestión documental o para un futuro. (DA-GC-02, comunicación personal, 2025).

En cuanto al conocimiento de los lineamientos que existen para la conformación de los expedientes administrativos que poseen los funcionarios es nulo, solamente la persona encargada de archivo responde de manera positiva, al señalar que se aplica, según se establece en el Sistema Nacional de Archivos. Sin embargo, ligado a esto, el área de la División Académica conforma el expediente electrónico, de la siguiente manera, recalca que deberían de coincidir las carpetas y disciplinas que se ubican tanto en soporte papel como en digital:

... desde la solicitud, la asignación del de la jefatura, el investigador el dictamen elaborado por el investigador, las cartas que se envían a la universidad para revisión de ese dictamen, la respuesta de la universidad a esos a esa revisión, el oficio que se envía a los rectores para que para la solicitud de aprobación, el acuerdo de los rectores si se aprueba o no, y la comunicación de las universidades cuando ya se aprueba o no... (DA-GC-01, comunicación personal, 2025).

Seguidamente, los colaboradores de la División Académica entrevistados señalan una serie de aspectos positivos sobre el uso de expedientes únicos digitales en comparación con el manejo tradicional en papel. La Figura 11 muestra de manera sintetizada los datos recopilados, es importante destacar que, actualmente, se implementa el teletrabajo, por lo que, eso genera una mayor accesibilidad a los expedientes únicos, mediante el sistema Alfresco, pues se automatizan los procesos y la búsqueda de información, y así evitar que los trabajadores se trasladen a un espacio físico. Además, la digitalización promueve un mejor resguardo de los documentos, ya que se evita el daño de estos, para garantizar su seguridad; y la cultura de sostenibilidad de CONARE de cero papeles.

Figura 11.

Nube de palabras de aspectos positivos



Nota: División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de entrevista.

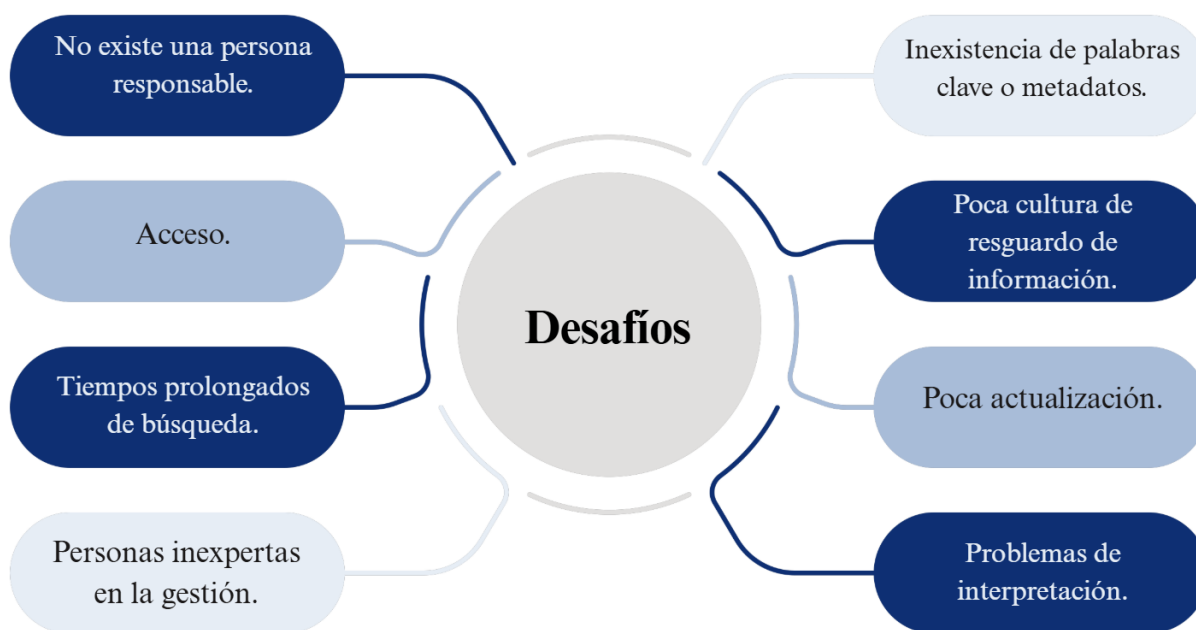
Sin embargo, se resalta que a pesar de que el expediente único digital puede contar con varios beneficios para los colaboradores, existen algunas implicaciones en la práctica diaria de la División Académica, debido a que aún no está completo al 100%, pues algunos documentos

únicamente se encuentran en soporte papel, lo que genera que en ocasiones su búsqueda se vea entorpecida, como se especificará más adelante.

Desde otro punto, la información que contienen los expedientes únicos digitales es de gran relevancia para las diversas investigaciones y procesos que se realizan, tanto en las universidades públicas como en la División Académica de CONARE, en donde la consulta a estos es muy necesaria y de forma recurrente para sustentar y fundamentar estas actividades, sin embargo, según la entrevista a los funcionarios se identificaron diversos desafíos que han vivenciado, con respecto de la gestión de los expedientes únicos digitales, en donde se destaca los siguientes:

Figura 12.

Desafíos de la gestión de los expedientes únicos



Nota. División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de observación y guía de entrevista.

Si bien es cierto, la digitalización del expediente único ha aportado beneficios a los funcionarios, como bien, se menciona en el apartado anterior, no obstante, como se pudo observar en la Figura 12, existen desafíos que aún imposibilitan el manejo efectivo de la información, en donde se hace un énfasis en lo esencial de contar con una persona encargada en realizar todos los procesos de gestión documental, que permita la actualización constante y con esto evitar los problemas de interpretación. Asimismo, como menciona uno de los participantes de la entrevista:

...en estos documentos no podemos tener palabras clave para la búsqueda, entonces hay que revisar todo el documento para ver si hay algo importante que destacar, no podemos precisar una búsqueda, nos demanda un poco más de tiempo, es como el punto negro en este proceso. (DA-GC-02, comunicación personal, 2025).

Además, DA-GC-01 añade:

Crear en la división una cultura de que se tiene que resguardar la información porque, para las personas que son de otras profesiones, aquí en el departamento hay gente de diversas profesiones, la parte de la gestión documental no es indispensable en sus labores. (comunicación personal, 2025).

Finalmente, Castillo y Umaña (2019) resalta que:

Las organizaciones, al igual que las personas, han ido migrando al modelo basado en tecnología, buscando servicios más eficaces a las necesidades de los usuarios y un uso más eficiente de los recursos de los que se dispone; ese cambio supone también la necesidad de implementar procesos que permitan perpetuar la huella de la vida organizacional, no sólo para la investigación sino para garantizar el acceso a las evidencias y a la transparencia en la gestión organizativa, y como referencia para las futuras generaciones que enfrentarán retos similares y que podrán beneficiarse de estas experiencias. (p. 135).

La cita anterior se relaciona con los datos proporcionados al aplicar la entrevista a los funcionarios de la División Académica, pues se indicaron diversos aspectos necesarios para mejorar la experiencia y lograr una gestión efectiva de los expedientes únicos, se tiene en consideración capacitaciones, recursos adicionales y cambios o mejoras. Donde se destaca lo siguiente:

Capacitación y recursos.

- a. Que se capacite en gestión de documentos y Alfresco, esa es una parte, que sea una persona que conozca la herramienta, que se mueva en la herramienta y que sepa cómo llevar el expediente dentro de la herramienta. (DA-AR-06, comunicación personal, 2025).
- b. Organización de esa información y también conocimiento en todos esos detalles de identificación de documentos, cómo llegar al documento, cómo están organizados numéricamente o alfanuméricamente, para uno tener conocimiento y poder llegar bien, lo más pronto a la información que ocupa. (DA-GI-04, comunicación personal, 2025).

- c. Metadatos para la información de los expedientes. También el identificar las siglas, y definir la documentación que debe llevar y que ingresa al expediente. (DA-GA-05, comunicación personal, 2025).
- d. Mucho apoyo técnico no solo de asistencias, sino de apoyo técnico que realmente ordene esos expedientes únicos y que sepa cómo gestionar documentos y como organizarlos. (DA-GI-04, comunicación personal, 2025).
- e. El apoyo humano y el presupuestario también, porque si no hay presupuesto no se puede el recurso humano. (DA-GA-05, comunicación personal, 2025).

Cambios o mejoras.

- Establecer por escrito procedimientos, una ruta, un camino, o sea, una ruta, en el cual tanto la parte administrativa como la parte académica. (DA-GC-01, comunicación personal, 2025).
- El uso de la inteligencia artificial para realizar búsquedas o realizar trabajos específicos dentro de las plataformas de gestión. (DA-GD-03, comunicación personal, 2025).
- Que haya un instructivo de qué hacer. (DA-AR-06, comunicación personal, 2025)

Categoría: Procesos administrativos

El segundo objetivo de esta investigación se representa con la categoría de procesos administrativos, según lo establece la matriz de consistencia, así mismo las subcategorías son flujos de trabajo y gestión documental, las cuales, seguidamente, serán analizadas con los datos recopilados, mediante la aplicación de instrumentos.

Honig (2022) señala que la gestión documental se refiere a, “los procesos y recursos necesarios para organizar, almacenar y recuperar documentos y automatizar los flujos de trabajo dentro de una empresa u organización.” (párr. 1). Según lo anterior los seis funcionarios entrevistados definen y relacionan la gestión documental con el contexto de los expedientes únicos, uno de ellos indica que consiste en la, “revisión, organización y seguimiento de la información que contiene los expedientes únicos de las carreras de las universidades estatales”. (DA-GC-01, comunicación personal, 2025).

Asimismo, mencionan que, “eso sería como un histórico, en sí la carrera, que es importante darle el seguimiento. Desde cuándo se creó, cuando ha sufrido modificaciones, eso es muy importante, que eso quede ahí resguardado.” (DA-GA-05, comunicación personal, 2025).

Otra definición relevante obtenida de la guía de encuesta aplicada es la siguiente:

El resguardo para poder darle trazabilidad a estos estudios y las actualizaciones que se realizan en las diferentes carreras o creación de carreras, pero entonces nos permite tener un marco contextual un poco más claro en cuanto a estas dinámicas. (DA-GC-02, comunicación personal, 2025).

A partir de lo mencionado, se deduce que la gestión documental garantiza no solo la trazabilidad de los documentos, sino también su accesibilidad, automatización y actualización de los procesos, en este caso, de los expedientes únicos que tiene a cargo la División Académica.

Desde otra arista, con base en las entrevistas y guías de observación aplicadas a los funcionarios en estudio se identificaron diversos tipos documentales. A continuación, en la siguiente tabla se destacan los que son creados y los que se reciben a lo interno del departamento:

Tabla 15.

Tipos documentales de la División Académica

Creación	Recepción
Informes	Informes
Criterios técnicos	Criterios técnicos
Cartas (oficios)	Cartas (oficios)
Base de datos	Planes de seguimiento
Modelos o criterios de evaluación	Modelos o criterios de evaluación
Formularios	Formularios
Dictámenes	Planes de estudio
Artículos	Certificados
Minutas	Transcripción de acuerdos

Nota. División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de observación y guía de entrevista.

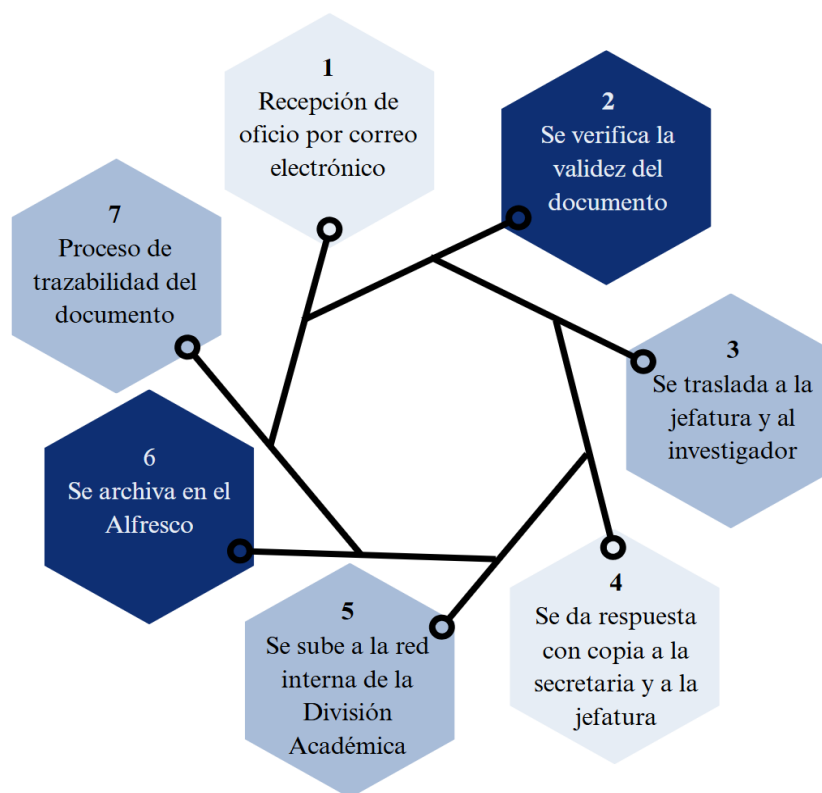
Seguidamente, en la Figura 13 se visualiza el paso tras paso del proceso del ciclo documental que especificaron los trabajadores entrevistados. El cual se basa en que el departamento tiene establecido un único correo electrónico para que los entes externos remitan los diferentes documentos para el trámite respectivo, este es administrado por la secretaria de la División Académica, quien se encarga de la recepción, registro, a partir de una matriz de

seguimiento de documentos recibidos y distribución de estos, teniendo en cuenta la jefatura o investigador responsable de gestionarlos.

Posteriormente, una vez se resuelve lo solicitado se sube a la red interna de la División Académica, con el fin de que todos los funcionarios tengan acceso, y luego se archiva en el expediente respectivo ubicado en el Alfresco. Finalmente, junto con la matriz mencionada y este sistema se lleva a cabo el proceso de trazabilidad del documento.

Figura 13.

Ciclo documental de la División Académica



Nota. División Académica de CONARE (2025). Datos obtenidos por medio de la guía de observación y guía de entrevista.

Relacionado con lo anterior, el personal a cargo del archivo señala que el procedimiento de gestión de documentos electrónico está basado en:

La normativa nacional, en la normativa institucional, que refiere a las características de los documentos, por ejemplo, en cuanto a documento electrónico que tengan un consecutivo

que tengan firma digital, si es una carta que esté con papel membretado, que esté firmada por el jefe, la ordenación. (DA-AR-06, comunicación personal, 2025).

Sin embargo, es un procedimiento que regula la documentación electrónica, solamente en aspectos generales, pero no la creación, ordenación, uso y almacenamiento de los expedientes electrónicos, por lo que, los funcionarios entrevistados desconocen de este tema, ellos señalan que “ahorita, procedimientos formales como tal, no hay lo que se hace es que Sandra va guardando todo en una carpeta en la red y ya después eso se sube al sistema de gestión documental”(DA-GC-01, comunicación personal, 2025), es decir, que la encargada, únicamente, de gestionarlos es la secretaria del departamento, a lo cual ella indica que:

Primero hay que crear una carpeta con el nombre respectivo y después también paralelo es eso es que llevar la matriz de documentación recibida, también que eso tiene que ir a ir también resguardo el documento tiene que ir ahí y deay yo creería que ahí el expediente debe electrónico debería de quedar como abierto, porque si sigue llegando información que te esté relacionada un tema específico debe de ir a guardarlos en la misma carpeta del expediente electrónico. (DA-GA-05, comunicación personal, 2025).

A pesar de que las políticas de gestión documental son actualizadas, constantemente, por el cumplimiento de la calidad, no se cuenta con los recursos adecuados y suficientes en lo que respecta de los expedientes únicos digitales, además, tal y como lo indica uno de los funcionarios “hay mucha información que no se aprovecha, por lo mismo, tenemos una base de datos que no podemos acceder, solo lo accesa una persona y el acceso es tan técnico que solo esa persona puede ingresar.” (DA-GI-04, comunicación personal, 2025). Lo que indica que es necesaria la participación y el apoyo de mayor recurso humano para el desarrollo de las tareas relacionadas y para garantizar que todo el equipo de trabajo se encuentre capacitado en temas de esta índole.

Es importante destacar que, ligado a esto, se encuentra la foliación de documentos, que en este caso “los expedientes únicos por disciplina no están foliados porque están desactualizados” (DA-AR-06, comunicación personal, 2025), por lo que, es otro aspecto que los colaboradores de la División Académica desconocen o realizan, pero de forma errónea o incompleta.

En los años 2020-2021 en CONARE se realizó una auditoría interna en el proceso en estudio y recomendaron “hacer expedientes únicos y de ahí fue donde nació todo esto, verdad entonces si realizan revisiones y en ese caso se hizo una revisión del desempeño académico en ese proceso, no del desempeño administrativo...” (DA-GC-01, comunicación personal, 2025), sin

embargo, algunos de los sujetos desconocen los criterios en los que se basan para llevar a cabo las auditorías y si algunos de los documentos que generan en sus labores diarias cumplen con las normas.

Un aspecto relevante para una correcta gestión documental dentro de una empresa u organización es la normativa y leyes que respaldan estos procesos, entre las más destacadas dentro del sector público son la Ley 7202 sobre el Sistema Nacional de Archivo, la cual:

Establece las políticas archivísticas del país y recomendar estrategias para un adecuado desarrollo del Sistema. Formula recomendaciones técnicas sobre la producción y la gestión de documentos, así como sobre la administración de documentos producidos por medios automáticos y, además, vela por la óptima organización de los archivos públicos de Costa Rica. (Archivo Nacional, 2024b).

Asimismo, la norma ISO 15489, “regula la gestión de documentos de archivo de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas y privadas para clientes externos e internos”. Su “propósito es asegurar la disponibilidad de los documentos de archivo en el curso de las actividades de las organizaciones, además que éstos sean de calidad acorde a las normas internas y al entorno de estas...” (Valdespino, 2021)

Además, las Normas Técnicas Nacionales NTN-001, en donde se especifican los lineamientos para la conformación de los expedientes administrativos, tanto electrónico como en soporte papel, la NTN-003 la cual menciona especificaciones, respecto de las consideraciones que se deben tomar en cuenta previo a la digitalización de documento en soporte papel y desglosa las etapas de la digitalización y la NTN-004, cuyo objetivo es:

Promover el adecuado desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos de digitalización de documentos, que permitan garantizar la integridad, confiabilidad, autenticidad, valor legal y acceso a los objetos de información digital que son producto de las labores de digitalización... (Archivo Nacional, 2021d, p.8).

Para esta sección de normativas y leyes, específicamente, al aplicar las guías de observación se tomó la decisión de preguntar de manera personal a los funcionarios del departamento, esto con la finalidad de obtener mejores resultados, por lo que, las respuestas obtenidas, mediante la aplicación de los instrumentos se logró destacar que los trabajadores de la División Académica no poseían claridad, acerca del tema, excepto la persona encargada del área de archivo, de manera que las respuestas fueron negativas, como por ejemplo: “No, ni sabía que existía esa ley.” (DA-GA-

05, comunicación personal, 2025), “sí, pues, yo supongo que sí, pero no sé.” (DA-GC-01, comunicación personal, 2025). “No sé, no conozco la ley” (DA-GI-04).

Categoría: Dispositivos electrónicos, y Tecnologías de Información y Comunicación

Esta categoría pertenece al tercer objetivo en estudio y se clasifica en tres subcategorías, las cuales son tipos de *hardware* y *software*, digitalización y sistemas de información, de manera que, en este apartado se analizan los resultados obtenidos en las guías de observación aplicadas.

Las TIC junto con los dispositivos electrónicos son herramientas indispensables en el desarrollo de actividades que se realizan en toda empresa, gracias a su integración se automatizan procesos, aportan eficiencia y productividad, reducción de costos y facilitan el acceso a la información. En la actualidad muchas empresas han aplicado la política de *cero papel*, con lo que se proporciona un mayor enfoque a entornos digitales, por lo que, para que estas transformaciones se den, es necesario el uso de la tecnología.

En este contexto, el Consejo Nacional de Rectores ha implementado esta política, a partir del año 2009, de manera que, en la institución se han promovido procesos como el servicio al cliente, producción de documentos, comunicación interna, reuniones, entre algunos, estos se realizan, predominantemente, de forma digital, como bien, lo indica uno de los funcionarios:

...ahorita estamos *cero papel*, entonces toda la información que ingresa de las universidades referente a los expedientes, este es digital no, no se está recibiendo nada en papel. Entonces digamos que la tecnología, pues, es indispensable todos los recursos que tenemos. (DA-GC-01, comunicación personal, 2025).

Con base en lo anterior, según lo observado, el departamento cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones, tanto de forma presencial como de forma remota, dentro de estos dispositivos, se encuentran computadoras portátiles, sistemas operativos actualizados, red estable, mouses, teléfonos, entre otros. Asimismo, en el contexto de los expedientes únicos la tecnología cumple con una labor fundamental debido a que, aún se encuentran en transición de lo físico a lo digital, por lo que, también poseen dispositivos para realizar la tarea tan importante como lo es la digitalización de los documentos que se encuentran dentro de los expedientes, lo que garantiza la seguridad, la integridad y trazabilidad de la información.

Desde otro punto, para un correcto manejo de los archivos digitalizados, es importante contar con sistemas de información especializados. La División Académica utiliza Alfresco como sistema de gestión documental, el cual, permite el ordenamiento, clasificación y resguardo de los documentos; este sistema cuenta con controles de acceso, según el nivel jerárquico, en donde solo el personal autorizado pueda consultar, editar o añadir archivos. Además, permite almacenar documentos en diversos formatos, sin embargo, el más utilizado es el PDF, igualmente, se puede incorporar la firma digital, lo que refuerza la veracidad, confiabilidad y seguridad de la información.

Finalmente, es indispensable destacar la importancia de los expedientes únicos y de contar con una buena gestión de los archivos, digitalización y correcto uso del sistema de información, ya que estos son de gran relevancia para el área académica y toma de decisiones, tal como lo indica DA-GC-01:

...Es una herramienta de trabajo, es una herramienta de trabajo académica para los investigadores, para los estudios y que la trazabilidad que se le pueda dar esa información es muy importante... (comunicación personal, 2025).

Como cierre de este capítulo, se destaca un comentario recibido en una de las guías de entrevista aplicadas, que genera un aporte de gran relevancia, no solo a la investigación, sino a la propuesta que debe realizar el equipo de trabajo, pues muestra la falta de conocimiento en los procesos de gestión documental y promueve el trabajo interdisciplinario entre investigadores y personas expertas en el área, tanto en la investigación como en administración de oficinas, para que el desarrollo de las tareas relacionadas con el expediente único digital, sean adecuadas y eficientes. DA-GC-02, indica:

... es un proceso engorroso, es complicado porque no tenemos esas estructuras de gestión documental tan claras, vamos creando carpetas a nuestro entender y quizá eso no es comprensible para los demás, porque tenemos una lógica particular, este tema por eso es que se las trae, se necesita de alguien que esté ahí determinando o haciendo esa actualización, pero sí esta persona necesita tener conocimiento, al menos desde el área curricular, tal vez que no sea del área pero que sí se cuente con los espacios oportunos para poder hacer un trabajo en equipo interdisciplinario y se puedan tomar decisiones adecuadas, para poder incluir la información que verdaderamente corresponda, para que no quede un criterio como técnico porque tal vez alguien de administración dice ah no esto no es

importante, esto no lo incluyo y alguien de curricular, no es que esto sí, por tal y tal cosa. Entonces, se tiene que dar ese trabajo interdisciplinario para poder desarrollar o llevar a cabo el expediente de una manera oportuna... (comunicación personal, 2025)

Capítulo V: Propuesta

CONSEJO NACIONAL DE RECTORES
Oficina de Planificación de la Educación Superior
División Académica

PROPUESTA

Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024



Marlen Selena Castillo Rodríguez

María Fernanda Cruz Juárez

Nicole Salas Jiménez

Estudiantes universitarias de la Licenciatura
en Administración de Oficinas, UNA

Heredia, 2025

Campus Omar Dengo

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos.....	118
Índice de figuras	120
Índice de tablas	121
Índice de anexos.....	122
Historial de modificaciones	123
Presentación.....	124
Objetivo	124
Alcance	124
Metodología.....	124
Marco legal y de referencia	124
Conceptos claves.....	125
Fundamentación teórica	128
Documento electrónico.....	128
Expediente electrónico	128
Expediente único digital	128
Alfresco	129
Ciclo de vida del documento	129
Metadatos.....	130
Diagrama casos de uso	132
Fases para la creación del expediente electrónico	135
Creación	135
Recepción	142
Distribución y trámite.....	144
Organización.....	145
Foliación	150
Consulta.....	153
Conservación y disposición final.....	153
Identificación de riesgos.....	154
Riesgos administrativos	154
Riesgos tecnológicos	154

Fallos a nivel de sistema.....	154
Integridad de los datos.....	154
Amenazas cibernéticas.....	154
Fallas en el nivel de infraestructura.....	155
Nube o copia de seguridad.....	155
Seguimiento y control.....	156
Evaluación continua.....	156
Indicadores.....	156
Auditoría legal.....	156
Capacitación.....	156
Estimación del presupuesto.....	157
Validación de la propuesta.....	158
Referencias bibliográficas.....	159
Anexos.....	160

Índice de figuras

Figura 1. Ciclo de vida de los documentos digitales	130
Figura 2. Apertura	132
Figura 3. Trámite	133
Figura 4. Cierre	133
Figura 5. Conservación y eliminación	134
Figura 6. Ingreso a SIGEDo	135
Figura 7. Creación de carpeta	136
Figura 8. Estructura de carpetas y subcarpetas	136
Figura 9. Subcarpetas de carreras	141
Figura 10. Propiedades de la carpeta	141
Figura 11. Carpeta creada	141
Figura 12. Interior de la carpeta	142
Figura 13. Índice electrónico	142
Figura 14. Pantalla inicio de GAUDI	143
Figura 15. Cargar documento	143
Figura 16. Documento cargado	143
Figura 17. Documento validado	143
Figura 18. Pantalla inicio de Central Directo	144
Figura 19. Documento cargado	144
Figura 20. Validación del documento	144
Figura 21. Detalles de la validación	144
Figura 22. Diagrama de flujo	145
Figura 23. Opciones para editar propiedades	145
Figura 24. Edición de propiedades	146
Figura 25. Todas las propiedades	146
Figura 26. Inicio de proceso de foliación	151
Figura 27. Añadir al expediente administrativo	151
Figura 28. Documento bloqueado	152
Figura 29. Índice electrónico	152
Figura 30. Consulta de documentos	153

Índice de tablas

Tabla 1. Tipos de metadatos.....	131
Tabla 2. Nomenclatura de universidad pública.....	137
Tabla 3. Orden de carpetas.....	137
Tabla 4. Nomenclatura de disciplinas.....	137
Tabla 5. Subcarpetas de disciplinas	137
Tabla 6. Nomenclatura de carreras.....	138
Tabla 7. Subcarpetas de carreras.....	138
Tabla 8. Nomenclatura del año del expediente.....	139
Tabla 9. Metadatos para los tipos documentales.....	147
Tabla 10. Presupuesto de implementación.....	156

Índice de anexos

Anexo 1. Tabla de Plazos de Conservación de Documentos.....	159
Anexo 2. Oficio de solicitud de carrera nueva por parte de la universidad pública.....	161
Anexo 3. Oficio de solicitud de modificación por parte de la universidad pública.....	162
Anexo 4. Dictamen generado por CONARE.....	163
Anexo 5. Guía de grupo focal GGFMD-01.....	166
Anexo 6. Propuesta diseñada para CONARE.....	169

Historial de modificaciones

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Cambios realizados
<hr/>			
<hr/>			

Presentación

Objetivo

Promover en la División Académica del Consejo Nacional de Rectores una metodología de gestión documental que garantice la autenticidad, integridad y trazabilidad del expediente único electrónico de la oferta académica de las universidades públicas.

Alcance

Esta metodología tiene como fin implementar las fases que conforman el ciclo de vida documental, es decir, su creación, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y conservación, para la construcción estandarizada del expediente único electrónico de la oferta académica de las universidades públicas que gestionan las personas funcionarias de la División Académica del Consejo Nacional de Rectores, que garantice su autenticidad, integridad y trazabilidad.

Metodología

Esta propuesta se basa en una metodología para la gestión documental del manejo de expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas adscritas al Consejo Nacional de Rectores. De manera que los apartados que la componen se basan en diagramas de flujo, fases del ciclo documental, identificación de riesgos y mecanismos de seguimiento en control de cada uno de los expedientes, basándose en la normativa costarricense y normas internacionales que garantizan una correcta aplicación y cumplimiento.

Marco legal y de referencia

- a. Ley del Sistema Nacional de Archivos N°7202.
- b. Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N° 8454.
- c. Ley General de Control Interno N°8292.
- d. Normas ISO 30300, ISO 30301, ISO 15489, UNE-ISO/IEC 17799:2002, ISO/TR 18492:2005, ISO 19005-1:2005
- e. Norma Técnica Nacional NTN-001. Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos.

- f. Norma Técnica Nacional NTN-003. Digitalización de documentos textuales en soporte papel.
- g. Norma Técnica Nacional NTN-004. Lineamientos para la digitalización de documentos textuales con la finalidad de sustituir el soporte original.
- h. Política de Gestión de Documentos Electrónicos del Consejo Nacional de Rectores, año 2020.
- i. Lineamientos para la conformación, resguardo y acceso del “Expediente único de personal de funcionarios del Consejo Nacional de Rectores (Conare)”, año 2020.
- j. Convenio de Coordinación de la Educación Superior Universitaria Estatal en Costa Rica del Consejo Nacional de Rectores (CONARE), año 1982.
- k. Convenio para crear una Nomenclatura de Grados y Títulos en la Educación Superior Universitaria Estatal de Costa Rica del Consejo Nacional de Rectores (CONARE), año 2023.
- l. Hoja de Ruta de Transformación Digital - Conare 2024-2025.

Conceptos claves

Archivo digital: Documentos electrónicos almacenados y gestionados en sistema de repositorio digital que asegura conservación y accesibilidad.

Ciclo de vida documental: Fases por las cuales atraviesan los documentos desde el momento en que se crean hasta la disposición final.

Conservación: Actividad destinada a asegurar la integridad tanto física como digital de los documentos a largo plazo.

Consulta: Acto de accezar y hacer uso de los documentos que para suplir necesidades de información o gestión para garantizar su seguridad e integridad.

Digitalización: Proceso de conversión de archivos físicos a digitales, a partir del escaneo de estos, con el fin de facilitar su acceso y conservación.

Disposición final: Corresponde al acto de proceder con la conservación o eliminación definitiva de los archivos de acuerdo con las normativas establecidas.

Documento: unidad de información que puede ser física o digital susceptible de gestión con la capacidad de recuperación y conservación.

Expediente: Conformación agrupada de documentos relacionados con procesos, trámites o información específica que forma la unidad de gestión archivística.

Expediente único electrónico: Repositorio digital que conforma documentos relacionados con un proceso o asunto, gestionados por un sistema electrónico.

Firma digital: Herramienta que garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales.

Foliación: Numeración o marca secuencial que se utiliza en las páginas de los documentos para facilitar su organización y control.

Gestión de registros: Actividades para la creación, seguimiento, manipulación de los registros administrativos.

Índice electrónico: Sistema estructural que brinda organización de los documentos digitales por medio de registros descriptivos que aseguran una localización eficaz de los documentos.

Metadatos: Datos estructurados que detallan, gestionan y mantienen información específica sobre un documento.

Nomenclatura: Corresponde a un conjunto de términos técnicos propios de una disciplina.

Norma técnica: Documento que detalla los requisitos y directrices por seguir para la gestión y evaluación de documentos y sistemas.

Organización documental: Sistema ordenado que gestiona, clasifica y mantiene los documentos organizados.

Plataforma SIGEDO: Sistema de repositorio digital que habilita la administración, preservación y consulta de documentos digitales.

Plazo de conservación: Tiempo que se establece por normativas y políticas para que los documentos se conserven hasta su disposición final.

Política de gestión documental: Grupo de normas y estrategias para el desarrollo, manejo y conservación de los documentos de una organización.

Procesos administrativos: Actividades o procesos que sustentan y garantizan el funcionamiento de una organización.

Recepción de documentos: Proceso que registra y acepta los documentos que ingresan a una organización o sistema.

Seguridad de la información: Mecanismos técnicos y administrativos que resguardan los documentos e información contra accesos no autorizados, alterados y maliciosos.

Tipos documentales: Diferentes tipos documentales que se clasifican, según su asunto, función, forma y uso dentro de la gestión documental.

Trámite: Procedimiento administrativo utilizado para gestionar y solucionar algún asunto o proceso que lo requiera.

Trazabilidad: Habilidad para rastrear el ciclo de la vida de un documento, el cual garantiza su autenticidad y control.

Validación de documentos: Proceso que verifica la integridad y cumplimiento de requisitos en un documento antes de su uso o preservación.

Fundamentación teórica

Documento electrónico

Según el Archivo Nacional (2014) un documento electrónico es un archivo creado “mediante un programa informático de aplicación o bien digitalizado mediante escaneado apartir de un documento en papel o microficha.” (p.6), asimismo, Paradvskyy (2020), lo define como:

Documento transaccional que se intercambia entre socios comerciales de forma y en formato electrónico. A diferencia de los archivos PDF o ficheros de imagen, los documentos electrónicos son legibles por un ordenador y normalmente se intercambian mediante programas o plataformas informáticas en lugar de a través de correo electrónico. (párr. 5)

Expediente electrónico

Según el Archivo Nacional (2020) un expediente electrónico, es un “Conjunto de documentos electrónicos o digitales, firmados digitalmente, ordenados cronológicamente, que son gestionados como un único objeto y almacenados en un medio electrónico que garantice que ninguno de los documentos sea alterado, eliminado o añadido”. (p.3)

Desde otro punto, Soluciones Avanzada de Impresión (2022) lo define como:

Es un grupo de documentos en formato digital que forman parte de un proceso administrativo específico. Los documentos electrónicos contienen información importante sobre un individuo o grupo y nos permite realizar diferentes gestiones administrativas, como los procesos de pago, gestión de personal, trámites legales, etc. (párr. 1)

Expediente único digital

El expediente único por disciplina se refiere a aquella compilación de documentos que incluye las decisiones, gestiones y trámites emitidos por entidades públicas en las cuales emplean las carreras que se crean o se rediseñan, en este caso por las universidades estatales. Los cuales son gestionados en la División Académica del Consejo Nacional de Rectores, responsables del registro y la trazabilidad de los documentos que se agrupan dentro de cada expediente con la información respectiva de cada universidad, como lo son: UCR, TEC, UNA, UNED y UTN.

Por consiguiente, la Auditoría Interna del Consejo Nacional de Rectores (2009) emitió un informe que consta lo siguiente:

Análisis del control interno aplicado al procedimiento de evaluación, creación, modificación y cierre de carreras en las Instituciones signatarias del CONARE, durante el periodo 2008", identificó la necesidad de crear un expediente único para las carreras universitarias en la División Académica. Este expediente serviría para almacenar y proteger la información relacionada con el proceso de creación, modificación y evaluación de carreras. (Documento no publicado)

Alfresco

Hyland Software (2025) señala que Alfresco “es un sistema de gestión de contenido empresarial (ECM) de código abierto que administra todo el contenido dentro de una empresa y proporciona los servicios y controles que administran este contenido”. (párr. 1). Es importante mencionar que dentro de sus funciones principales se encuentra el resguardo y organización de archivos, y los metadatos que los conforman, es decir, es un repositorio de documentos, con una “arquitectura ligera, fácil de descargar, instalar e implementar” (Hyland Software, 2025, párr. 3)

En Alfresco las organizaciones pueden crear aplicaciones personalizadas, en este caso, es la plataforma base del SIGEDo, que es utilizada por CONARE para el manejo y creación de los expedientes únicos digitales en estudio.

Ciclo de vida del documento

Al crear un documento es indispensable conocer cuál es el proceso que se debe seguir para su correcta gestión. Por lo cual, las etapas o fases de vida del documento según Lexco (2023, párr. 2-9) son las siguientes:

- a. Creación. Se generan los documentos desde cero.
- b. Recepción. Se reciben documentos externos a la organización.
- c. Distribución. Los documentos son enviados o distribuidos a lo interno de la organización.
- d. Trámite. Los documentos son revisados, se hacen versiones, se firman, etc.
- e. Organización. Es la clasificación y archivo de los documentos, el cual, hace de esta etapa muy importante debido a que de esto depende su accesibilidad.
- f. Consulta. Los documentos son solicitados y utilizados por los profesionales que poseen la autorización, teniendo muy presente su integridad y seguridad.

- g. Conservación. Protección de los documentos según normativas de archivo y regulaciones, el cual, se establece el plazo o el tiempo que deben permanecer resguardados.
- h. Disposición final. En esta etapa según su legislación, los documentos son archivados permanentemente, o bien, eliminados.

Figura 1.

Ciclo de vida de los documentos digitales



Metadatos

Badman y Kosinki (2025), indican que, “la definición simple de metadatos es “datos sobre datos”. Es decir, proporciona detalles sobre los datos que están separados del contenido de los datos en sí.” (párr. 2). Adicionalmente, pueden estar conformados por variedad de información, como fecha de creación, autor, tamaño del archivo, última modificación, tipo de archivo, estado del documento, nombre del archivo, entre otros.

Según la Norma Técnica Nacional NTN-004, es importante destacar que el fin de estos es “normalizar una nomenclatura que facilite al acceso y la búsqueda, anticiparse a las necesidades de almacenamiento y su correcto resguardo con respaldos periódicos.” (Archivo Nacional, 2021d, p.12-13)

Existen varios tipos de metadatos, el apartado de organización de esta metodología se caracteriza por detallar los metadatos descriptivos, administrativos y técnicos. A continuación, se muestra en qué consisten y cómo están conformados.

Tabla 1.

Tipos de metadatos

Tipo	Metadatos
<p>Metadatos descriptivos “Proporcionan información básica sobre los datos.” (Badman y Kosinki, 2025, párr. 13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Nombre b. Título c. Descripción d. Autor e. Fecha de creación f. Palabras clave
<p>Metadatos administrativos “Proporcionan información sobre la propiedad de los datos, los permisos de acceso y las políticas de retención.” (Badman y Kosinki, 2025, párr. 20)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Modificador b. Fecha de modificación c. Histórico de versiones d. Comentarios e. Compartidos
<p>Metadatos técnicos “Describen los detalles técnicos de un archivo de datos.” (Badman y Kosinki, 2025, párr. 22)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Etiquetas b. Tipo MIME c. Tamaño

Diagrama casos de uso

Esta representación gráfica “muestra el comportamiento esperado del sistema y no muestran el orden en que se realizan los pasos” (Microsoft, 2025, párr. 2), es decir, visualmente, detalla una serie de actividades y las personas responsables encargadas de cumplirlas en un sistema determinado, así como las interacciones que surjan durante la ejecución de los procesos.

Su propósito consiste en definir los cuatro grandes procesos que conlleva la puesta en práctica de esta metodología, la apertura, el trámite, el cierre, y la conservación y eliminación de los expedientes únicos digitales de la oferta académica. Además, se centra en mostrar quiénes de los colaboradores de la División Académica realizan ciertas actividades, con lo que se garantiza que se cumplan todas las fases del ciclo de vida documental.

Figura 2.

Apertura

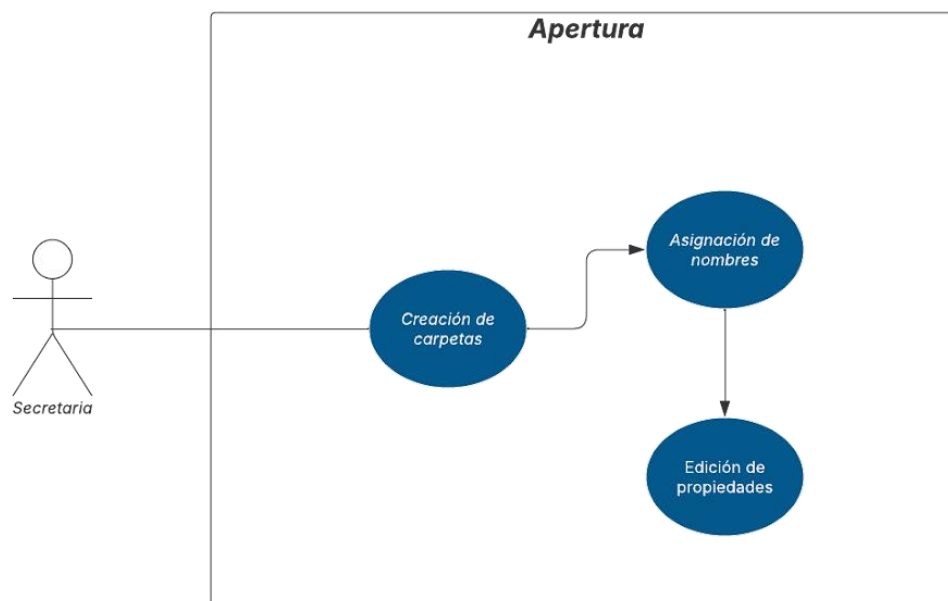


Figura 3.
Trámite

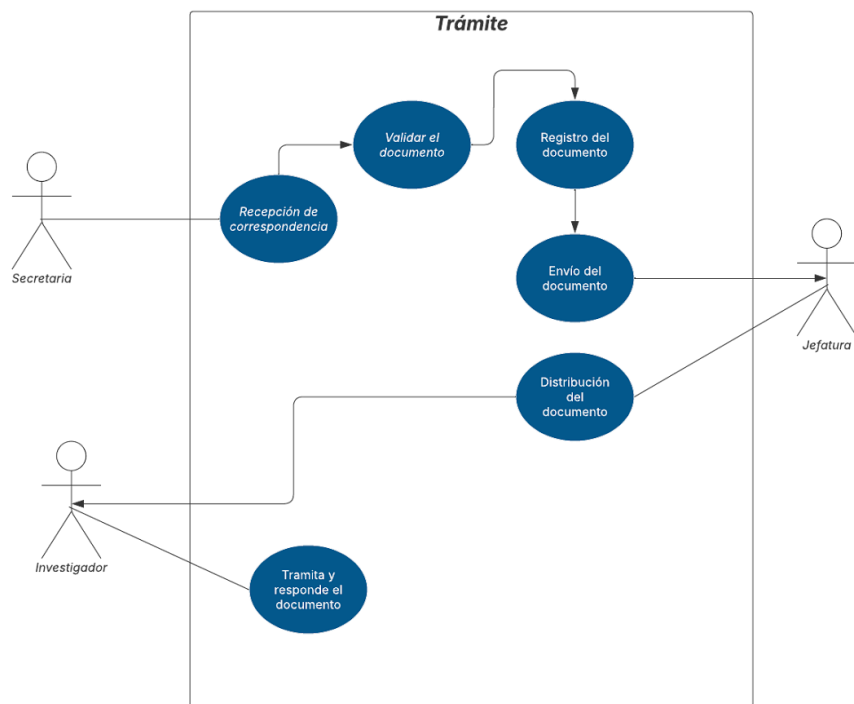


Figura 4.
Cierre

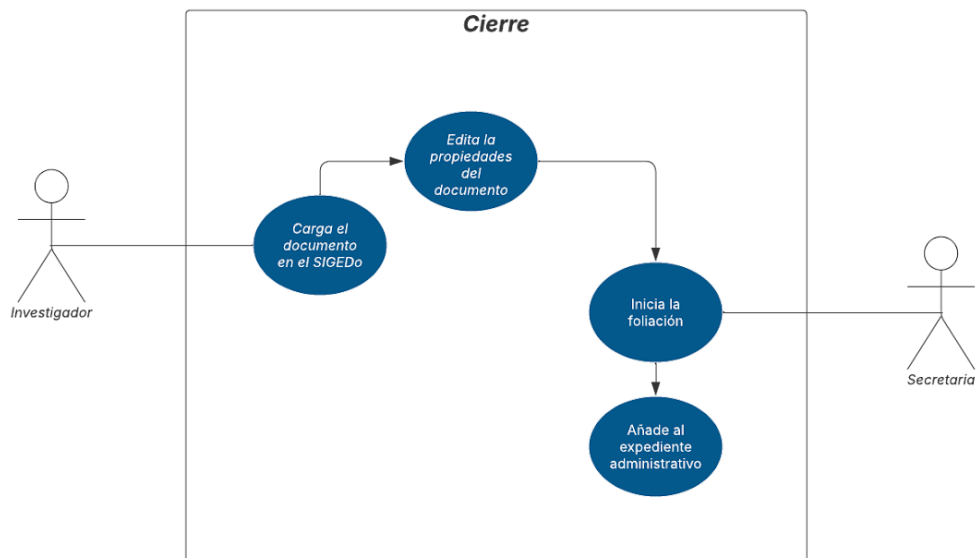
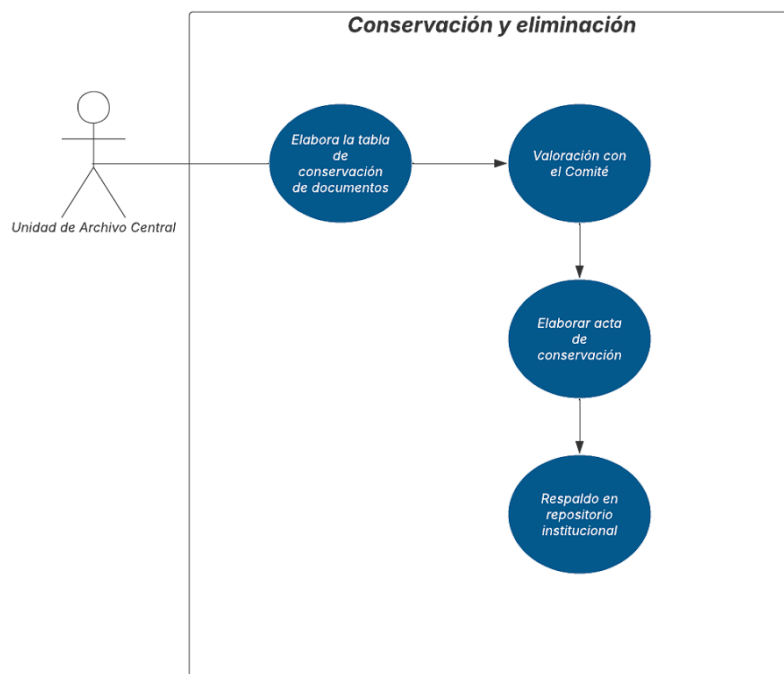


Figura 5.*Conservación y eliminación*

Fases para la creación del expediente electrónico

Creación

El proceso para la creación del expediente único digital de la oferta académica se basa en una estructuración de cada una de las fases que conforman el ciclo de vida documental. En los siguientes apartados se desarrolla el paso tras paso de cómo crear, gestionar y resguardar el expediente mencionado en el SIGEDo, teniendo en cuenta lo establecido en el marco legal de esta metodología para asegurar una optimización eficiente de los procesos administrativos que ejecutan los investigadores de la División Académica.

En esta etapa, primeramente, se debe ingresar a SIGEDo, a través de la dirección electrónico www.sigedo.conare.ac.cr, con los credenciales asignados por la institución, correo electrónico y clave unificada, tal y como se visualiza en la siguiente figura:

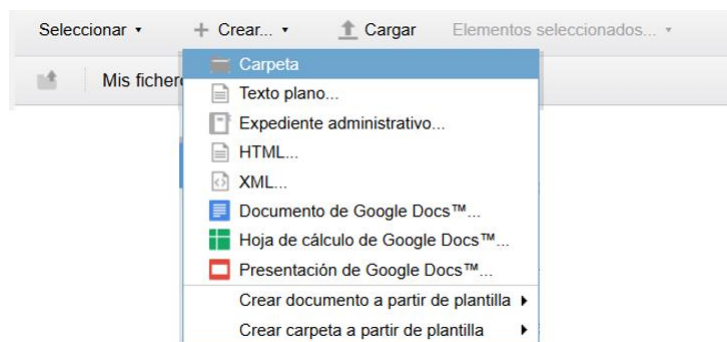
Seguidamente, para crear una carpeta nueva, se ingresa al sitio llamado Documentos, y se da click en Crear y Carpeta. Ver Figura 6.

Figura 6.

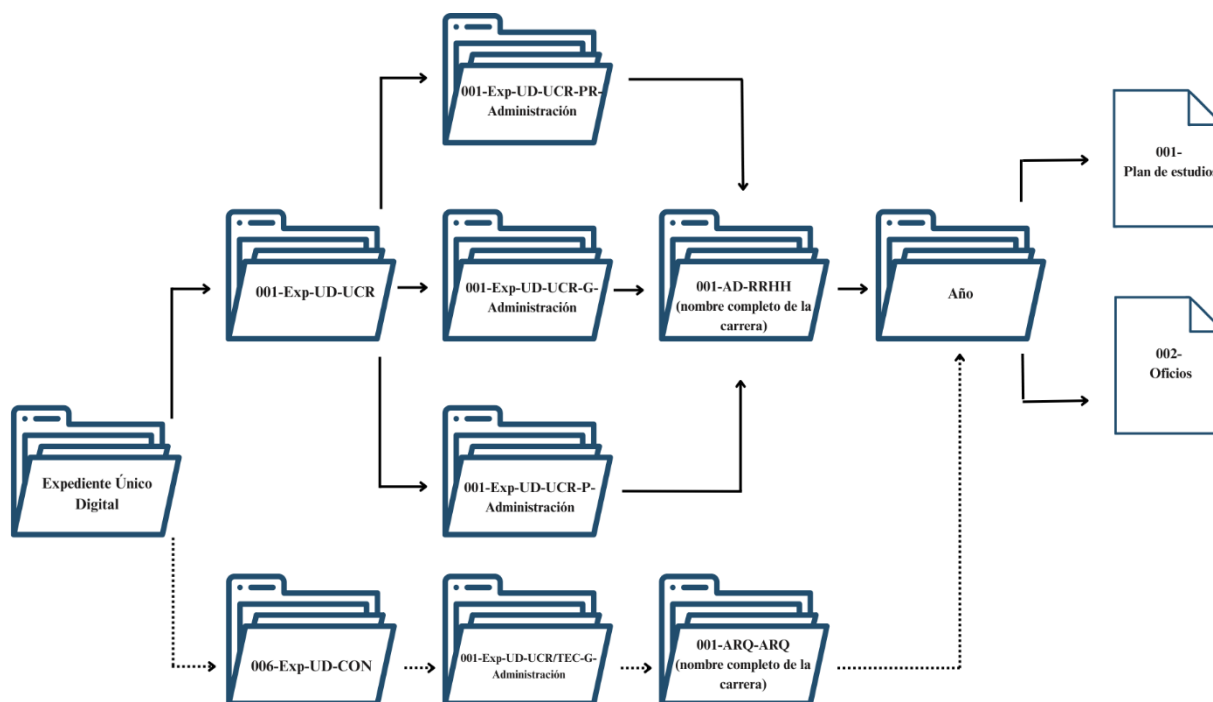
Ingreso a SIGEDo



The image shows a login interface for SIGEDo. At the top left, the text 'SIGEDo' is displayed in a large, bold, blue font. Below it, in a smaller blue font, is 'Sistema Gestión Documental'. To the right of this text is a blue silhouette of the map of Costa Rica with the word 'CONARE' written in white on it. Below the logo and map, there are two input fields. The first is a text field containing the email address 'usuario@conare.ac.cr'. The second is a password field with a series of dots '.....' for masking. At the bottom of the form is a solid blue rectangular button with the white text 'Iniciar sesión'.

Figura 7.*Creación de carpeta*

Una vez creada la carpeta, se nombra como: Expediente Único Digital y, posteriormente, este se conforma con una serie de subcarpetas y documentos, siguiendo la estructura que se muestra a continuación y se desarrollará durante este apartado:

Figura 8.*Estructura de carpetas y subcarpetas*

A partir del ejemplo anterior, dentro de la carpeta del Expediente Único Digital se ubicarán las subcarpetas de las universidades públicas, con la siguiente nomenclatura:

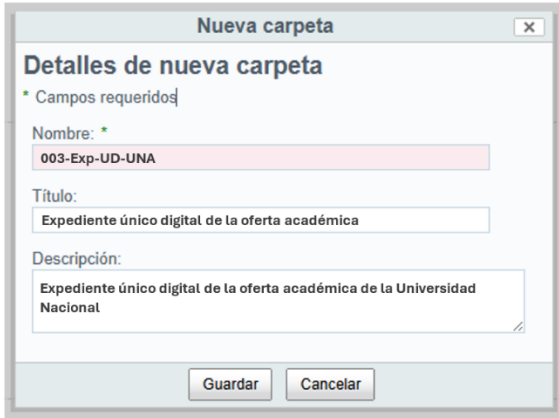
#-Exp-UD-Universidad Pública

Tabla 2.*Nomenclatura de universidad pública*

Nomenclatura	Detalle
#:	Corresponde al número de consecutivo asignado, se inicia con el 001 y finaliza con el 005. La numeración se debe a la cantidad de universidades públicas.
Exp:	Expediente.
UD:	Único Digital.
Universidad Pública:	Corresponde a las siguientes abreviaturas: UCR-TEC-UNA-UNED-UTN. Adicionalmente, la abreviatura CON se refiere a carreras que se imparten en conjunto entre dos o más universidades.

El orden establecido es el que se muestra a continuación, junto con una figura que ejemplifica los detalles que debe caracterizar a cada subcarpeta:

Tabla 3.*Orden de carpetas*

Orden	Subcarpeta	Detalle
1	001-Exp-UD-UCR	
2	002-Exp-UD-TEC	
3	003-Exp-UD-UNA	
4	004-Exp-UD-UNED	
5	005-Exp-UD-UTN	
6	006-Exp-UD-CON	

Posteriormente, se crean las subcarpetas de cada una de las disciplinas que pertenecen a las universidades mencionadas. La nomenclatura que asignada es:

#-Exp-UD-Universidad Pública-PR, G o P-Disciplina

Tabla 4.

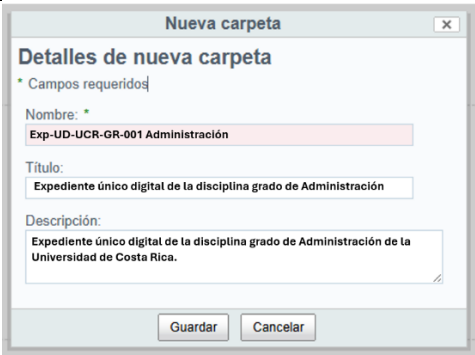
Nomenclatura de disciplinas

Nomenclatura	Detalle
#	Corresponde al número de consecutivo asignado, se inicia con el 001.
Exp:	Expediente.
UD:	Único Digital.
Universidad Pública:	Corresponde a las siguientes abreviaturas: UCR-TEC-UNA-UNED-UTN.
PR, G o P:	Se refiere a carrera de: pregrado, grado o posgrado. Se utiliza la abreviatura que corresponda.
Disciplina:	Nombre de la disciplina.

En la Tabla 5 se muestran ejemplos de las subcarpetas mencionadas, así como el detalle correspondiente:

Tabla 5.

Subcarpetas de disciplinas

Subcarpeta de disciplina	Detalle
Exp-UD-UCR-G-001 Administración	
Exp-UD-UCR-P-001 Artes	
Exp-UD-TEC-G-001 Arquitectura	
Exp-UD-TEC-P-001 Ingeniería	
Exp-UD-UCR/UNA-G-001 Arquitectura	

Dentro de estas se crean las subcarpetas de las carreras que conforman a las disciplinas, con la siguiente nomenclatura:

#-Abreviatura de disciplina-Abreviatura de carrera (Nombre completo de carrera - Dip. Bach. Lic. o Ma. Prof. o Ma. Aca.)

Tabla 6.

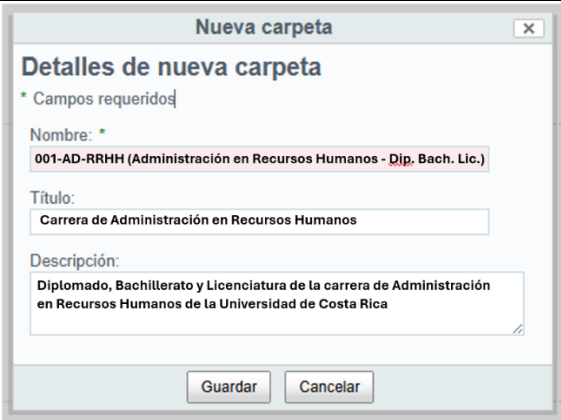
Nomenclatura de carreras

Nomenclatura	Detalle
#	Corresponde al número de consecutivo asignado, se inicia con el 001.
Abreviatura de disciplina	Se refiere a la abreviatura para cada disciplina. Debe ser fácil de reconocer. Ejemplo: AD
Abreviatura de carrera	Se refiere a la abreviatura para cada carrera. Debe ser fácil de reconocer. Ejemplo: RRHH
Nombre completo de carrera Dip. Bach. Lic. Ma. Prof. o Ma. Aca.	Entre paréntesis, se coloca el nombre completo de la carrera, la abreviatura de los planes de estudios de la carrera de grado o de las maestrías, sean profesionales o académicas.

En la siguiente tabla se ejemplifica lo mencionado, anteriormente, de igual manera con el detalle que debe contener cada subcarpeta de carrera.

Tabla 7.

Subcarpetas de carreras

Subcarpeta de carrera	
001-AD-RRHH (Administración en Recursos Humanos - Dip. Bach. Lic.)	
001-AR-AV (Artes Visuales - Ma. Prof.)	
001-ARQ-ARQ (Arquitectura - Dip. Bach. Lic.)	
001-ING-IV (Ingeniería Vial - Ma. Prof.)	

Seguidamente, se crean las últimas subcarpetas por años, es decir, del 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, etc., estas corresponden, propiamente, al expediente, los cuales están conformados por una serie de documentos que elaboran, tanto las universidades públicas como el personal administrativo e investigador de la División Académica de CONARE. Estos siguen los lineamientos establecidos en el apartado de organización de esta metodología.

La carpeta del expediente se crea, a partir de una plantilla, previamente, creada por la Unidad de Archivo Central, con la siguiente nomenclatura:

Nombre: Año del expediente

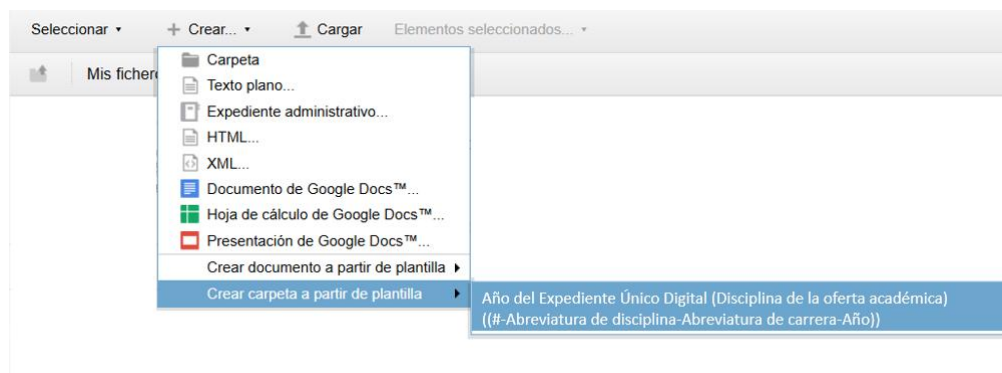
Título: ((#-Abreviatura de disciplina-Abreviatura de carrera-Año)

Tabla 8.

Nomenclatura año del expediente

Nomenclatura	Detalle
Año del expediente	Corresponde al año laboral: 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025...
#	Corresponde al número de consecutivo asignado, se inicia con el 001.
Abreviatura de disciplina	Se refiere a la abreviatura para cada disciplina. Debe ser fácil de reconocer. Ejemplo: AD
Abreviatura de carrera	Se refiere a la abreviatura para cada carrera. Debe ser fácil de reconocer. Ejemplo: RRHH
Año	Corresponde al año laboral: 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025...

En la Figura 9 se muestra el primer paso de cómo “Crear carpeta a partir de plantilla”, como se mencionó.

Figura 9.*Subcarpetas de carreras*

Posteriormente, en las siguientes figuras se muestran cómo actualizar las propiedades de la carpeta, inclusive el nombre, el título y la descripción. Además, cómo se visualiza la carpeta cuando ya está creada y el índice electrónico que se elabora, automáticamente.

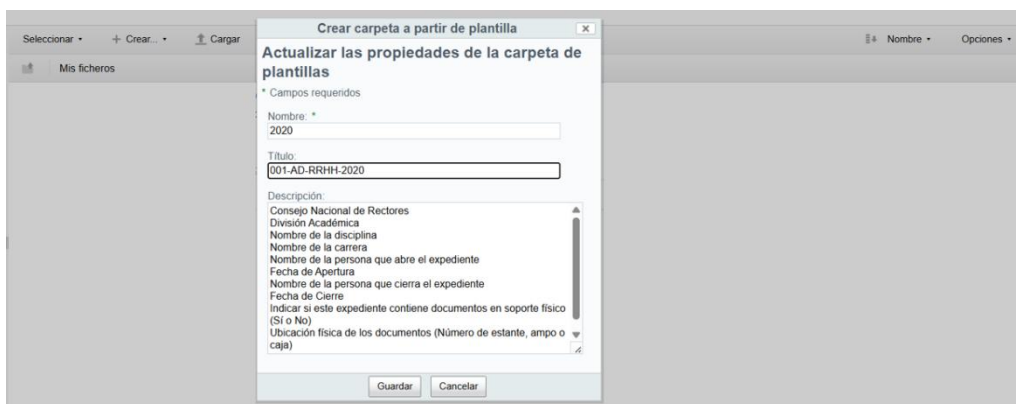
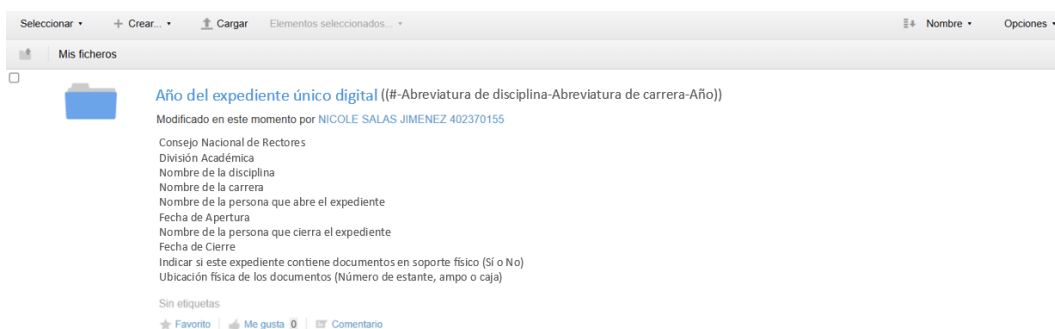
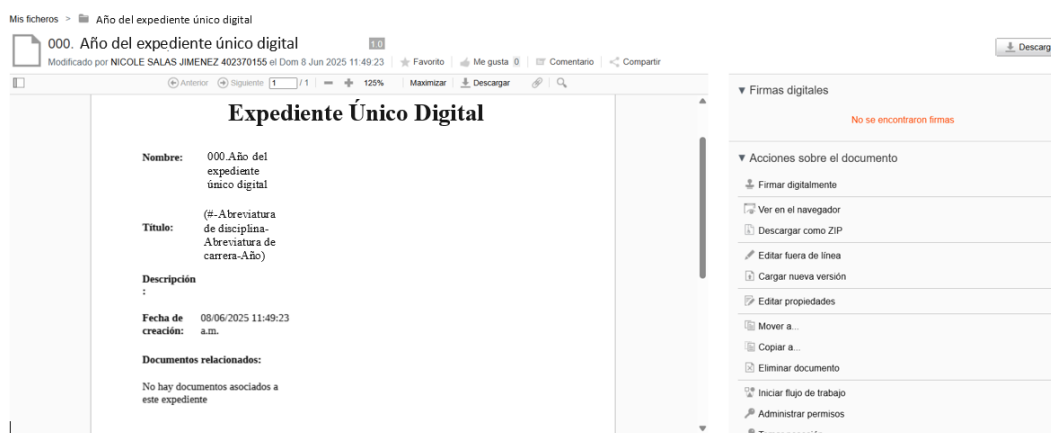
Figura 10.*Propiedades de la carpeta***Figura 11.***Carpeta creada*

Figura 12.*Interior de la carpeta*

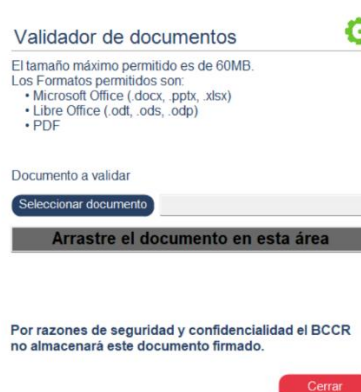
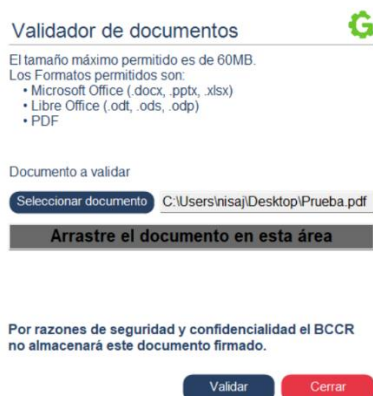
*

**Figura 13.***Índice electrónico*

Recepción

Se establece el correo electrónico divisionacademica@conare.ac.cr para recibir la correspondencia externa, el cual debe ser administrado y registrado por el apoyo secretarial de la División Académica de CONARE.

Adicionalmente, según la Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N°8454, antes de confirmar la recepción de los documentos con firma digital certificada, se debe revisar que estos cumplan con la veracidad, integridad y autenticidad de esta. Esto se puede llevar a cabo por dos métodos, uno de ellos es el Agente GAUDI, en el cual, solamente, se debe cargar el documento, elegir la opción de “Validar”, posteriormente, se carga el documento, se valida y se mostrará una pantalla con el nombre del documento y el resumen con las garantías con un *check* en color verde. Las siguiente figuras muestran el paso tras paso de lo descrito:

Figura 14.*Paso 1. Pantalla inicio de GAUDI***Figura 15.***Paso 2. Cargar documento***Figura 16.***Paso 3. Documento cargado***Figura 17.***Paso 4. Documento validado*

Otra de las formas para revisar la firma digital certificada es mediante el sitio web Central Directo del Banco Central de Costa Rica, mediante el enlace: <https://www.centraldirecto.fi.cr/spa/Bccr.Firma.Fva.ValidadorDocumentoPublico.CD.SPA/#/inicio>

Una vez, en la página se carga el documento y selecciona la opción **No soy un robot** y finalmente da *click* en el recuadro azul que indica **Validar**, seguidamente, se le desplegará una ventana, que la igual que el Agente GAUDI, se detalla el resumen con los *check* en color verde, lo que muestra que la firma es válida. El paso tras paso se visualiza en las siguientes figuras:


Figura 18.**Paso 1. Pantalla inicio de Central Directo**

Español | English

SELECCIONE EL DOCUMENTO A VALIDAR RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE LA FIRMA DIGITAL

Documento:

Seleccionar archivo

No soy un robot 

Por razones de seguridad y confidencialidad el BCCR no almacenará este documento firmado.

Validar

Figura 19.**Paso 2. Documento cargado**

Español | English

SELECCIONE EL DOCUMENTO A VALIDAR RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE LA FIRMA DIGITAL

Documento:

Seleccionar archivo

 Prueba.pdf 152.235 KB

No soy un robot 

Por razones de seguridad y confidencialidad el BCCR no almacenará este documento firmado.

Validar

Figura 20.**Paso 3. Validación del documento**

Español | English

SELECCIONE EL DOCUMENTO A VALIDAR RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DE LA FIRMA DIGITAL

Nombre del documento: Prueba.pdf

Formato: Pdf

Tamaño: 154 KB

Resumen:

Garantía de integridad y autenticidad

Garantía de validez en el tiempo

Firmantes:

Firmante	Fecha oficial de la firma	Garantía de integridad y autenticidad	Garantía de validez en el tiempo
NICOLE SALAS JIMENEZ Cédula: 04-0237-0155	25/05/2025 07:28:49 p.m.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura 21.**Paso 4. Detalles de la validación**

Detalle de la Firma Digital:

Firma Digital 1

La firma es válida hoy 07/06/2025 06:03:22 p.m.

Autoría del firmante garantizada

Nombre: NICOLE SALAS JIMENEZ
Identificación: 04-0237-0155

Resumen:

Garantía de integridad y autenticidad

Garantía de validez en el tiempo

Detalle:

Jerarquía de confianza: El documento fue firmado con un certificado oficial. Certificados de la jerarquía contenidos en el documento.

Integridad: El contenido del documento no ha sido modificado después de realizada la firma.

Vigencia: El certificado digital estaba vigente al momento de la firma.

Tipo de certificado: El tipo de certificado utilizado es válido para firmar.

Revocación: El certificado no estaba revocado en el momento de la firma. La información de revocación está contenida en el documento.

Fecha oficial de la firma: El documento cuenta con una estampa de tiempo en el momento de la firma.

• Fecha de la estampa de tiempo: 25/05/2025 07:28:49 p.m.

Distribución y trámite

Luego de verificar la validez del documento por medio de la firma digital, el archivo deberá ser registrado en las matrices de control gestionadas por la secretaria. Seguidamente, se envía a la jefatura, quien se encarga de distribuirlo a los investigadores correspondientes, según el tema de interés.

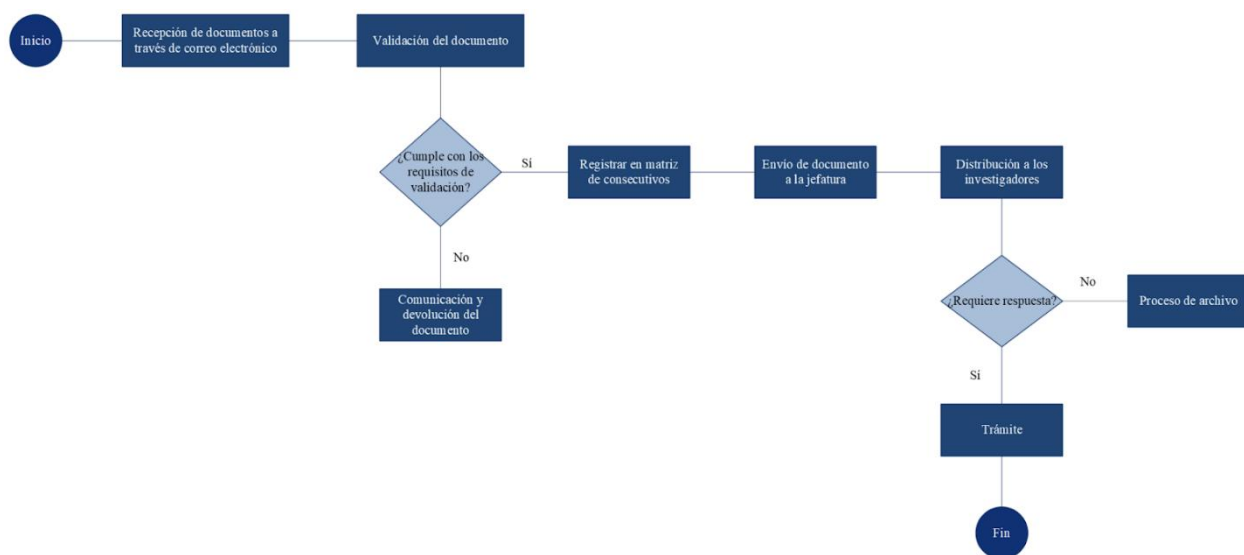
Una vez asignado el documento, se tendrá un plazo entre 8 a 15 días para dar respuesta, esto depende del proceso o trámite solicitado. Tal como lo indica el artículo 27 de la Constitución Política el cual, establece que se tendrán 10 días hábiles para brindar respuesta, asimismo, el caso de que la solicitud sea más compleja se podrá extender el plazo sin rebasar los límites razonables. (Procuraduría de la Ética Pública, 2017, p.1)

En el caso de que un investigador reciba una solicitud directa por parte de una institución, este deberá informar por correo electrónico al área administrativa y jefatura para el registro correspondiente.

Para un mayor entendimiento del proceso, se presenta el siguiente diagrama de flujo.

Figura 22.

Diagrama de flujo

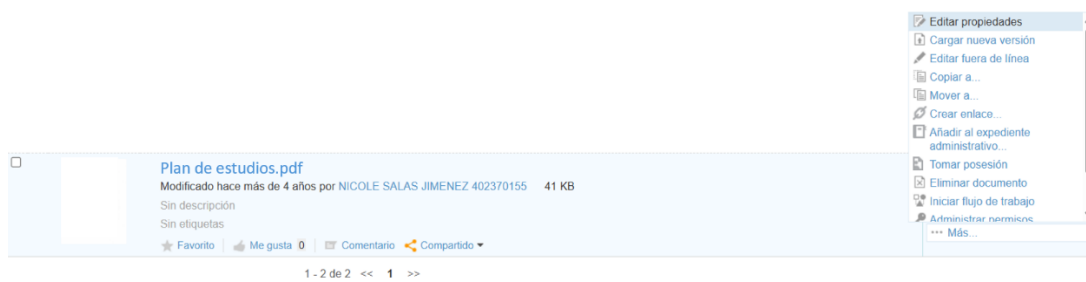


Organización

Para editar las propiedades de un documento en Alfresco, el usuario deberá localizar el expediente o documento al que desea realizar la modificación. Una vez ubicado el documento se procede a buscar de manera horizontal los tres puntos horizontales y hacer *click*, este dará como resultado el menú de opciones para localizar la que indica **Editar propiedades**.

Figura 23.

Opciones para editar propiedades



Al haber dado *click* en la opción **editar propiedades** se podrá visualizar la vista de edición, sin embargo, para otorgar de manera específica los metadatos correspondientes para el documento

deberá realizar *click* en la esquina superior izquierda donde se indica **Todas las propiedades** ya que esta tendrá más campos detallados para rellenar.

Figura 24.

Edición de propiedades

Una vez, completa la información correspondiente se procederá a guardar los cambios en la opción **Guardar**.

Figura 25.

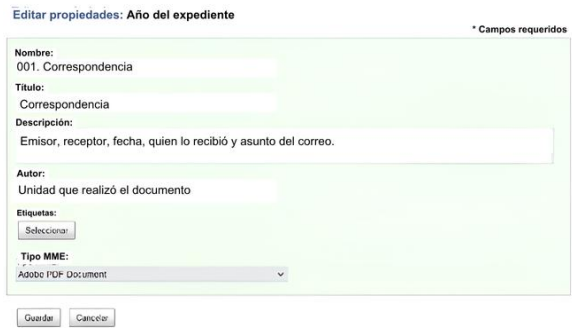
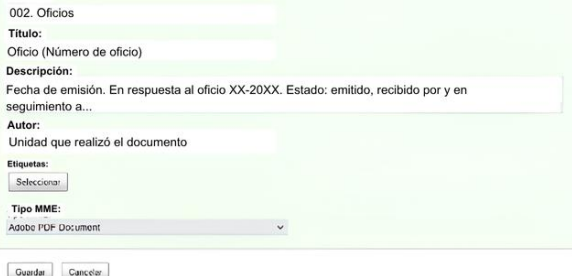
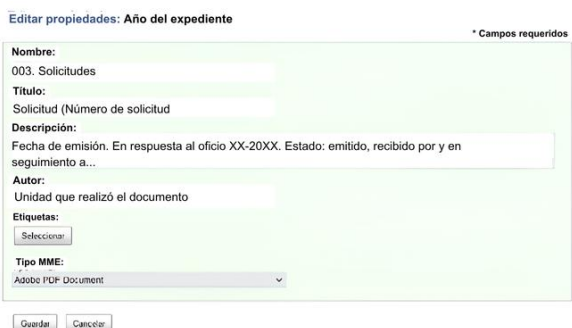
Todas las propiedades

Una vez comprendido el procedimiento para **Editar propiedades**, el usuario deberá aplicarlo para cada uno de los tipos documentales que forman parte del expediente único digital. De modo que, para facilitar el proceso, se ha elaborado una tabla que muestra el tipo documental con una breve definición y un ejemplo claro de cómo deben quedar las propiedades editadas para cada uno.

Cabe destacar que cada documento que se agregue al expediente debe ordenarse, cronológicamente, por eso, según su fecha se le coloca antes del nombre una numeración que inicie con 001 y así, sucesivamente.

Tabla 9.

Metadatos para los tipos documentales

Tipos documentales	Ejemplo de metadatos para cada tipo
<p>Correspondencia</p> <p>La comunicación de la correspondencia suele ser escrita y enviada vía correo electrónico.</p>	 <p>The screenshot shows a form titled 'Editar propiedades: Año del expediente' with a sub-header '* Campos requeridos'. The form fields are: 'Nombre: 001. Correspondencia', 'Titulo: Correspondencia', 'Descripción: Emisor, receptor, fecha, quien lo recibió y asunto del correo.', 'Autor: Unidad que realizó el documento', 'Etiquetas: Seleccionar', and 'Tipo MME: Adobe PDF Document'. There are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.</p>
<p>Oficios</p> <p>Los oficios son formales y se utilizan para la comunicación entre las universidades y la División Académica.</p>	 <p>The screenshot shows a form titled 'Editar propiedades: Año del expediente' with a sub-header '* Campos requeridos'. The form fields are: 'Nombre: 002. Oficios', 'Titulo: Oficio (Número de oficio)', 'Descripción: Fecha de emisión. En respuesta al oficio XX-20XX. Estado: emitido, recibido por y en seguimiento a...', 'Autor: Unidad que realizó el documento', 'Etiquetas: Seleccionar', and 'Tipo MME: Adobe PDF Document'. There are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.</p>
<p>Solicitudes</p> <p>Son peticiones formales que pueden ser emitidas para evaluación, modificación, observación y otros.</p>	 <p>The screenshot shows a form titled 'Editar propiedades: Año del expediente' with a sub-header '* Campos requeridos'. The form fields are: 'Nombre: 003. Solicitudes', 'Titulo: Solicitud (Número de solicitud)', 'Descripción: Fecha de emisión. En respuesta al oficio XX-20XX. Estado: emitido, recibido por y en seguimiento a...', 'Autor: Unidad que realizó el documento', 'Etiquetas: Seleccionar', and 'Tipo MME: Adobe PDF Document'. There are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.</p>

Tipos documentales

Ejemplo de metadatos para cada tipo

Plan de estudios

El plan de estudios describe la estructura por la cual va a estar constituida la carrera

Estudios de carreras

Los estudios de carreras se basan en programas académicos que ofrecen las universidades públicas.

Estudio de mercado

El estudio de mercado evalúa la viabilidad de la creación de una carrera.

Resúmenes ejecutivos de carreras

Consta de una síntesis con los elementos más importantes de una carrera universitaria.

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
004. Plan de estudios

Título:
Plan de estudios (Nombre de la carrera)

Descripción:
Nombre de la carrera, fecha de aprobación, rúbrica de evaluación, perfil académico.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
005. Estudios de carreras

Título:
Estudio de carrera (Nombre de la carrera)

Descripción:
Nombre de la carrera, Unidad académica, fecha de aprobación o propuesta.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
006. Estudios de mercado

Título:
Estudio de mercado (Nombre)

Descripción:
Nombre de la carrera a evaluar, unidad que elaboró el estudio y fecha de elaboración.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
007. Resúmenes ejecutivos de carrera

Título:
Resumen ejecutivo de carrera (Nombre)

Descripción:
Nombre de la carrera, fecha de elaboración y unidad responsable.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Tipos documentales

Ejemplo de metadatos para cada tipo

Dictamen

El dictamen es un documento extenso que se encuentra en los expedientes únicos, el cual es una opinión técnica por parte de los investigadores de la División Académica.

Informe con observaciones a la propuesta de carrera

Documento técnico que describe la revisión crítica y técnica.

Transcripción de acuerdos

Recopilación de forma textual y clara todas las decisiones que se hayan tomado en reuniones.

Memorandos

Los memorandos son documentos representativos que informan disposiciones, recordatorios e instrucciones.

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
008. Dictamen

Título:
Dictamen (Nombre o número)

Descripción:
Número o nombre del dictamen, fecha de emisión, unidad emisora.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
009. Informe con observaciones a la propuesta de carrera

Título:
Informe con observaciones (Nombre o número)

Descripción:
Fecha de emisión, unidad emisora, nombre de la carrera evaluada, observaciones claves.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
010. Transcripción de acuerdos

Título:
Acuerdo (Nombre o número)

Descripción:
Fecha de la sesión, instancia que tomó el acuerdo (Consejo académico, Comisión y etc.) Número de acuerdo y asunto.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
011. Memorandos

Título:
Memorando (Número)

Descripción:
Fecha de memorando, fecha de emisión, unidad emisora y receptora, asunto.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Tipos documentales

Certificado de los estudios de los profesores
La constancia que respalda los estudios obtenidos por parte de un profesional, este documento suele ser emitido por una institución académica y está acredita los estudios ya sea por grado y posgrado.

Currículum de profesores

Documento que comprende la recolección de formación académica, experiencia profesional e información adicional de los académicos

Ejemplo de metadatos para cada tipo

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
012. Certificado de los estudios de los profesores

Título:
Certificado de estudio (Nombre del profesor/a)

Descripción:
Fecha de emisión, unidad emisora y receptora, detalle de certificación.

Autor:
Unidad que envió el documento

Etiquetas:

Tipo MME:
Adobe PDF Document

Editar propiedades: Año del expediente * Campos requeridos

Nombre:
013. Currículum de profesores

Título:
Currículum de profesor/a (Nombre de la persona)

Descripción:
Fecha de emisión, unidad emisora y receptora, área de especialización.

Autor:
Unidad que realizó el documento y envió el documento

Etiquetas:

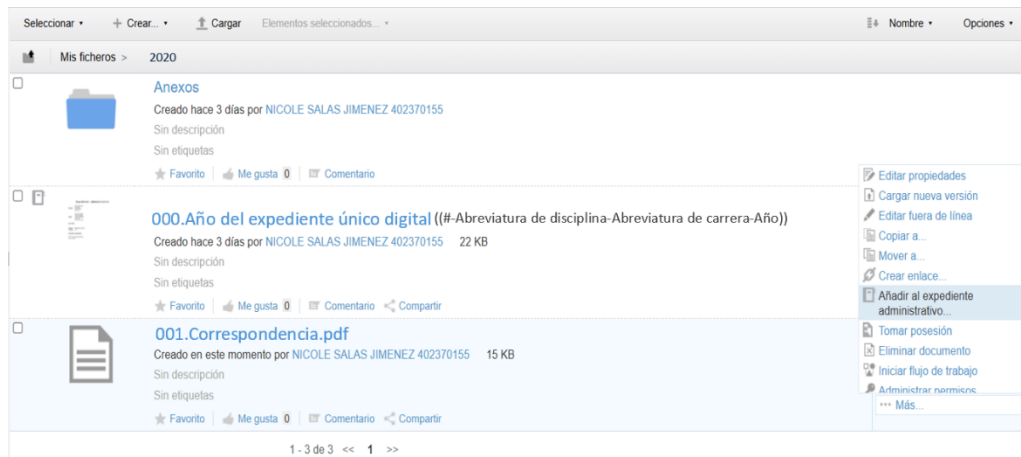
Tipo MME:
Adobe PDF Document

Foliación

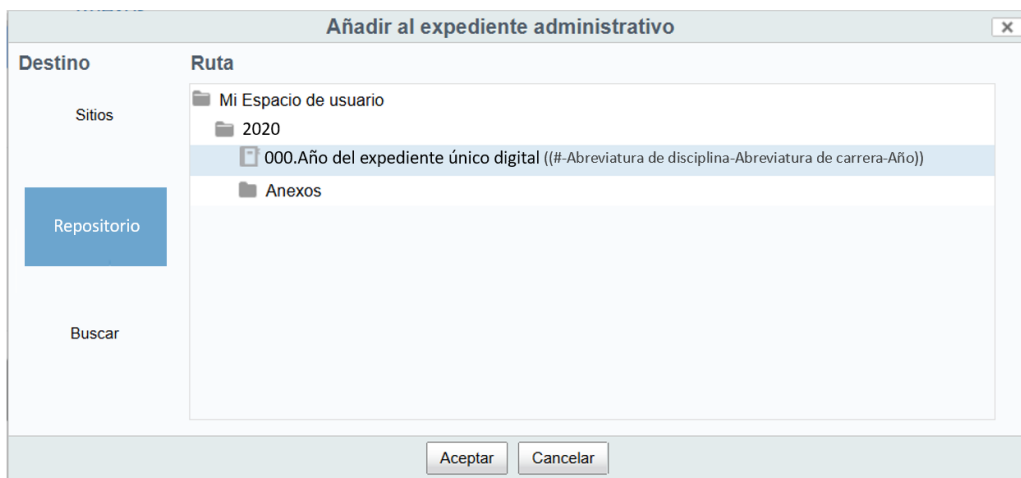
La foliación se refiere a asignar un número consecutivo a cada hoja o documento que forma parte de un expediente digital, con el fin de mantener un control y facilitar la localización de la información que se va incorporando.

Teniendo en cuenta lo anterior y lo establecido en la Norma Técnica NTN-001, los usuarios una vez que finaliza la etapa de la creación propiamente de la carpeta del expediente único digital y cargados los tipos documentales, tal y como se establece en el apartado de organización de esta metodología, se procede con la foliación respectiva para generar el índice electrónico.

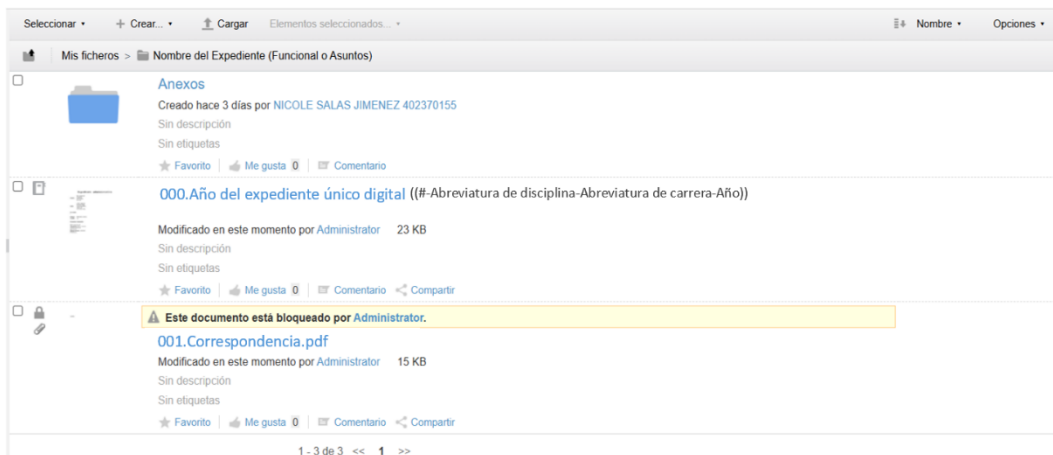
Como primer paso, en cada uno de los tipos documentales se debe seleccionar la opción **Añadir al expediente administrativo**. Ver Figura 26.

Figura 26.*Inicio de proceso de foliación*

En la siguiente figura se visualiza la ventana que emerge al dar *click* en lo anterior, esta muestra el repositorio que está conformado por la carpeta del expediente y el documento que corresponde al índice electrónico, llamado “000. Año del expediente único digital”. De manera que se selecciona esa opción y, posteriormente, en **Aceptar**.

Figura 27.*Añadir al expediente administrativo*

Una vez realizado lo anterior, automáticamente, se muestra la carpeta y los documentos con la leyenda **Este documento está bloqueado por Administrador**, lo que confirma que, ya se encuentra foliado. Ver Figura 28.

Figura 28.*Documento bloqueado*

Para finalizar este proceso, la Figura 29 representa cómo se conforma el índice electrónico, este detalla: el nombre, título, descripción y fecha de creación de la carpeta del Expediente Único Digital, así como cada uno de los documentos relacionados con el número de foliación se inicia con el 0001°, la persona que lo anexó y la fecha en que se realizó.

Figura 29.*Índice electrónico*

Nota: Si por algún motivo se requiere desbloquear un tipo documental, se debe contactar a la Unidad de Archivo Central. La función de bloqueo de documentos es evitar que un determinado archivo sea editado, eliminado o manipulado por algún usuario.

Consulta

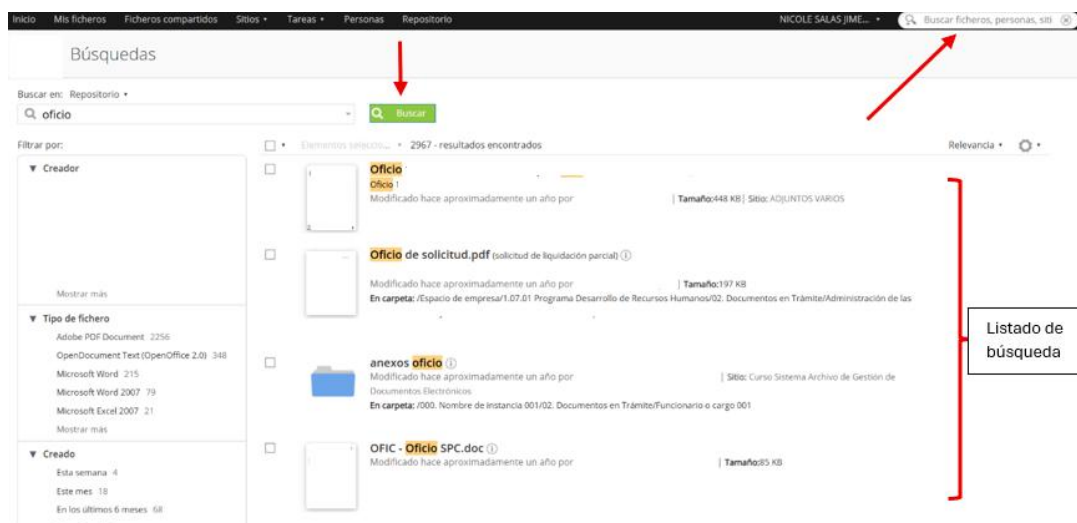
Como primer paso para realizar una consulta en el repositorio de Alfresco, el usuario debe dirigirse a la sección de **Buscar archivos, personas, sitios...** ubicada en la parte superior derecha de la pantalla principal y colocar el nombre del documento que desea ubicar.

De esa manera, se obtiene el listado de los resultados de búsqueda con su respectivo: nombre, ubicación, estado, tipo y la fecha en la que fue cargado en el sistema.

Por último, en la Figura 30 se muestra un ejemplo de búsqueda, con la siguiente palabra: **oficio**.

Figura 30.

Consulta de documentos



Conservación y disposición final

Este apartado consiste en la conservación y disposición final que deben tener las series documentales que conforman el Expediente Único Digital, a través de una Tabla de Plazos de Conservación de Documentos, además, es analizada y aprobada por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED) de CONARE. La plantilla respectiva se muestra en el Anexo 1. Es importante destacar que será utilizada para garantizar la preservación y el respaldo de los expedientes únicos.

Identificación de riesgos

Parte del proceso de la organización del expediente único digital, es contemplar los posibles riesgos que puedan surgir y comprometan la integridad, confidencialidad y respaldo de la información. Por eso, a continuación, se mencionan los riesgos más comunes y las acciones que la institución y el personal debe tomar en cuenta para atenderlos.

Riesgos administrativos

Problemas con accesos no autorizados. La institución debe tener un control de accesos rigurosos para las personas que manipulan el expediente único digital, a través de auditorías que detecten si personas no autorizadas intentaron ingresar al SIGEDo. De manera que, CONARE debe realizar un seguimiento continuo al personal que haya finalizado sus labores con la institución.

Riesgos tecnológicos

Fallos en el sistema

En el momento que el sistema presente algún error del funcionamiento, la institución debe contar con mecanismos de monitoreo en tiempo real con alertas automáticas para brindar el seguimiento inmediato y restablecer el servicio.

Integridad de los datos

Cuando se identifiquen documentos duplicados, alterados o incluso sin la firma respectiva, será necesario validarlo lo antes posible y restaurar la versión correspondiente. Por eso, se recomienda llevar registros puntuales, acerca de las modificaciones que surgiesen y se requieran.

Amenazas cibernéticas

Ante la primera sospecha de un virus, correos maliciosos o algún intento de *phishing*, el personal deberá acudir al departamento encargado a reportar de, manera inmediata, lo que está sucediendo. La institución debe contar con un sistema de antivirus avanzado, filtros para el correo institucional y capacitaciones constantes para que el personal distinga y afronte de manera correcta las diversas situaciones.

Fallas en la infraestructura

La infraestructura se verá comprometida en muchas ocasiones, por eso al momento de que la institución presente fallas eléctricas o del servidor, será fundamental que disponga de mecanismos de respaldo energéticos, como lo son los generadores de electricidad. Para que las UPS no se vean interrumpidas y mantengan el acceso al sistema, sin pérdida de información.

Nube o copia de seguridad

La institución y el personal tiene la responsabilidad de realizar copias de seguridad de manera automática de todos los expedientes únicos digitales, las cuales pueden ser de forma diaria o semanal, depende del volumen documental. El respaldo se podrá ubicar en el sistema o fuera de él, por ejemplo, una nube de almacenamiento para garantizar que la información no se pierda, con algún incidente de los mencionados.

Seguimiento y control

En cuanto a este apartado, la División Académica de CONARE debe realizar lo siguiente para garantizar un correcto seguimiento y control de la metodología:

Evaluación continua

Aplicar un instrumento, semestralmente, que se base en verificar la correcta aplicación de las fases del ciclo documental en el SIGEDo, detectar algún tipo de inconsistencia en la conformación de expedientes y obtener realimentación del proceso, por parte de los colaboradores.

Indicadores

Aplicar los siguientes indicadores que permitan medir el desempeño y detectar oportunidades de mejora:

- a. Trazabilidad: Porcentaje de expedientes que completen correctamente las fases del ciclo documental a través de registros y metadatos (propiedades).
- b. Autenticidad de los documentos: Porcentaje de documentos que posean la validación de la firma digital certificada por medio de las plataformas establecidas (GAUDI y Central Directo)
- c. Acceso y consulta: Porcentaje de consultas y accesos de los expedientes de manera mensual.

Auditoría legal

Implementar una revisión periódica de los expedientes y la metodología, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

Capacitación

Cuando sea pertinente se brindarán capacitaciones que garanticen un acompañamiento en la aplicación de este proceso, que abarque los siguientes temas: uso de sistemas (SIGEDo, GAUDI y Central Directo), ciclo de vida de los expedientes, conservación de documentos y seguridad de la información.

Estimación del presupuesto

En este apartado se desarrolla el presupuesto que implica la ejecución de esta metodología.

Tabla 9.

Presupuesto de implementación

Presupuesto para ejecutar la Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores		
Detalle	Cantidad	Costo
Software		
Instalación de Alfresco <i>Community Edition</i> *	1	¢ 0,00
Data center (componentes, seguridad y lenguaje de programación)**	1	¢ 7 600 000,00
Hardware***		
Equipo de cómputo	1	¢ 400 000,00
Firma digital	1	¢ 40 000,00
Equipo de escáner	1	¢ 200 000,00
Recurso humano****		
Profesional Analista en Archivística	1	¢ 827 259,42
Profesional Analista en Informática	2	¢ 827 259,42
Capacitación		
Material didáctico	1	¢ 50 000,00

*CONARE ya utiliza la plataforma de Alfresco *Community Edition*, versión 7.4. en el cual implementa el SIGEDo. Es un *software* de código abierto y gratuito, por eso no tienen costo.

** La contratación de horas se da bajo demanda, se contratan 180 horas al año extendiéndose por un periodo de cuatro años.

***En caso de que la institución requiera adquirir nuevo equipo de cómputo, escáner y firmas digitales en la contratación de nuevo recurso humano.

****Los salarios base se establece, según la nueva escala salarial del sector público de la Ley de Marco de Empleo Público.

Validación de la propuesta

Este proceso consiste en evaluar si la metodología propuesta cumple con las necesidades que actualmente, presenta la División Académica de CONARE, en cuanto al manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica en el SIGEDo.

Tomando en cuenta lo anterior, a través de un grupo focal virtual que se llevó a cabo el jueves 04 de setiembre de 2025 por medio de *Microsoft Teams* se presentó la Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024, a seis personas funcionarias de la institución. Es importante destacar que estas son las mismas que formaron parte de los sujetos en estudio de la investigación.

Además, se les brindó el instrumento Guía de Grupo Focal (ver Anexo 5) para que plasmarán sus comentarios de acuerdo con las preguntas que ahí se detallan. De manera que, una vez expuesta la metodología los participantes expresaron sus sugerencias y felicitaciones de manera oral y escrita, entre los más destacados se mencionan:

- a. La necesidad de crear una carpeta adicional en la estructura, debido a que carreras conjuntas, es decir que pertenecen a dos o más universidades públicas.
- b. Agradecimiento por plasmar todo el proceso por escrito, pues llena vacíos que existen en la División Académica respecto del tema en estudio, lo cual genera un valor agregado.
- c. Resaltan la importancia de los metadatos y que todo expediente único digital los debe tener según la conceptualización que realizó el equipo investigador.
- d. Mantener una nomenclatura y codificación uniforme, tanto para grados y posgrados, esto para generar una continuidad y fácil comprensión.
- e. Es un recurso muy aplicable, puede requerir algunos ajustes en la práctica, pero en términos generales es aplicable en la institución.
- f. Aporta una serie de beneficios como: mayor eficiencia, reducción de duplicidad de información, acceso rápido y mejor control y trazabilidad de los expedientes.

Una vez, comprendidas cada una de las observaciones, las sustentantes proceden a realizar los cambios respectivos en la propuesta, con el fin de que la División Académica cuente un recurso fundamental, tanto para las personas funcionarias actuales y futuras que formen parte del departamento. Aunado a esto, la metodología fue diseñada, gráficamente, para una mejor comprensión y visualización de la información. Ver Anexo 6.

Referencias bibliográficas

- Archivo Nacional. (2014). *Directrices – Administración de documentos electrónicos*. https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/administracion_electronica_administracion.pdf
- Archivo Nacional. (2020). *Glosario único de términos, definiciones, conceptos y abreviaturas de las normas técnicas nacionales*. https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/glosario_%20unico_terminos.pdf
- Badman, A. y Kosinki, M. (2024). *¿Qué son los metadatos?*. <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/metadata>
- Hyland Software (2025). *Edición comunitaria de Alfresco*. <https://docs.alfresco.com/content-services/community/>
- Lexco. (2023). *El ciclo de vida de los documentos: 8 etapas claves para las empresas*. <https://lexco.com.co/el-ciclo-de-vida-de-los-documentos-8-etapas-claves-para-las-empresas/>
- Microsoft (2025). *Crear un diagrama de casos de uso UML*. <https://support.microsoft.com/es-es/topic/crear-un-diagrama-de-casos-de-uso-uml-92cc948d-fc74-466c-9457-e82d62ee1298>
- Paradivsky, N. (2020). *¿Qué es un documento electrónico?*. <https://www.pagero.com/es/blog/que-es-documento-electronico>
- Picado, A. (2020). *Política de Gestión de Documentos Electrónicos*. Oficina de Planificación de la Educación Superior del Consejo Nacional de Rectores. https://biblioteca.conare.ac.cr/images/docs/normativa_legislacion/administrativa/Politica_Gestion_Documentos_Electronicos_2021.pdf
- Soluciones Avanzada de Impresión. (2022). *¿Qué es un expediente digital o electrónico?*. <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-un-expediente-digital-o-electr%C3%B3nico-/>

Nº de orden	Serie o tipo documental	Original / Copia	Oficinas que tienen esta serie. Señalar O / C	Contenido	Soporte	Vigencia		Cantidad	Fechas extremas	Observaciones
						Oficina	Archivo Central			

Los que suscriben _____ (NOMBRE COMPLETO DE LA SECRETARIA) y _____ (NOMBRE COMPLETO DE LA JEFATURA) del (NOMBRE DEL ÁREA) y el (NOMBRE COMPLETO DEL PRESIDENTE), Presidente del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, hacen constar que las (CANTIDAD DE PÁGINAS) páginas que conforman la Tabla de Plazos de Conservación de Documentos cumple con la Ley del Sistema Nacional de Archivos, N°7202, de 1990.

En fe de lo anterior, de conformidad con las disposiciones, firmamos, el día (DD) de (MES) de (AÑO)

<p>APROBADA POR:</p> <p>_____</p> <p>NOMBRE COMPLETO Presidente Comité Institucional Selección y Eliminación de Documentos</p>	<p>REVISADA POR:</p> <p>_____</p> <p>NOMBRE COMPLETO Archivista Unidad de Archivo Central</p>	<p>ELABORADA POR:</p> <p>_____</p> <p>NOMBRE COMPLETO Secretaria División Académica</p>
--	---	---

Anexo 2.

Oficio de solicitud de carrera nueva por parte de la universidad pública

[Consecutivo]

[Fecha]

Señores

División Académica

Oficina de Planificación de la Educación Superior

CONARE

Estimados señores:

Por este medio, para el trámite correspondiente elevo la solicitud para la creación y apertura de la carrera [nombre completo de la carrera] en [nombre de la unidad académica] de la [nombre de la universidad pública], en cumplimiento con los lineamientos y requerimientos establecidos para la aprobación de nuevas ofertas académicas a nivel de [indicar si es grado o posgrado]

Se adjunta la propuesta completa que contiene los siguientes elementos requeridos:

- a. Justificación de la carrera.
- b. Objetivos generales y específicos.
- c. Perfil profesional: conocimientos, habilidades y actitudes.
- d. Campo laboral y tipos de organizaciones relacionadas.
- e. Plan de estudios: créditos, horas de clase, laboratorio, estudio y práctica.
- f. Requisitos de ingreso.
- g. Normas de permanencia y aprobación.
- h. Requisitos de graduación y diploma a otorgar.
- i. Programas de cursos: objetivos, contenidos, bibliografía.
- j. Nómina de docentes: diplomas, hojas de vida y reconocimiento de títulos extranjeros, si aplica.
- k. Financiamiento asegurado para la implementación de la carrera.

Agradezco de antemano su atención y quedo atento a cualquier observación o requerimiento adicional que permita avanzar con este trámite.

Atentamente,

[Nombre completo del remitente]

[Cargo]

[Nombre de la Facultad / Departamento / Institución]

[Teléfono / Correo electrónico]

Anexo 3.

Oficio de solicitud de modificación por parte de la universidad pública

Consecutivo]

[Fecha]

Señores

División Académica

Oficina de Planificación de la Educación Superior

CONARE

Estimados señores:

Por este medio, para el trámite correspondiente elevo la solicitud para la modificación del plan de estudios de la carrera [nombre completo de la carrera] en [nombre de la unidad académica] de la [nombre de la universidad pública], en cumplimiento con los lineamientos y requerimientos establecidos por CONARE, con el fin de actualizar y fortalecer su estructura curricular de acuerdo con los nuevos avances y demandas del entorno profesional.

Se adjunta la propuesta completa que contiene los siguientes elementos requeridos:

- a. Justificación de los cambios propuestos.
- b. Plan de estudios.
- c. Programas de los cursos nuevos.
- d. Nombre de los profesores de los cursos nuevos.
- e. Atestados de los profesores de los cursos nuevos (si se incluyeron en la apertura del plan de estudios no es necesario incluirlos)

Agradezco de antemano su atención y quedo atento a cualquier observación o requerimiento adicional que permita avanzar con este trámite.

Atentamente,

[Nombre completo del remitente]

[Cargo]

[Nombre de la Facultad / Departamento / Institución]

[Teléfono / Correo electrónico]

Anexo 4.*Dictamen generado por CONARE***CONSEJO NACIONAL DE RECTORES**

Oficina de Planificación de la Educación Superior

División Académica

Dictamen sobre [detallar si es diseño o rediseño y especificar los nombres completos de las carreras]



[Nombre completo del funcionario que lo elabora]

[indicar consecutivo]

Presentación**Tabla de contenidos****1. Introducción**

Breve contextualización de la solicitud y menciona el oficio remitido por la universidad pública.

2. Datos generales

Unidad académica base, modalidad, grado, duración, cohortes, recursos institucionales.

3. Principales cambios (en caso de rediseño)

Listado claro de las modificaciones respecto del plan anterior.

4. Justificación

Fundamentos académicos, sociales, económicos y tecnológicos de la creación/rediseño.

5. Antecedentes históricos

Evolución de la carrera desde su creación hasta el momento actual, inclusive acreditaciones y reformas anteriores.

6. Objeto de estudio

Definición del campo disciplinario de la carrera.

7. Objetivos académicos

Objetivo general y objetivos específicos del programa.

8. Perfil académico-profesional

Competencias, conocimientos, habilidades y valores esperados en los egresados.

9. Campo de inserción profesional

Ámbitos laborales potenciales y pertinencia del programa en el contexto nacional e internacional.

10. Requisitos

Requisitos de ingreso y de graduación.

11. Plan de estudios

Estructura curricular, créditos totales, distribución por ciclos.

12. Actividades de formación académica

Descripción de cursos obligatorios, optativos, investigación, prácticas, entre otro.

13. Correspondencia docente

Relación entre el equipo docente y los cursos del plan de estudios.

14. Conclusiones

Síntesis de los principales hallazgos y valoración general de la propuesta.

15. Recomendaciones

Sugerencias adicionales para fortalecer la propuesta.

16. Ficha para gestión de datos

Información administrativa para registro en los sistemas de OPES.

Anexos

Anexo 5.

Guía de grupo focal GGFMD-01

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Proyecto de graduación: Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024

Guía de grupo focal sobre la validación de la metodología, CONARE

GGFMGD-01

El propósito de la guía para el grupo focal es validar la metodología de gestión documental electrónica para el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores. Además, las personas sujetas de estudio brindarán realimentación directa para facilitar la comprensión, claridad, viabilidad, pertinencia e impacto de la metodología en la División Académica de ~~Conare~~.

La información que previamente se recolecte en el grupo focal será de carácter confidencial y solo para efectos de estudio que corresponde al trabajo final de graduación. De manera que todos los datos personales y respuestas serán manipuladas con la mayor discreción, asimismo la información será utilizada solamente para el análisis y desarrollo del proyecto. Por consiguiente, se garantiza que la identidad de cada participante no será revelada porque se va a manejar la identidad con un código asignado siendo anónimo y confidencial. Agradecemos de antemano su participación y confianza entregada para el proceso. Asimismo, los datos estarán protegidos por la Ley 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de preguntas con el propósito de guiar el grupo focal, que será supervisado y asistido por las sustentantes del Trabajo Final de Graduación “Metodología de Gestión Documental para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024”. Este espacio tiene una duración estimada de 45 minutos.

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Grupo focal al personal del departamento División Académica sobre la Gestión Documental de Expedientes Únicos Digitales del Consejo Nacional de Rectores	
I Parte. Introducción	
1.1. Presentación de las sustentantes del TFG	
1.2. Explicación del objetivo del grupo focal	
1.3. Consentimiento informado de los participantes	
II Parte. Discusión	
2.1. ¿La propuesta de la metodología para el expediente único digital es pertinente y adecuada para resolver el problema respecto de la gestión de los expedientes únicos digitales de la oferta académica?	Respuestas
2.2. ¿La redacción de la propuesta es clara y comprensible para los funcionarios que la pondrán en práctica?	Respuestas
2.3. ¿Considera que la metodología es viable con los recursos tecnológicos actuales en CONARE?	Respuestas
2.4. ¿Qué tan aplicable es la propuesta en el entorno institucional real?	Respuestas
2.5. ¿Considera que se requiere capacitación para su implementación?	Respuestas
2.6. ¿Visualiza beneficios al implementar esta propuesta metodológica? Si la respuesta es positiva, indicar cuáles	Respuestas
2.7. ¿La propuesta metodológica contribuye a la automatización de procesos, toma de decisiones y transparencia en los procesos administrativos?	Respuestas
2.8. ¿Según su conocimiento y experiencia la propuesta metodológica define los pasos para la creación del expediente, garantizando la autenticidad, integridad y accesibilidad?	Respuestas

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

2.9. En general, ¿qué aspectos mejorarían en la propuesta?	Respuestas
2.10. ¿Agregaría recomendaciones para fortalecer el impacto e implementación de la propuesta metodológica?	Respuestas
III. Agradecimiento	
Se agradece la participación.	



Anexo 6.

Propuesta diseñada para CONARE

Ingresar al siguiente link:
<https://drive.google.com/file/d/1XCLyQ0gtqHnNv2LrAJUbbqfUOsps1Y7u/view?usp=sharing>

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones

En este apartado se detallan las conclusiones y recomendaciones que se dedujeron, a partir de la investigación realizada, los datos obtenidos y el diseño de la propuesta para la División Académica de CONARE. Estas se desarrollan, a partir de los objetivos específicos planteados en el proyecto.

Conclusiones

Objetivo 1: Percepción de los funcionarios de CONARE

Al conocer la percepción de los funcionarios de la División Académica, respecto del manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas, se concluye que las personas funcionarias conocen en qué consisten los expedientes y la importancia que estos conllevan en el ámbito de la educación universitaria costarricense, en cuanto a la creación, rediseño y evaluación de las carreras, sin embargo, no cuentan con un procedimiento, guía o metodología que oriente su gestión, así como la falta de claridad referente a los lineamientos técnicos y normativos relacionados con el ingreso, almacenamiento y resguardo de los documentos, por ende, no se garantiza una gestión documental digital eficiente y oportuna.

Objetivo 2. Procesos administrativos para el manejo de expedientes

Una vez analizados cada uno de los procesos administrativos que desarrollan, diariamente, los investigadores, se dedujo que existe una sobrecarga de trabajo que limita la aplicación y el seguimiento oportuno de la gestión documental en los expedientes únicos digitales, lo que impide que esta se desarrolle de manera óptima. Asimismo, las diferentes áreas que participan o están involucradas en el manejo de los expedientes, como lo son: Gestión Curricular, Gestión Administrativa y la Evaluación de la Calidad, desarrollan funciones sustantivas en el proceso; no obstante, la articulación entre estas presenta oportunidades de fortalecimiento que pueden contribuir a una mayor integración interáreas que permitiría optimizar los procesos.

Desde otra perspectiva, el conocimiento de la Ley 7202, 8454, 8292, las Normas ISO y las Normas Técnicas de Archivo Nacional, es deficiente en los funcionarios que deben aplicarlas en las funciones relacionadas con el tema en estudio.

Objetivo 3. Dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarios

La División Académica cuenta con los dispositivos electrónicos necesarios y adecuados para la diversidad de funciones que implique la administración de los expedientes únicos de la oferta académica, asimismo, en eso se pueden utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación con facilidad. Sin embargo, a pesar de lo mencionado carecen de capacitaciones continuas para el uso de distintas plataformas digitales, lo que provoca en ocasiones ineficiencias en los procesos y desconocimiento del uso de la tecnología con la que cuentan.

También, se logró identificar que el SIGEDo es una herramienta óptima para el adecuado manejo de los expedientes digitales, debido a que, permite la clasificación, ordenamiento, trazabilidad y consulta de los archivos o documentos ahí resguardados, no obstante, su capacidad no es bien aprovechada, ya que los funcionarios no reciben una capacitación continua, ni detallada de cómo utilizarla, lo cual, limita una adecuada utilización de sus funcionalidades, lo que incide en la continuidad de los procesos, así como en la optimización de los beneficios que la herramienta puede aportar a la gestión institucional.

Objetivo 4. Propuesta de metodología de gestión documental electrónica

Al llevar a cabo la aplicación de la guía de validación de la propuesta los académicos destacaron aspectos importantes por tomar en cuenta para clarificar la metodología, respecto de procesos administrativos internos, como: las carreras en conjunto que se imparten en dos o más universidades, los expedientes en estudio, durante el paso de los años han atravesado una serie de rediseños y además, pueden cambiar detalles como su nombre, por lo que, el histórico es de suma importancia para brindarle un seguimiento oportuno.

Esta metodología ofrece una estructura práctica y adaptable para los funcionarios del departamento, en la cual se posee una guía detallada de cada fase del ciclo de vida de los documentos, pues abarca desde su creación hasta la disposición final, además, busca que los documentos y los procesos cumplan con aspectos tan indispensables, como son: la integridad, autenticidad, disponibilidad y trazabilidad. También, incorpora detalles fundamentales para su implementación como la gestión de riesgos, el uso responsable de las tecnologías de la información y la seguridad de los datos e información.

La metodología no solo favorece a la División Académica, sino a toda la institución de CONARE, a las universidades públicas, a los estudiantes y a la sociedad costarricense, ya que los expedientes únicos digitales de la oferta académica se ubicarán en una sola plataforma, el SIGEDo, así garantiza una gestión documental eficiente, facilidad en la búsqueda de información, trazabilidad y transparencia en los procesos de diseño y rediseño de carreras.

Recomendaciones

Objetivo 1: Percepción de los funcionarios de CONARE

Se recomienda garantizar integridad, accesibilidad y protección de los datos que contienen los expedientes únicos digitales de la oferta académica, por medio de la socialización y el conocimiento del marco legal y normativo vigente en materia de gestión documental, a fin de asegurar que todas las personas involucradas, incluidas aquellas que no se desempeñan, directamente, con los expedientes únicos digitales, comprendan y apliquen, adecuadamente, los lineamientos que garantizan la integridad, accesibilidad y protección de la información contenida en los expedientes únicos digitales de la oferta académica.

Además, el SIGEDo debe mantener una estructura inclusiva y accesible para todos los usuarios de CONARE que lo utilicen, pues deben ubicar y almacenar de manera fácil la información, esto se garantizará con el uso de los metadatos.

Objetivo 2. Procesos administrativos para el manejo de expedientes

Para contribuir con el éxito del modelo de gestión documental, la claridad organizacional es clave, por eso, se deben establecer de manera precisa las funciones y responsabilidades de la División Académica, ya que la asignación precisa de funciones beneficia la rendición de cuentas, elimina la duplicidad de información y promueve la continuidad del proceso inclusive en eventualidades que el personal cambie.

Además, se recomienda que las funciones deben ser incorporadas dentro de los manuales institucionales y descritas en los perfiles de los puestos de CONARE.

Desde otro punto, es de suma importancia mantener una revisión periódica de todos los procesos administrativos para brindar la realimentación asertiva tanto al personal como a la metodología utilizada.

Objetivo 3. Dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarios

Promover una cultura de transformación digital que englobe, aspectos relacionados con: la eficiencia administrativa y transparencia en los procesos pues así se refleja una institución con alto compromiso con la adaptación y las competencias que exige un entorno digital y de confianza para las universidades públicas.

Objetivo 4. Propuesta de metodología de gestión documental electrónica

Introducir un plan de capacitación integral dirigido al personal de la División Académica que, respecto de los expedientes únicos digitales de la oferta académica, el cual debe incluir talleres y guías prácticas establecidas, como espacios de acompañamiento continuo, para fortalecer las competencias digitales, de modo que se garantice una apropiación efectiva de la metodología.

Es importante destacar que el proceso formativo no depende, únicamente, de la propuesta, sino de la capacidad del personal, y su disposición para comprenderlo y aplicarlo. Por eso, la actividad debe ser participativa y gradual, con el fin de promover la comprensión y facilidad de su uso.

En síntesis, las recomendaciones mencionadas buscan fortalecer el uso de los expedientes únicos digitales de la oferta académica, ya que son una fuente estratégica de información para la gestión de las carreras universitarias. La información que contienen estos expedientes contribuye con los procesos de análisis estadísticos, planificación curricular y evaluación académica en gran medida, así se favorece con la toma de decisiones en el Consejo Nacional de Rectores.

Capítulo VII. Referencias

- Abrigo, I, Mancero, N, Hurtado, A y Jaramillo, P. (2018). *La matriz de consistencia: una metodología de investigación para desarrollar el estado del arte para emprendimientos artesanales enfocados en las TIC's*. INNOVA Research Journal, 3 (8.1). 176-185. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.773>
- Acosta, Z. y Miranda, U. (2008). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Alfaro, A. (2024). *Dictamen sobre la solicitud de rediseño en la Maestría en Música con énfasis en Instrumento de la Universidad Nacional (UNA), específicamente con la incorporación de cinco instrumentos, a saber; flauta travesa, saxofón, clarinete, percusión y trompeta*. División Académica del Consejo Nacional de Rectores. https://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/9862/OPES_34_2024_Alfaro_A_Dictamen_maestria_musica_instrumento_UNA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alfresco. (2023). *Productividad en cualquier lugar*. <https://www.alfresco.com/es/>
- Álvarez, E. (2017). *La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia*. <https://ciencia.lasalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/9bb21486-d8d9-4a91-8496-73bfb26448b7/content>
- Archivo General de la Nación Colombia. (2017). *Guía de uso del pdf/a*. https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/2018-02/GuiaUso_PDF22-11-2017_VF_Consulta_p%C3%BAblica.pdf
- Archivo Nacional. (2013) *Lineamientos para la descripción Archivística*. https://www.archivonacional.go.cr/web/normativa/norma_tecnica_descripcion_02.pdf
- Archivo Nacional. (2014a). *Directrices – Administración de documentos electrónicos*. https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/administracion_electronica_administracion.pdf
- Archivo Nacional. (2014b). *Guía de Implementación Operacional – Control físico y conservación*. https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/guia_control_fisico.pdf

- Archivo Nacional. (2020a). *Glosario único de términos, definiciones, conceptos y abreviaturas de las normas técnicas nacionales*.
https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/glosario_%20unico_terminos.pdf
- Archivo Nacional. (2020b). *Norma Técnica Nacional NTN-001. Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos*. Alcance N° 168 a la Gaceta N° 165.
https://www.archivonacional.go.cr/web/normativa/norma_expedientes_administrativos.pdf
- Archivo Nacional. (2021a). *Clasificación y Ordenación*.
https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/charla_clasificacion_ordenacion_mayo_2021.pdf
- Archivo Nacional. (2021b). *Glosario Único Términos*.
https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/glosario_%20unico_terminos.pdf
- Archivo Nacional. (2021c). *Norma Técnica Nacional NTN-003. Digitalización de documentos textuales en soporte papel*. Alcance N° 254 a la Gaceta N° 239.
https://www.archivonacional.go.cr/web/normativa/norma_digitalizacion_documentos_textuales.pdf
- Archivo Nacional. (2021d). *Norma Técnica Nacional NTN-004. Lineamientos para la digitalización de documentos textuales con la finalidad de sustituir el soporte original*. Alcance N° 256 a la Gaceta N° 254.
https://www.archivonacional.go.cr/web/normativa/norma_lineamientos_digitalizacion_documentos.pdf
- Archivo Nacional. (2024a). *Reseña Histórica*.
https://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com_quix&view=page&id=13#qx-column-5344
- Archivo Nacional. (2024b). *Sistema Nacional de Archivos*.
https://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com_quix&view=page&id=31
- Ayerdi, A. (2022). *¿Qué es la Gestión Documental?*. <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- Azcona, N. (2023). *¿Cuál es la diferencia entre administración y gestión?*.
<https://global.tiffin.edu/noticias/diferencia-entre-administracion-y-gestion>

- Barbera N, Inciarte A (2012). *Fenomenología y hermenéutica: dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas*. Multiciencias. <https://www.redalyc.org/journal/5257/525762351005/html/#B1>
- Blanco, O. (2023). *Propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión Documental en la ASADA La Argentina del cantón de Guácimo*. [Trabajo Final de Graduación Maestría, Universidad de Costa Rica]. Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/items/2c72cd11-8f91-419f-aedd-cd81a1d3ef5e>
- Blanco, R (2006). *Los enfoques metodológicos y la administración pública moderna*. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales. <https://www.moebio.uchile.cl/27/blanco.html#:~:text=Existen%20tres%20enfoques%20metodol%C3%B3gicos%2C%20y,y%20el%20mixto%20o%20integral.>
- Bonal, J., y Ortego, M. (2020). *Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa*. Investigación Bibliotecológica. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- Boré, A, (2002). *ISO 17799: Metodología práctica para la gestión de la seguridad de la información*. <https://acis.org.co/portal/sites/all/themes/argo/assets/img/Pagina/conferencia12.pdf>
- Bravo, M. y Aviles, V. (2020). *Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí*. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Cabrera, M. (2010). *Introducción a las fuentes de información*. <http://hdl.handle.net/10251/7580>
- Campos, G. y Lule, N. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Cerrillo, A., y Casadesús de Mingo, A. (2018). *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño*. Gestión y Análisis De Políticas Públicas. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Chávez, Y., y Pérez, H. (2013). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del*

- Chocobar, M. (2019). *Modelo de Gestión Documental - MGD*. https://summit-americas.org/VIII%20SUMMIT%20Mechanism/Buenas%20practicas%202019/Peru/Peru_17%20BPForm%20MGD.pdf
- Comisión de Currículo Universitario (2022). Lineamientos para la creación y el rediseño de carreras Universitarias Estatales. <https://hdl.handle.net/20.500.12337/8455>
- conocimiento: nociones interrelaciones.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704452>
- Consejo Nacional de Rectores (2013). Glosario de términos utilizados en la elaboración de indicadores de seguimiento del PLANES 2011-2015. <https://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/2234/OPES-27-2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consejo Nacional de Rectores (2025). *La Institución*. <https://www.conare.ac.cr/conare/la-institucion/>
- Consejo Nacional de Rectores (2025). *Oficina de Planificación de la Educación Superior*. <https://www.conare.ac.cr/organizacion/programas/opes/sobre-opes-2/>
- Consejo Nacional de Rectores. (2024). *Dictámenes OPES*. <https://repositorio.conare.ac.cr/handle/20.500.12337/36>
- Consejo Nacional de Rectores. (2024). *División Académica. Áreas de gestión y acciones sustantivas*.
- Consejo Nacional de Rectores. (2024). *Divisiones y Áreas*. <https://www.conare.ac.cr/organizacion/programas/opes/divisiones/>
- Consejo Nacional de Rectores. (2024). *Universidades Signatarias*. <https://www.conare.ac.cr/conare/universidades-signatarias/>
- Corral de Franco, Y. (2022). Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica. *Revista Ciencias de la Educación*. Vol. 32 (60). <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- Cortes, G., Vazquez, L., Valdez, A., y Rivas, A. (2016). *Sistema de información como apoyo al departamento de control escolar en una institución de educación básica secundaria*. https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol3num7/Revista_de_Administracion_y_Finanzas_V3_N7_7.pdf
- Delgado, A. (2009). *La conservación a largo plazo de documentos electrónicos: normativa ISO y esfuerzos nacionales e internacionales*.

https://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_1/galeria/01-02_Alejandro_Delgado_Gomez.pdf

Desantes, B., Fernández, F., Fernández, J. y Requejo, Z. (2014). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información.*

https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/modelo_general_rta.pdf

Dharma Consulting. (2023). *Validación en la Gestión de Proyectos: Garantizando que cumplimos con las expectativas.*

<https://dharmacon.net/2023/08/14/validacion-en-la-gestion-de-proyectos-garantizando-que-cumplimos-con-las-expectativas/#:~:text=La%20validaci%C3%B3n%20es%20un%20concepto,cliente%2C%20y%20otros%20interesados%20clave.>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M., (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico.*

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (2023). *Universidad Pública.*

<https://dpej.rae.es/lema/universidad-p%C3%BAblica>

Editorial Etecé. (2024). *Fuentes de Información.*

<https://concepto.de/fuentes-de-informacion/>

European Knowledge Center for Information Technology. (2023). *Flujo de trabajo en la gestión documental.*

TIC Portal. <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/funcionalidades/flujo-de-trabajo>

Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* (6° ed). Mc Graw Hill.

Gaceta N°215 (2018). *Reglamento del Sistemas Archivístico Institucional.*

https://biblioteca.conare.ac.cr/images/docs/normativa_legislacion/administrativa/REGLAMENTO_SISTEMA_ARCHIVISTICO_INSTITUCIONAL.pdf

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación.* (1° ed.). Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

García, E. (2012). *ISO 30300.*

https://www.bibliotecanacionaldigital.gob.cl/bnd/612/articles-132155_recurso_01.pdf

García, I. (2010). *Sistema de Evaluación.*

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/687/>

- Gil, J., León, J., y Morales, M. (2017). *Los paradigmas de investigación educativa, desde una perspectiva crítica*. Revista Conrado. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/476/510>
- Godoy, C. (2023). *¡Aprende a distinguir entre fuentes primarias, secundarias y terciarias!*. <https://tesisdeceroa100.com/aprende-a-distinguir-entre-fuentes-primarias-secundarias-y-terciarias/>
- González, V y Almarza, Y. (2019). *Metodología y procedimientos para la digitalización de documentos*. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/15/7090/1.pdf>
- Henríquez, L. (2023). *Propuesta de modelo de gestión documental y automatización como base para estandarización del proceso aduanero de la empresa hp inc. En Colombia: un estudio de caso*. [Trabajo de Graduación, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/fbb0d28c-ff60-4ebf-b8ee-af805648cf88/content>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. (1° ed.). Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. (1° ed.) Mc Graw Hill. https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/228542/mod_resource/content/1/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf
- Hernández, S., y Duana, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>.
- Hidalgo, Y., y Cortés, W. (2020). *Modelo de Gestión Documental Electrónica de Archivos basado en metodología BPM para el mejoramiento de los procesos*

- administrativos*. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/wpecbti/article/view/3864/4079>
- IBM. (2021). *Propiedades de los elementos de proyecto*. https://www.ibm.com/docs/es/odmoc?topic=SS7J8H/com.ibm.odm.dcenter.bu.econsole/basics/con_dc_properties.htm
- ISO. (2024). *Sobre nosotros*. <https://www.iso.org/es/sobre>
- La Organización de Estados Iberoamericanos. (2019). *Grupos focales, guías y pautas para su desarrollo*. https://oei.org.ar/ibertic/evaluacion/pdfs/ibertic_guia_grupos_focales.pdf
- Labra, S. (2022). *Procesos administrativos y cómo fortalecer tu organización en este 2022*. <https://www.linkedin.com/pulse/procesos-administrativos-y-c%C3%B3mo-fortalecer-tu-en-este-n%C3%BA%C3%B1ez-labra/>
- Landaeta, C. (2024). *Manual: Proceso de Validación de Instrumentos de Investigación Científica*. https://www.researchgate.net/publication/383491118_Manual_Proceso_de_Validacion_de_Instrumentos_de_Investigacion_Cientifica
- Lexco. (2023). *El ciclo de vida de los documentos: 8 etapas claves para las empresas*. <https://lexco.com.co/el-ciclo-de-vida-de-los-documentos-8-etapas-claves-para-las-empresas/>
- Londoño, P. (2023). *Qué es un formulario, para qué sirve y características*. <https://blog.hubspot.es/website/que-es-un-formulario>
- López, S. (2019). *Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible*. *Revista Internacional De Gestión Del Conocimiento y La Tecnología*. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>
- Marengo, M. y Ramírez, E. (2022). *Análisis sobre la implementación del sistema de archivo de gestión de documentos y expedientes electrónicos en los procesos de gestión documental en las sedes y sección regional de la universidad nacional, periodo 2020-2021*. [Trabajo Final de Graduación licenciatura, Universidad Nacional]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/items/92277249-84c8-48ec-8b32-7cba0c36777b>
- Martínez, V (2013). *Paradigmas de investigación*. https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

- Mata, L. (2021). *Los sujetos de estudio*. <https://investigaliacr.com/investigacion/los-sujetos-de-estudio/>
- Medina, M., Rojas, C., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., y Castillo, R. (2022). *Metodología de la Investigación: técnicas e instrumentos de investigación*. (1° ed.) Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/bitstream/123456789/1539/1/80-M%c3%a9todolog%c3%ada%2bde%2bla%2binvestigaci%c3%b3n.pdf>
- Méndez, J., Valverde, K., Solano, Y. (2023). *Sistema de gestión documental para el manejo de expedientes digitales, en la Unidad de Protección Radiológica, Sede Central del Ministerio de Salud, en el periodo 2022*. [Proyecto de Graduación de Licenciatura, Universidad Nacional]. Repositorio Institucional-Universidad Nacional. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/9b572c1a-9648-4bbd-96b2-dd71400ac8fb/content>
- Ministerio de Hacienda. (2023). *Proyecto Digitalización de Expedientes y Rollos de Microfilm. Preguntas Frecuentes*. https://www.hacienda.go.cr/docs/FAQ_Digitalizacion_de_Expedientes.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2009). *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)*. [https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n,%2C%20video%20e%20im%C3%A1genes%20\(Art](https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC#:~:text=Las%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20Informaci%C3%B3n,%2C%20video%20e%20im%C3%A1genes%20(Art)
- Miranda, B. y Ortiz, J. (2020). *Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa*. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo. Vol. 11, Núm. 21. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>
- Morales, A. (2019). *Información*. <https://www.todamateria.com/informacion/>
- Moreno, R. (2017). *Directrices para la construcción de sistemas de categorías válidos*. Apuntes de psicología. <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/645>
- Murtagh, W. (2020). *La preservación del fondo documental en los Archivos*. <https://www.comunidadbaratz.com/blog/la-preservacion-del-fondo-documental-en-los->

- Picado, A. (2021). *Informe final de labores 2021*. <https://www.conare.ac.cr/wp-content/uploads/archivos/informes-institucionales/04%20Informes%20Archivísticos/02.%20Informe%20Labores%202021.pdf>
- Prada, E. (2009). *Del registro en cavernas al formato digital: Las instancias de evolución de la gestión documental*. <https://www.redalyc.org/pdf/161/16118948004.pdf>
- Rangel, E., Díaz A., Hinestrosa, M., y Serrano, E. (2020). *Modelo de Gestión Documental Administración de Archivos*. https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicacionees/V3_MGDA-min.pdf
- Real Academia Española. (2014). *Documento*. <https://dle.rae.es/documento>
- Real Academia Española. (s.f.). *Validar*. <https://dle.rae.es/validar?m=form>
- Revista Española de Electrónica. (2023). *¿Qué son los aparatos electrónicos?*. <https://www.redeweb.com/actualidad/que-son-los-aparatos-electronicos/>
- Ruiz, O. (2018). *El uso de los Recursos Tecnológicos para mejorar el aprendizaje de los estudiantes del nivel secundaria de la institución educativa Augusto Salazar Bondy, distrito de Nueva Cajamarca, Región San Martín, 2017*. [Trabajo Final de Graduación, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22793/Ruiz_CO.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Russo, P. (2013). *Gestión documental en las organizaciones*. (1º ed.). Editorial UOC. <https://elibro.una.elogim.com/es/ereader/unacr/56515?page=20>
- Sánchez, J. (2024). *Oficio (documento): Qué es y para qué sirve*. <https://economipedia.com/definiciones/oficio-documento.html>
- Saravia, J., Eguigure, Y. y Méndez, M. (2016). *Estudio sobre la Pertinencia de la Oferta Académica en la Carrera de Educación Tecnológica en la Sede Central de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán*. https://vrip.upnfm.edu.hn/files/VRIP/Informes/2016/articulo_proyecto_FAI0112016-JOSE%20BEN%20HUR%20SARAVIA.pdf
- Sistema Costarricense de Información Jurídica (2024). *Reglamento Orgánico del Consejo Nacional de Rectores y de la Oficina de Educación Superior*.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=87237

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2002). *Ley General de Control Interno N°8292*. Publicado en la Gaceta N° 169. https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=49185

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2005). *Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos N° 8454*. Publicado en la Gaceta N° 197. https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=55666&nValor3=0&strTipM=TC

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2017). *Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos*. https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84751&nValor3=109465&strTipM=TC#up

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2019). *Reglamento orgánico del Consejo Nacional de Rectores y de la Oficina de Planificación de la Educación Superior*. https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=87237&nValor3=0&strTipM=FN

Softwariza. (2022). *¿Qué es la Gestión Documental? y, ¿Cuáles son sus ventajas?* <https://softwariza3.es/blog/que-es-la-gestion-documental-y-cuales-son-sus-ventajas/>

Tejero, J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fdf77886-6075-453a-b7cc-731232b56e77/content>

Tic.Portal. (2022). *Alfresco, gestor de contenido y código abierto*. <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/programas-gestion-documental/alfresco>

Universidad Latina de Costa Rica (2020). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?*. <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven>

- Valdespino, J. (2021). *La Gestión de Documentos de Archivo ISO 15489*.
https://www.redisybd.unam.mx/redisybd/pluginfile.php/1543/mod_resource/content/1/15489_gestion_documentos_archivo.pdf
- Verd, J. y Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa. Fases, métodos y técnicas*. Editorial Síntesis.
- Villuendas, B. (2021). *¿Qué es un documento de Archivo y qué características presenta?*.
<https://cuatroochenta.com/caracteristicas-documento-de-archivo/>
- Westreicher (2024). *Proceso: Qué es, tipos y ejemplos*.
<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>
- WordArt.com (2025). *Template Word Cloud*. <https://wordart.com/templates>
- Zeller, V. (2018). *Acatech Industrie 4.0 Maturity Index – A Multidimensional Maturity Model*. In: Moon, I., Lee, G. M., Park, J., Kiritsis, D. and von Cieminski, G. (Ed.) (2018). *Advances in Production Management Systems: Smart Manufacturing for Industry 4.0*, Frankfurt: Springer; pages 105-113.
- Zules, M. (2023). *Gestión de documentos en la era digital: ¿Por qué necesitas OpenKM?*.
<https://www.openkm.com/es/blog/gestion-de-documentos-en-la-era-digital-por-que-necesitas-openkm.html>

Anexos

Anexo 1.

Solicitud de consentimiento a CONARE

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correos electrónicos de mselena.castillo.rodriguez@gmail.com. [Por qué esto es importante](#)

Estimada Dra. Catalina Pereira:

Buenos días, reciba un cordial saludo. Me dirijo a usted con el fin de expresar mi más sincero agradecimiento por la oportunidad que tuve el año pasado como estudiante pasante en el Expediente Único. La experiencia fue sumamente enriquecedora y me ha motivado a continuar mi formación académica.

Me complace informarle que este año 2024 he comenzado mis estudios de licenciatura en Administración de Oficinas. Actualmente, me encuentro en las etapas iniciales de mi trabajo final de graduación (TFG). Para comentarle un poco el contexto, para el TFG existen diferentes modalidades, sin embargo, en esta ocasión se tomó la decisión de realizar un proyecto de graduación el cual, es una actividad teórico-práctica dirigida al análisis de un problema, su evaluación y propuesta de solución, mediante el uso de modelos u otros medios adecuados dentro de un marco de rigurosidad académica, asimismo, para dicha modalidad se debe realizar como mínimo dos miembros, por ende, este proyecto será ejecutado en compañía de María Fernanda Cruz Juárez.

Nuestro objetivo es contribuir con el diseño de una propuesta para lograr una mayor eficiencia y eficacia en los procesos de la División Académica.

Asimismo, agradeceríamos mucho la oportunidad de colaborar con usted y su equipo en este proyecto. Estamos dispuestas a trabajar con dedicación y compromiso para lograr resultados satisfactorios tanto para nuestro trabajo académico como para el beneficio de su departamento.

Quedamos atentas a su respuesta.

Anexo 2.

Reenvío de solicitud de consentimiento

Katalina Perera n.
Jefa División Académica
OPES-CONARE

De: Johanna Jimenez Bolanos <jjimenez@conare.ac.cr>
Enviado: Monday, May 13, 2024 1:45:31 PM
Para: Katalina Perera <kperera@conare.ac.cr>
Asunto: RV: Propuesta para realizar proyecto de trabajo final de graduación

Hola doña Katalina:

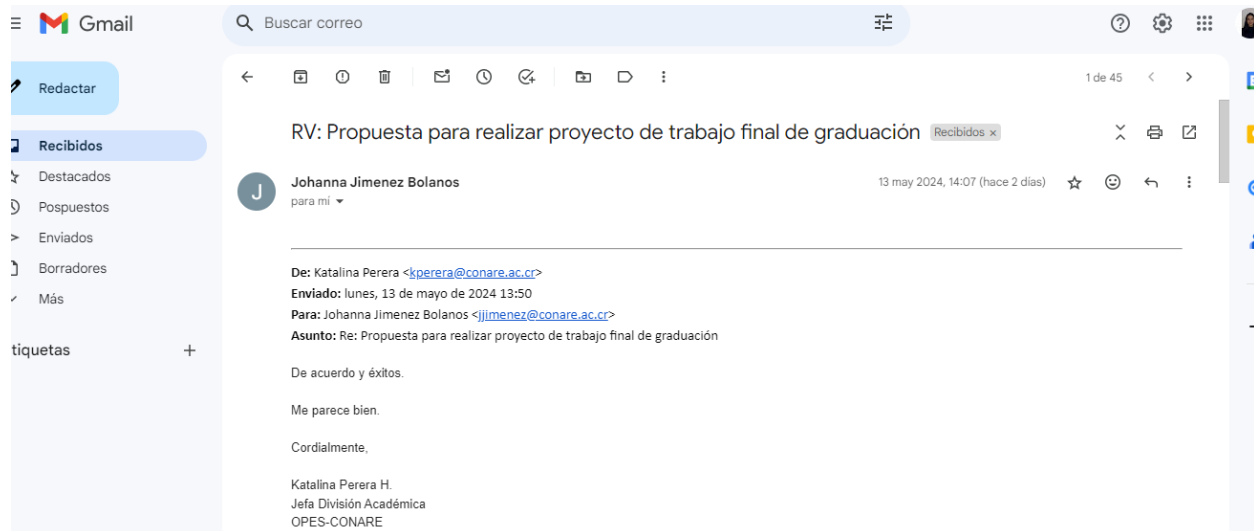
Me permito reenviarle este correo de Selena Castillo 📌, la practicante de la UNA que me colaboró la vez pasada con el expediente único. Ella quiere seguir trabajando en este tema con su tesis de licenciatura. Me solicitó ser su lectora, por mi parte, le dije que estaba bien, pero me gustaría tener su visto bueno, además del hecho de que su objeto de estudio sea específicamente nuestro expediente único.

Ella requiere saber si usted estaría de acuerdo en que trabaje en este tema. Me parece que el trabajo que generen estas estudiantes será de gran utilidad para nosotros como División.

Saludos,

Anexo 3.

Respuesta de consentimiento



Anexo 4.

Cronograma

	Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesor
1		Elaboración de anteproyecto 2024				
2		Capítulo I: Introducción	31 días	lun 19/2/24	lun 1/4/24	
3		Elección y definición del tema	7 días	lun 19/2/24	mar 27/2/24	
4		Tema de la propuesta de investigación	5 días	mié 28/2/24	mar 5/3/24	
5		Búsqueda y presentación de los antecedentes	3 días	mar 5/3/24	jue 7/3/24	
6		Justificación de la investigación	2 días	vie 8/3/24	lun 11/3/24	
7		Planteamiento del problema	2 días	mar 12/3/24	mié 13/3/24	
8		Objetivos (general y específicos)	2 días	jue 14/3/24	vie 15/3/24	
9		Envío del I avance al docente	1 día	lun 18/3/24	lun 18/3/24	
10		Resumen del anteproyecto	3 días	mar 19/3/24	jue 21/3/24	
11		Contexto de la investigación	3 días	vie 22/3/24	mar 26/3/24	
12		Alcances y limitaciones	3 días	mié 27/3/24	vie 29/3/24	
13		Envío del capítulo I al docente	1 día	lun 1/4/24	lun 1/4/24	
14		Capítulo II. Marco teórico	15 días	mar 2/4/24	lun 22/4/24	
15		Búsqueda de referentes teóricos	5 días	mar 2/4/24	lun 8/4/24	
16		Elaboración de los referentes teóricos	5 días	lun 8/4/24	vie 12/4/24	
17		Envío del II avance capítulo II al docente de curso	1 día	lun 15/4/24	lun 15/4/24	
18		Corrección del Avance cap I y cap II	5 días	mar 16/4/24	lun 22/4/24	
19		Capítulo III. Marco metodológico	10 días	mar 23/4/24	lun 6/5/24	
20		Elaboración del marco metodológico	10 días	mar 23/4/24	lun 6/5/24	
21		Envío del I avance capítulo III al docente de curso	1 día	lun 6/5/24	lun 6/5/24	
22		Preparación de anteproyecto	36 días	mar 7/5/24	mar 25/6/24	
23		Preparación del documento para la	9 días	mar 7/5/24	vie 17/5/24	

Nota. Para una mejor visualización se presenta el siguiente enlace: [Cronograma.mpp](#)

Anexo

5.

Consentimiento informado para guía de entrevista

Universidad Nacional de Costa Rica
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajo Final de Graduación en modalidad de proyecto titulado “Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024”, para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas en la Universidad Nacional de Costa Rica.

Equipo investigador: Marlen Selena Castillo Rodríguez, María Fernanda Cruz Juárez y Nicole Salas Jiménez.

Objetivo general: Diseñar una metodología para la Gestión Documental Electrónica de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas, de la División Académica del Consejo Nacional De Rectores periodo 2020-2024.

- A. **INFORMACIÓN GENERAL.** En atención a lo dispuesto por la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No. 8968, se procede a informar a las personas observadas y entrevistadas, que la información personal recopilada será protegida en una base de datos, solamente para el uso, control y fines educativos de este trabajo final de graduación. La entrevista será grabada (audio y video) y transcrita garantizando la confidencialidad de la información proporcionada.
- B. **PROPÓSITO DEL USO DE LOS DATOS:** Los datos serán utilizados para:
- Diagnosticar la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores en cuanto al manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas.
 - Analizar los procesos administrativos para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.
 - Determinar los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.
- C. **DATOS QUE SE ALMACENAN:** Nombre completo, cargo, edad, género, y datos sobre la percepción de los funcionarios, procesos administrativos, y Tecnologías de Información y Comunicación de CONARE.





Universidad Nacional de Costa Rica
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas

D. USO DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES: Autorizo a ~~Marlen~~ Selena Castillo Rodríguez, María Fernanda Cruz Juárez y Nicole Salas Jiménez, a utilizar mis datos personales, sensibles y grabaciones para:

1. Que sean almacenados en el repositorio institucional de la UNA.
2. El análisis propio del trabajo final de graduación.

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio, respecto de los objetivos, procedimientos, y los derechos y prohibiciones de Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No. 8968. De manera voluntaria otorgo mi consentimiento para participar en la investigación y autorizo el uso de mis datos personales y/o grabaciones para este estudio.

Nombre	_____	Identificación	_____
Fecha	_____	Firma	_____



Anexo 6.*Consentimiento informado para guía de entrevista*

Universidad Nacional de Costa Rica
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajo Final de Graduación en modalidad de proyecto titulado “Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024”, para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas en la Universidad Nacional de Costa Rica.

Equipo investigador: Marlen Selena Castillo Rodríguez, María Fernanda Cruz Juárez y Nicole Salas Jiménez.

Objetivo de la propuesta: Promover en la División Académica del Consejo Nacional de Rectores una metodología de gestión documental que garantice la autenticidad, integridad y trazabilidad del expediente único electrónico de la oferta académica de las universidades públicas.

- A. **INFORMACIÓN GENERAL.** En atención a lo dispuesto por la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No. 8968, se comunica a las personas participantes que la información recopilada será protegida en una base de datos, solamente para el uso, control y fines educativos de este trabajo final de graduación. El grupo focal será grabado (audio y vídeo) y transcrito garantizando la confidencialidad de la información proporcionada.
- B. **PROPÓSITO DEL USO DE LOS DATOS:** Los datos serán utilizados para:
- Validar la propuesta de metodología de gestión documental electrónica para el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas.
- C. **DATOS QUE SE ALMACENAN:** Percepción de los funcionarios respecto de la propuesta.
- D. **USO DE DATOS PERSONALES Y SENSIBLES:** Autorizo a Marlen Selena Castillo Rodríguez, María Fernanda Cruz Juárez y Nicole Salas Jiménez, a utilizar mis datos personales, sensibles y grabaciones para:
1. Que sean almacenados en el repositorio institucional de la UNA.
 2. El análisis propio del trabajo final de graduación.





Universidad Nacional de Costa Rica
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada sobre el estudio, respecto de los objetivos, procedimientos, y los derechos y prohibiciones de Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No. 8968. De manera voluntaria otorgo mi consentimiento para participar en la investigación y autorizo el uso de mis datos personales y/o grabaciones para este estudio.

Nombre	_____	Identificación	_____
Fecha	_____	Firma	_____



Anexo 7.

Dictamen sobre la solicitud de rediseño en la Maestría en Música con énfasis en Instrumento de la Universidad Nacional (UNA), específicamente con la incorporación de cinco instrumentos, a saber; flauta traversa, saxofón, clarinete, percusión y trompeta

Ingresar al siguiente link: <https://repositorio.conare.ac.cr/items/094afd45-ed0d-446a-a88b-e5619c1a50bb>

Anexo 8.

Proceso de validación de instrumentos

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Validación de instrumento

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		*****
1.1												
1.2												
1.3												
2.1												
2.2												
2.3												
2.4												
2.5												
2.6												
2.7												
2.8												
2.9												
2.10												
Aspectos Generales										Sí	No	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la guía de observación												
Los ítems permiten el logro del objetivo de la Investigación												
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial												
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir												
VALIDEZ												
APLICABLE						NO APLICABLE						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por:						Nº Identificación:			Fecha:			
Firma:						Teléfono:			e-mail:			

Anexo 9.*Guía de entrevista GEMGD-01*

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Proyecto de graduación: Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024

Guía de entrevista sobre percepción de los funcionarios, CONARE

GEMGD-01

El propósito de la entrevista es Diagnosticar la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de Rectores en cuanto al manejo de los expedientes únicos digitales de la oferta académica de las universidades públicas. Además, explorar con profundidad los procesos administrativos que realiza el departamento de la División Académica entorno a los expedientes únicos digitales. De manera que se logre abordar el conocimiento y trabajo que se realiza con los expedientes del Consejo Nacional de Rectores.

La información que previamente se recolecte en la entrevista será de carácter confidencial y solo para efectos de estudio que corresponde al trabajo final de graduación. De manera que todos los datos personales y respuestas serán manipuladas con la mayor discreción, asimismo la información será utilizada solamente para el análisis y desarrollo del proyecto. Por consiguiente, se garantiza que la identidad de cada participante no será revelada porque se va a manejar la identidad con un código asignado siendo anónimo y confidencial. Agradecemos de antemano su participación y confianza entregada para el proceso.

Instrucciones:

Seguidamente se dará a conocer una serie de preguntas seccionadas para una mejor recopilación de la información que se requiere. La entrevista será guiada y asistida por alguna de las representantes del Trabajo Final de Graduación "Metodología de Gestión Documental para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024". Al finalizar si el participante desea brindar algún comentario u opinión adicional se colocó un espacio para realizarlo.

Entrevista al personal del departamento División Académica sobre la Gestión Documental de Expedientes Unicos Digitales del Consejo Nacional de Rectores			
<u>Fecha:</u> _____			
I Parte	Datos del entrevistado		
1.1. Nombre			
1.2. Edad	25-30 años	30-40años	40 años en adelante
1.3. Género	Femenino	Masculino	Prefiero no decir
1.4. Años de experiencia	Respuesta		
1.5. En qué año ingreso a la Institución CONARE	Respuesta		
1.6. Funciones que realiza	Respuesta		
1.7. ¿Qué tipo de jornada laboral tiene?	Respuesta		
II parte	Gestión Documental		
2.1. ¿En una breve oración describa lo que usted considera que es la gestión documental en el contexto de los expedientes únicos?			
Respuesta			
2.2. ¿Cuál es la importancia que tiene la gestión documental para el Departamento de la División Académica y Consejo Nacional de Rectores?			
Respuesta			
2.3. ¿Que función cumple la tecnología en la implementación efectiva de la Gestión Documental?			
Respuesta			
2.4. ¿Quién produce los documentos?			
Respuesta			
2.5. ¿Qué tipo de documentos ingresan al departamento?			
Respuesta			
2.6. ¿Quién los recibe?			
Respuesta			
2.7. ¿Quién lo contesta?			
Respuesta			
2.8. ¿Quién los archiva?			
Respuesta			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

2.9. ¿Cuenta CONARE con alguna política para la gestión de la correspondencia?	
Respuesta	
2.10. ¿Cuál es el proceso del ciclo documental?	
Respuesta	
2.11. ¿Cómo se realiza la conservación y el resguardo final de los documentos?	
Respuesta	
Parte III	Procesos administrativos
3.1. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos para la gestión de los documentos dentro la institución?	
Respuesta	
3.2. ¿Quién crea los documentos?	
Respuesta	
3.3. ¿Dónde se reciben los documentos?	
Respuesta	
3.4. ¿Quién asegura que la información recibida de los documentos sea válida?	
Respuesta	
Parte IV	Expedientes Unicos
4.1. ¿Qué es un expediente?	
Respuesta	
4.2. ¿Cómo describe su experiencia con el manejo de expedientes únicos?	
Respuesta	
4.3. ¿Cuáles son los procedimientos administrativos y técnicos para la Gestión Documental de expedientes?	
Respuesta	
4.4. ¿Qué aspectos positivos encuentra en el uso de expedientes únicos digitales en comparación con el manejo tradicional en papel?	
Respuesta	
4.5. ¿Qué desafíos ha enfrentado al gestionar expedientes únicos?	
Respuesta	
4.6. ¿Qué obstáculos cree que impiden una gestión documental eficiente de los expedientes unicos?	
Respuesta	
4.7. ¿Qué impacto cree que tienen los expedientes únicos digitales en la eficiencia administrativa de CONARE?	
Parte V	Expediente electrónico
5.1. ¿Cómo está compuesto el expediente electrónico	
Respuesta	
5.2. ¿Cuáles son los procedimientos que se realizan para la creación, clasificación y almacenamiento de expedientes electrónicos?	
Respuesta	
5.3. ¿La información que se almacena en los expedientes electrónicos, cuenta con el foliado adecuado? Si la respuesta es afirmativa, ¿Qué tipo de foliado utilizan?	
Respuesta	
5.4. ¿Qué dificultades tiene con la manipulación de expedientes electrónicos en comparación con los físicos?	
Respuesta	

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

5.5. Conoce la ley de Archivo Nacional sobre expedientes electrónicos	
Respuesta	
Parte VI	Política estratégica de la gestión documental norma ISO 15489
6.1. ¿La política de gestión documental es incluida y actualizada constantemente para los procesos administrativos?	
Respuesta	
6.2. ¿El departamento cuenta con los recursos suficientes para la gestión documental adecuada?	
Respuesta	
6.3. ¿El personal del departamento se encuentra capacitado con las normas y procedimientos para la realización de documentos?	
Respuesta	
6.4. ¿Existen normas claras sobre el formato y contenido de firma para los documentos?	
Respuesta	
6.5. ¿Cuentan con procedimientos para revisar y actualizar de la estructura de organización y clasificación de los documentos?	
Respuesta	
6.6. ¿El departamento cuenta con medidas para el almacenamiento seguro de los documentos físicos y digitales?	
Respuesta	
6.7. ¿De qué manera aseguran que las versiones existentes de documentos cuenten con integridad de la información?	
Respuesta	
6.8. ¿Cuentan con algún tipo de auditoría interna que realice revisiones del desempeño administrativo?	
Respuesta	
Parte VII	Normativa y política del Archivo Nacional
7.1. ¿Revisan la política de archivos y actualizan constantemente para cumplir con la Ley 7202?	
Respuesta	
7.2. ¿El departamento cuenta con una estructura organizativa para la gestión de archivos que cumpla con los requisitos expuesto en la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos?	
Respuesta	
7.3. ¿Los procedimientos de archivo cuenta con criterios estandarizados para la clasificación y organización de los documentos?	
Respuesta	
7.4. ¿Definen políticas para el acceso a los documentos, basados en la Ley 7202?	
Respuesta	
7.5. Se garantiza el acceso público si se resguarda la información	
Respuesta	
Parte VIII	Recomendaciones por parte de los funcionarios para la Metodología
8.1. ¿Qué cambios o mejoras sugeriría para optimizar el manejo de expedientes únicos digitales?	
Respuesta	
8.2. ¿Qué tipo de capacitación o formación considera necesaria para mejorar el manejo de expedientes únicos digitales?	
Respuesta	

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

8.3. ¿Qué tipo de apoyo o recursos adicionales considera necesarios para mejorar la experiencia con los expedientes digitales?	
Respuesta	
Parte IX	Impacto administrativo
9.1. ¿Qué impacto han tenido los expedientes digitales en la transparencia y la rendición de cuentas dentro del CONARE?	
Respuesta	
9.2. Comentario adicional	

Anexo 10.*Guía de observación GOMDG-01*

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Proyecto de graduación: Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024

Guía de observación documentación procesos administrativos, CONARE

GOMGD-01

El propósito de este instrumento es observar y analizar los procesos administrativos para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores 2020-2024, con la participación de los funcionarios.

Nombre del proceso:		
Responsable del proceso:		
Cargo:		
Responsable de la observación:		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:

1.Flujos de trabajo	Cumplimiento		Observaciones
	Sí	No	
1.1.¿Existen procedimientos documentados que describen el flujo de trabajo para los diferentes procesos?			
1.2.¿Existen diagramas o documentos que describan el flujo de trabajo?			
1.3.¿Existen funcionarios encargados de crear los expedientes y velar porque el flujo de trabajo sea óptimo y se cumpla?			
1.4.¿Los funcionarios involucrados en el flujo de trabajo conocen claramente sus			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

responsabilidades en cada etapa del proceso?			
1.5. ¿Los funcionarios tienen acceso para crear, consultar y administrar expedientes?			
1.5. ¿Existe un instrumento de asignación de roles y permisos de acceso?			
1.6. ¿El flujo de trabajo permite la colaboración entre las distintas áreas para completar el expediente de manera integral?			
2. Rol			
2.1. ¿Los roles y responsabilidades de cada funcionario en la gestión de expedientes están claramente definidos?			
2.2. ¿Se designan responsables para cada etapa del proceso del ciclo documental (creación, consulta y conservación)?			
2.3. ¿Los funcionarios tienen acceso adecuado a la información de los expedientes únicos digitales según su labor (lectura, edición, administración)?			
2.4. ¿Existen directrices claras respecto de las interacciones entre funcionarios de diferentes áreas en el manejo de expedientes únicos?			
3. Tipo documental (Creación)			
3.1. Informes			
3.2. Criterios técnicos			
3.3. Cartas (oficios)			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

3.4. Planes de estudio			
3.5. Bases de datos			
3.6. Planes de seguimiento			
3.7. Modelos o criterios de evaluación			
3.8. Formularios			
3.9. Dictámenes			
3.10. Artículos			
3.11. Certificados			
3.12. Minutas			
3.13. Actas			
3.14. Otros documentos			
4. Tipo documental (Recepción)			
4.1. Informes			
4.2. Criterios técnicos			
4.3. Cartas (oficios)			
4.4. Planes de estudio			
4.5. Bases de datos			
4.6. Planes de seguimiento			
4.7. Modelos o criterios de evaluación			
4.8. Formularios			
4.9. Dictámenes			
4.10. Artículos			
4.11. Certificados			
4.12. Minutas			
4.13. Actas			
4.14. Otros documentos			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

5. Normas de calidad			
5.1. ¿Los funcionarios conocen las Normas ISO y lineamientos nacionales aplicables a la creación y mantenimiento del expediente único digital?			
5.2. ¿Existen normas ISO establecidas para la gestión del expediente único digital, en cuanto a contenido, exactitud y formato?			
5.3. ¿Se toma en consideración la Norma Técnica Nacional NTN-001 del Sistema Nacional de Archivos sobre los Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos?			
5.4. ¿Se toma en consideración la Norma Técnica Nacional NTN-003 del Sistema Nacional de Archivos sobre la Digitalización de documentos textuales en soporte papel?			
5.5. ¿Se toma en consideración la Norma Técnica Nacional NTN-004 del Sistema Nacional de Archivos sobre los Lineamientos para la digitalización de documentos textuales con la finalidad de sustituir el soporte original?			
5.6. ¿Se realizan auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión del expediente?			
5.7. ¿El expediente único digital cumple con las normativas			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

legales vigentes en cuanto a confidencialidad y protección de datos?			
6. Herramientas tecnológicas			
6.1. La institución cuenta con un sistema de gestión documental para la creación, uso, ¿conservación de los expedientes?			
6.2. ¿El expediente contiene documentos cuyo soporte original era el papel?			
6.3. El soporte físico es sustituido por el digital			
6.4. ¿Se utilizan computadores con sistemas operativos actualizados?			
6.5. ¿Se utilizan software para el análisis de datos?			
6.6. Poseen software de seguridad			
6.7. Poseen teléfono fijo			
6.8. ¿Se utiliza la <i>suite</i> ofimática <i>Microsoft Office</i> para la creación o edición de documentos?			
6.9. ¿Se requiere comprar más <i>Hardware</i> ?			
6.10. ¿Se requiere comprar más <i>Software</i> ?			
6.11. ¿La plataforma utilizada permite la creación, actualización y archivo del expediente en tiempo real?			
6.12. ¿Las herramientas tecnológicas empleadas permiten la interacción y			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

colaboración entre las diferentes áreas que manejan los expedientes?			
6.13. ¿La plataforma cuenta con controles de acceso que aseguran que solo los funcionarios autorizados puedan ver y editar los expedientes?			
6.14. ¿Se utilizan sistemas de respaldo que protegen los archivos del expediente en caso de fallos tecnológicos o ciberataques?			
6.15. ¿Los funcionarios están capacitados en el uso de las herramientas tecnológicas para la gestión del expediente único digital?			
6.16. ¿El sistema cuenta con mecanismos de auditoría para registrar y supervisar las modificaciones realizadas al expediente?			

Anexo 11.*Guía de grupo focal GOMDG-02*

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Proyecto de graduación: Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024

Guía de observación procesos administrativos, CONARE

GOMGD-02

El propósito de este instrumento es observar y analizar los procesos administrativos para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores 2020-2024, con la participación de los funcionarios.

Toda información recopilada en este instrumento será utilizada de manera confidencial, únicamente para fines académicos y de esta investigación.

Nombre del proceso:

Responsable del proceso:

Cargo:

Responsable de la observación:

Fecha: Hora de inicio: Hora de finalización:

1. Creación de documentos	Cumplimiento		Observaciones
	Sí	No	
1.1. ¿Existen normas de redacción para la creación de documentos?			
1.2. Se utilizan técnicas de presentación y creación de documentos institucionales (tamaño del papel, tipografía, interlineado, numeración de páginas, sangría, etc.)			
1.3. ¿Los documentos siguen un formato estándar (encabezado, numeración, logo, etc.)?			
1.4. ¿Se verifica que el formato sea consistente antes de incorporar el documento?			
1.5. ¿Se registra cada documento con su fecha de creación, autor y otros datos importantes?			
1.6. ¿Se asegura que todos los documentos creados se integren en el expediente?			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

2. Recepción y registro de documentos			
2.1. ¿Existe un protocolo para recibir documentos?			
2.2. ¿Existe una persona encargada de recibir los documentos relacionados con los expedientes únicos?			
2.3. ¿Se cumplen los tiempos de procesamiento para la recepción de documentos?			
2.4. ¿Todos los documentos recibidos se registran en un sistema (manual o digital)?			
2.5. ¿Cada documento tiene un número de identificación único?			
3. Ordenación			
3.1. ¿Se utiliza un método de ordenación para los documentos?			
3.2. ¿Se revisa regularmente para asegurar que el ordenamiento sea coherente (cronológicamente)?			
3.3. ¿El expediente digital tiene subcarpetas y una estructura lógica?			
3.4. ¿Cada documento tiene metadatos que faciliten su búsqueda?			
3.5. ¿Se aplican, consistentemente, las normas de nomenclatura para archivos y carpetas?			
3.6. ¿Se realiza el foliado del expediente digital?			
4. Almacenamiento y seguridad			
4.1. ¿Se implementa una estructura de almacenamiento organizada y eficiente?			
4.2. ¿El sistema de almacenamiento digital cuenta con el espacio suficiente?			
4.4. ¿Los controles de acceso se revisan, regularmente?			
4.5. ¿Se realizan copias de seguridad automáticas?			
5. Acceso y consulta			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

5.1. ¿Los sistemas de control de acceso funcionan correctamente?			
5.2. ¿Existen herramientas de búsqueda que permiten filtrar por varios criterios (fechas, autores, palabras clave)?			
5.3. ¿La estructura de clasificación les permite tener un acceso fácil y eficaz a los documentos?			
6. Trazabilidad y seguimiento			
6.1. ¿Todos los documentos son revisados antes de añadirse al expediente?			
6.2. ¿Los documentos tienen firma o validación digital antes de ser registrados?			
6.3. ¿Existe un sistema que informe, respecto del estado y avance de los expedientes?			
6.4. ¿Se generan alertas automáticas para el seguimiento de plazos y vencimientos relacionados con los documentos del expediente?			
7. Actualización y mantenimiento			
7.1. ¿Existen procedimientos para la actualización regular de documentos dentro del expediente?			
7.2. ¿Las acciones correctivas se registran y se ejecutan tras las auditorías para mantener la calidad de la gestión documental?			
8. Cumplimiento normativo			
8.1. Los procesos de gestión documental están acordes con las normativas institucionales y nacionales			
8.2. Las políticas internas se actualizan constantemente para asegurar el cumplimiento normativo.			



Anexo 12.*Guía de observación GOMDG-03*

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Proyecto de graduación: Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024

Guía de observación dispositivos electrónicos y Tecnologías de Información y Comunicación, CONARE

GOMGD-03

El propósito de este instrumento es observar y determinar los dispositivos electrónicos y las Tecnologías de Información y Comunicación necesarias para la digitalización de los expedientes únicos de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores.

Toda información recopilada en este instrumento será utilizada de manera confidencial, únicamente para fines académicos y de esta investigación.

Nombre del proceso:
Responsable del proceso:
Cargo:
Responsable de la observación:
Fecha: Hora de inicio: Hora de finalización:

1. Infraestructura Tecnológica	Cumple		Observaciones
	Sí	No	
1.1. ¿Las computadoras actuales tienen suficiente capacidad de procesamiento para manejar grandes volúmenes de datos durante la digitalización?			
1.2. ¿Los equipos de computación están equipados con suficiente memoria RAM para soportar las tareas de digitalización? (velocidad, eficiencia)			
1.3. ¿Las computadoras están conectadas a una red estable para transferir datos eficientemente?			
1.4. ¿Existe una cantidad suficiente de computadoras disponibles para el personal que se encargará de la digitalización?			

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

1.5. ¿Hay suficiente capacidad de almacenamiento en los dispositivos actuales para guardar todos los documentos digitalizados?		
1.6. ¿Se utilizan dispositivos de almacenamiento en la nube para respaldar los documentos digitalizados?		
1.7. ¿Existen dispositivos de respaldo físico, como discos duros externos, para proteger la información?		
1.8. ¿Los dispositivos de almacenamiento están organizados para una recuperación rápida de documentos?		
1.9. ¿Hay escáneres disponibles que puedan manejar documentos de diferentes tamaños y con varias páginas?		
1.10. ¿Las impresoras disponibles tienen la capacidad de imprimir en alta calidad y a color, si es necesario?		
1.11. ¿Los monitores tienen la resolución suficiente para revisar los documentos digitalizados con claridad?		
1.12. ¿Se dispone de equipos de respaldo, como unidades de escaneo de repuesto, en caso de fallos?		
1.13. ¿Los periféricos (teclados, ratones, etc.) son adecuados y están en buen estado para su uso continuo?		
2. Software y herramientas digitales		
2.1. ¿El software de escaneo utilizado puede guardar archivos en formatos comunes como PDF?		
2.2. ¿Existen herramientas para ajustar la calidad de los escaneos según las necesidades específicas de digitalización?		
2.3. ¿Se dispone de software para manejar grandes volúmenes de datos sin afectar el rendimiento del equipo?		

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

2.4. ¿Existen herramientas para realizar copias de seguridad automáticas de los documentos digitalizados?		
2.5. ¿El sistema de gestión documental integra un sistema de preservación para conservar las copias maestras de manera separada de las copias de consulta?		
2.6. ¿Se cuenta con una solución tecnológica para compartir documentos digitalizados de manera segura entre diferentes usuarios?		
2.7. Poseen software libre para la gestión de documentos		
2.8. El software permite la firma digital		
2.9. ¿Se implementan técnicas de preservación documental para evitar la obsolescencia tecnológica?		
2.10. ¿Se implementan técnicas de preservación documental, que garanticen el acceso al expediente único a largo plazo?		
3. Seguridad y protección de datos		
3.1. ¿Se cuenta con un sistema para detectar y responder a incidentes de seguridad en tiempo real?		
3.2. ¿Existen políticas internas que regulen el manejo y almacenamiento de documentos digitalizados?		
3.3. ¿El sistema de digitalización está diseñado para cumplir con las normativas de archivado y conservación de documentos?		



Anexo 13.*Guía de grupo focal GGFMD-01*

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Proyecto de graduación: Metodología para la Gestión Documental en el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024

Guía de grupo focal sobre la validación de la metodología, CONARE

GGFMGD-01

El propósito de la guía para el grupo focal es validar la metodología de gestión documental electrónica para el expediente único de la oferta académica de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores. Además, las personas sujetas de estudio brindarán realimentación directa para facilitar la comprensión, claridad, viabilidad, pertinencia e impacto de la metodología en la División Académica de ~~Conare~~.

La información que previamente se recolecte en el grupo focal será de carácter confidencial y solo para efectos de estudio que corresponde al trabajo final de graduación. De manera que todos los datos personales y respuestas serán manipuladas con la mayor discreción, asimismo la información será utilizada solamente para el análisis y desarrollo del proyecto. Por consiguiente, se garantiza que la identidad de cada participante no será revelada porque se va a manejar la identidad con un código asignado siendo anónimo y confidencial. Agradecemos de antemano su participación y confianza entregada para el proceso. Asimismo, los datos estarán protegidos por la Ley 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de preguntas con el propósito de guiar el grupo focal, que será supervisado y asistido por las sustentantes del Trabajo Final de Graduación “Metodología de Gestión Documental para el manejo de expedientes únicos digitales de las universidades públicas del Consejo Nacional de Rectores, periodo 2020-2024”. Este espacio tiene una duración estimada de 45 minutos.

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

Grupo focal al personal del departamento División Académica sobre la Gestión Documental de Expedientes Únicos Digitales del Consejo Nacional de Rectores	
I Parte. Introducción	
1.1. Presentación de las sustentantes del TFG	
1.2. Explicación del objetivo del grupo focal	
1.3. Consentimiento informado de los participantes	
II Parte. Discusión	
2.1. ¿La propuesta de la metodología para el expediente único digital es pertinente y adecuada para resolver el problema respecto de la gestión de los expedientes únicos digitales de la oferta académica?	Respuestas
2.2. ¿La redacción de la propuesta es clara y comprensible para los funcionarios que la pondrán en práctica?	Respuestas
2.3. ¿Considera que la metodología es viable con los recursos tecnológicos actuales en CONARE?	Respuestas
2.4. ¿Qué tan aplicable es la propuesta en el entorno institucional real?	Respuestas
2.5. ¿Considera que se requiere capacitación para su implementación?	Respuestas
2.6. ¿Visualiza beneficios al implementar esta propuesta metodológica? Si la respuesta es positiva, indicar cuáles	Respuestas
2.7. ¿La propuesta metodológica contribuye a la automatización de procesos, toma de decisiones y transparencia en los procesos administrativos?	Respuestas
2.8. ¿Según su conocimiento y experiencia la propuesta metodológica define los pasos para la creación del expediente, garantizando la autenticidad, integridad y accesibilidad?	Respuestas

Universidad Nacional
Licenciatura en Administración de Oficinas

2.9. En general, ¿qué aspectos mejorarían en la propuesta?	Respuestas
2.10. ¿Agregaría recomendaciones para fortalecer el impacto e implementación de la propuesta metodológica?	Respuestas
III. Agradecimiento	
Se agradece la participación.	

