



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

EBCI

Escuela de  
Bibliotecología y Ciencias  
de la Información

# e-Ciencias de la Información

Proyecto de gestión de la información en la  
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la  
Información de la Universidad de Costa Rica como  
apoyo a los procesos de mejoramiento continuo

*Ginnette Calvo Guillén*

*Recibido: 12/01/2023 | Corregido: 21/02/2023 | Aceptado: 15/03/2023*

e-Ciencias de la Información, volumen 13, número 2, Jul-Dic 2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v13i2.53684>

ISSN: 1649-4142



¿Cómo citar este artículo?

Calvo, G. (2023). Proyecto de gestión de la información en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a los procesos de mejoramiento continuo. *e-Ciencias de la Información*, 13(2). doi: [10.15517/eci.v13i2.53684](http://dx.doi.org/10.15517/eci.v13i2.53684)

# Proyecto de gestión de la información en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a los procesos de mejoramiento continuo

## Information Management Project at the School of Library and Information Sciences of the University of Costa Rica as support for continuous improvement processes

Ginnette Calvo Guillén<sup>1</sup> 

### RESUMEN

Del 2019 al 2021 se llevó a cabo la primera fase de un proyecto de gestión de la información en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica, surgido como respuesta a las problemáticas identificadas en el proceso de autoevaluación 2007-2011, entre las que destacan: debilidades en el uso y la difusión de la información, un sistema de archivo débil que no ha sido gestionado ni actualizado de forma pertinente y la falta de políticas específicas para el manejo de los expedientes. El proyecto se aborda desde un enfoque cualitativo y busca describir la forma en que la gestión de información se desarrolla en la escuela, a la vez que brinda aportes que permiten fortalecer los procesos desarrollados. Contempla tres etapas: mapeo de la información, definición de políticas y preparación de los actores involucrados en la gestión de la información. Entre los principales logros destaca la mejora en la sistematización y la gestión de la información, así como el fortalecimiento de la comunicación interna. Esto se ve reflejado en la puesta en marcha de un sistema de gestión de documentos automatizado, un manual de procesos y la capacitación del personal docente y administrativo en la gestión documental. Se concluye sobre la necesidad de involucrar a diferentes actores en el proceso, además, trabajar de la mano con profesionales de otras disciplinas. Finalmente, se rescata la importancia de contar con recurso humano calificado como elemento clave para la calidad de los procesos documentales.

**Palabras Clave:** *Gestión documental, Gestión de la información, Gestión del conocimiento.*

### ABSTRACT

The first phase of an information management project was carried out at the School of Library and Information Sciences of the University of Costa Rica, from 2019 to 2021. The project was created as a response to the weaknesses identified in the self-assessment process of 2007-2011, among which stand out: weaknesses in the use and dissemination of information, a weak archive system that has not been managed or updated correctly and the lack of specific policies for the handling of files. The project is approached from a qualitative approach and seeks to describe the way in which information management is developed in the School, while providing contributions that allow strengthening the processes developed. It contemplates

1. Universidad de Costa Rica, San José, COSTA RICA email: [ginnette.calvoguillen@ucr.ac.cr](mailto:ginnette.calvoguillen@ucr.ac.cr) ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0551-4855>

three stages: information mapping, policy definition and training of the actors involved in information management. Among the main achievements, the improvement in the systematization and management of information stands out; as well as the strengthening of internal communication. This is reflected in the implementation of an automated document management system, a process manual, and the training of teaching and administrative staff in document management. It concluded the need to involve different actors in the process; as well as working hand in hand with professionals from other disciplines. Finally, the importance of having qualified human resources as a key element for the quality of documentary processes is pointed out.

**Keywords:** *Document management, Information management, Knowledge management.*

## 1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones tienen como parte de sus bienes más preciados la información y el conocimiento que generan; con estos recursos se integran a la sociedad de la información y el conocimiento de una forma competitiva y exitosa, por lo que su gestión se vuelve un elemento clave para lograr dicha meta. Dentro del ámbito de la ciencia bibliotecológica y de la información a esto se le conoce como gestión de la información y gestión del conocimiento. A su vez, las organizaciones producen información documental que facilita la comunicación organizacional, proceso conocido como gestión documental desarrollado desde en el ámbito de la archivística.

A continuación, se brindan los antecedentes más relevantes en torno a la gestión documental y de la información de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI) de la Universidad de Costa Rica. En primer orden, a raíz del proceso de autoevaluación 2007-2011 se identificó que «existen debilidades en la gestión de la información, específicamente en el uso y difusión de esta» (Comisión de Autoevaluación, 2013, p. 572); a nivel general, no se contaba con políticas específicas para su manejo oportuno. En el caso particular de los procesos de autoevaluación, es preciso mencionar que estos implican consultar una cantidad considerable de información que se solicita a las diferentes instancias de la EBCI, esto ha presentado un reto especial, pues se ha hecho evidente la falta de normalización de los procesos, de sistematización de la información y de inducción en la gestión de información y documental en el ámbito de la unidad académica. Por ejemplo, cuando las comisiones y las secciones no documentan sus procesos, al haber un cambio en la coordinación la persona a cargo debe realizar de nuevo todo el trabajo de identificar las funciones, los procesos y conocer el funcionamiento de la comisión o la sección asignada, lo cual deriva en una pérdida de tiempo y recursos que podrían aprovecharse mejor.

Por otra parte, en el año 2014 fue realizado un mapeo de la información con el fin de fortalecer las divulgaciones a través del sitio web de la EBCI; dicho ejercicio evidenció la «falta de una gestión adecuada de la información, en general la información se encontraba dispersa, así como la falta de una difusión articulada y sistemática» (Calvo Guillén, 2015, p. 2). Al mismo tiempo, el mapeo de la información

Tuvo un fuerte impacto a nivel organizacional en la medida que mejoró la forma en que dicha información es gestionada. De igual forma, permitió generar conciencia sobre el valor que tiene la

información para cada uno de los procesos institucionales y su relevancia para la toma de decisiones. Asimismo, permitió identificar información y procesos que no estaban claramente identificados, lo cual es un insumo sumamente valioso para la gestión diaria de la unidad académica. (Calvo Guillén, 2015, p. 17)

Bajo el compromiso de mejoramiento y producto de la autoevaluación 2007-2011, la EBCI emprendió el proyecto Sistema de gestión y comunicación (SIGE), de 2015 a 2018, este planteó los siguientes objetivos: 1. Implementar un sistema de archivo administrativo de acuerdo con las políticas establecidas por el archivo universitario y 2. Desarrollar un sistema para el almacenamiento y la recuperación de la información de la EBCI en apoyo a la gestión de las tres carreras. El primer objetivo se concentró en el trabajo con la documentación impresa y el segundo, con la documentación en formato digital. Dentro de los logros, se adecuó el archivo impreso a las políticas institucionales y se capacitó al personal administrativo de la EBCI en su gestión, esto con la asesoría del personal del Archivo Universitario Rafael Obregón Loría (AUROL). Para la segunda etapa, se consultó a diferentes instancias (AUROL, Centro de Informática y Rectoría) y se recomendó a la EBCI solicitar permiso a la Rectoría para acceder al Sistema de gestión de documentos (Sisdoc), utilizado por AUROL en ese momento; sin embargo, la Rectoría señaló que, debido a limitaciones técnicas del programa Sisdoc, resultaba imposible; era necesario esperar a que el Centro de Informática creara la nueva aplicación para la gestión documental de archivos que se aplicaría en toda la universidad (sistema conocido más adelante como SIGEDI).

Asimismo, a raíz de los procesos de autoevaluación y acreditación de las unidades académicas, las diferentes instancias administrativas experimentaron un aumento considerable y constante de solicitudes de información para dichos procesos, lo que evidenció la necesidad de

Desarrollar un sistema institucional de información que responda a los requerimientos de los procesos de autoevaluación, acreditación y a la rendición de cuentas y que permita oportunamente disponer de los datos e información institucional pertinente para apoyar las labores de las unidades académicas y la toma de decisiones en esa materia. (Consejo Universitario, 2014, p. 31)

Entonces, en 2017 dio inicio el desarrollo del Sistema de Información Institucional para la Autoevaluación y la Gestión de la Calidad (SIIAGC), que se alimenta de los diferentes sistemas institucionales y facilita consultar, exportar datos, brindar estadísticas, entre otros. Debido a que trabaja con información sensible, su acceso es restringido y se autoriza únicamente a las autoridades de las unidades académicas. Además, al ser muy robusto se está trabajando por módulos, el módulo I se completó en el año 2018 y está conformado por información de la población estudiantil (arroja cortes de admisión de la carrera, estudiantes con otras carreras, rendimiento académico, etc.), la población graduada (recoge información de contacto, lugar de trabajo, puesto que desempeña, etc.), el personal docente (contempla un apartado para registrar las actividades en el exterior y nacionales, estatus de becas de estudio, histórico de todos los cursos que ha impartido, etc.) y el personal administrativo, técnico y de apoyo. En noviembre del año 2021 el Centro de Evaluación Académica avaló el ingreso de las autoridades de la EBCI al SIIAGC.

Por último, en el año 2019 se realizó el lanzamiento del Sistema de Gestión de Documentos Institucional (SiGeDI); la EBCI fue una de las primeras unidades

académicas en implementarlo, específicamente en setiembre de 2019, lo cual fue posible gracias a los avances del anterior proyecto SIGE. Este sistema tiene como propósito

Dotar al personal universitario con un instrumento automatizado, vía web, que asegure una administración eficiente de la gestión documental desde la planificación, creación, recepción, trazabilidad, selección y demás etapas del ciclo de vida de los documentos, asegurando la aplicación de requerimientos institucionales y normas archivísticas. (Archivo Universitario Rafael Obregón Loría, 2019, p. 3)

A pesar de los esfuerzos descritos, aún quedaba mucho por lograr, esto debido a que el proyecto SIGE solo cubrió la etapa de la gestión documental impresa, si bien era necesario completar lo referente a la gestión documental digital y de la información generada por las diferentes comisiones de trabajo de la EBCI. De tal forma, se evidenció la importancia de contar con un proyecto macrointegrador de todas las acciones en materia de gestión de información que se realizan en la unidad académica.

El presente escrito describe el desarrollo de la primera fase del proyecto de gestión de la información de la EBCI, cuyo fin es apoyar los procesos de mejoramiento continuo que contemplan la investigación, la docencia, la acción social y las labores docentes-administrativas. Para ello, se plantearon los siguientes objetivos: 1) Realizar el mapeo de la información de los procesos de mejoramiento continuo y de divulgación de la investigación, la docencia y la acción social; 2) Definir políticas para la gestión de la información de los procesos de mejoramiento continuo y de divulgación de la investigación, la docencia y la acción social; 3) Conformar los equipos de trabajo para la gestión de la información de los procesos de mejoramiento continuo y de divulgación de la investigación, la docencia y la acción social. El proyecto fue inscrito ante la Vicerrectoría de Investigación de la UCR y, aunque no contó con presupuesto para partidas específicas, fue apoyado con horas para la asistente y se asignó carga académica a las personas investigadoras.

## 2. REFERENTES TEÓRICOS

De acuerdo con Murray (2002), «realizar procesos de gestión nos posibilita entre otras cosas elaborar información dispersa en áreas, reunir las para ubicarlas en almacenamiento de información, comunicación interna, recurrir a diversos centros de información como bases de datos remotas, índices, catálogos, etc.» (p. 4). Así, la gestión nos permite ordenar los procesos organizacionales para ejecutarlos de una forma más eficiente. Dependiendo del recurso con el que estemos trabajando, podemos encontrar tres gestiones que se desarrollan en las organizaciones: la gestión documental, la gestión de la información y la gestión del conocimiento.

### 2.1 Gestión Documental

Se trata de la «gestión basada en sistemas y herramientas cuya finalidad fundamental es la captación, almacenamiento, recuperación, presentación y transmisión de cualquier tipo de documento susceptible de ser utilizado en una empresa o institución» (Maestre, 2000, como se cita en Chávez Montejó y Pérez Sousa, 2013, p. 223). Esta abarca información documental

de lo que podríamos definir como del día a día; por ejemplo, en una entidad universitaria como la UCR podemos encontrar los siguientes documentos que se tramitan en las diferentes instancias administrativas y unidades académicas: actas de órganos colegiados, minutas, boletines, oficios, certificaciones, circulares, discursos, memorandos, entre otros. En Costa Rica, los profesionales encargados de esta labor son los archivistas.

## 2.2 Gestión de la información

Siguiendo los principios señalados por Orna (2000) y Butcher Rowley (1998), es necesario considerar a la gestión de información «como una actividad o función estratégica en una organización encargada de concretar las políticas de información trazadas por dichas instituciones» (como se cita en Ponjuán Dante, 2011, p. 16). Según el modelo Ponjuán Dante (2011), esta se compone de necesidades y expectativas de los usuarios, políticas de información, surgimiento de nueva información, proceso estratégico, sistemas, información (contenidos), ciclo de vida de la información, productos o servicios (ofertas), procesos, tecnología, recursos humanos, gestión del cambio y cultura organizacional e informacional. Esta labor es realizada por profesionales en bibliotecología, quienes poseen una vasta experiencia al respecto.

## 2.3 Gestión del conocimiento

Conforme a la propuesta de Pérez-Montoro Gutiérrez (2008), la gestión del conocimiento en una organización se comprende como

La disciplina que se encarga de estudiar el diseño y la implementación de sistemas cuyo principal objetivo es que todo el conocimiento tácito, explícito, individual, interno y externo involucrado en la organización pueda transformarse y convertirse, sistemáticamente, en conocimiento organizacional o corporativo, de manera que ese conocimiento corporativo, al ser accesible y poder ser compartido, permita que aumente el conocimiento individual de todos sus miembros y que esto redunde directamente en una mejora de la contribución de esos sujetos en la consecución de los objetivos que persigue la propia organización. (pp. 63-64)

A partir de lo expuesto, es posible identificar la existencia de una interrelación entre los tres conceptos. Al respecto, Pérez-Montoro Gutiérrez (2008) señala que «el concepto de información se basa en el de dato, el de conocimiento se basa, a su vez, en el de información» (p. 49). Por su parte, Chávez Montejó y Pérez Sousa (2013) señalan que

La Gestión de información lleva implícita una Gestión documental de fondo (...) un adecuado tratamiento en la Gestión Documental conlleva una correcta Gestión de Información, las cuales serían los cimientos para la construcción de otro enfoque más novedoso: la Gestión del Conocimiento. (pp. 225 -226)

De esta forma, ha quedado de manifiesto la importancia de que las organizaciones, mediante estos procesos, dispongan de la información necesaria en el momento oportuno, para el logro de sus objetivos y la toma de decisiones. Bajo dicha premisa, la EBCI de la Universidad de Costa Rica se ha dado a la tarea de fortalecer sus procesos de gestión.

### 3. METODOLOGÍA

El proyecto fue abordado desde un enfoque cualitativo. Su objetivo consiste en describir la forma en que la gestión de información se desarrolla en la EBCI, a la vez que brinda aportes que permitan fortalecer los procesos desarrollados. La primera fase del proyecto expuesta en el presente artículo se desarrolló de 2019 a 2021 y contempló tres etapas: 1. El mapeo de la información de los procesos; 2. La definición de las políticas para la gestión de la información; y 3. La conformación y preparación de los equipos de trabajo para la gestión de la información.

Para recolectar la información, se llevó a cabo un análisis documental, tomando como base principal el mapeo de la información realizado en el año 2014 (Calvo Guillén, 2015) y actualizando los procesos según los cambios que se han dado desde esa fecha hasta 2021. Además, se aplicó la técnica de grupos focales con el fin de validar los diagramas de flujo (producto de la etapa del mapeo de la información) y el manual de procesos (producto de la etapa de definición de políticas para la gestión de la información); para esto, participaron 10 docentes en su rol de coordinador o coordinadora de comisiones y secciones. Los datos se sometieron a un análisis descriptivo.

### 4. RESULTADOS Y DISCUSION

Si bien el proyecto se concentró en la gestión de la información, debido a la importancia de contar primeramente con una adecuada gestión documental en la EBCI, fue preciso tomar acciones en esta área. Por ende, a inicios de 2019 un equipo de seis estudiantes de trabajo comunal universitario (TCU) brindaron su apoyo de enero a febrero en el archivo físico de la unidad académica, con el acompañamiento de la asistente del proyecto, quien para ese entonces era estudiante avanzada de la carrera de Archivística. La labor principal de este grupo consistió en identificar el estado de los documentos, es decir, determinar si ya habían cumplido su plazo de conservación para trasladarlos al AUROL o, en caso contrario, descartarlos, siguiendo las disposiciones institucionales establecidas por la Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos (CUSED) y el AUROL.

Una vez finalizado el periodo del equipo de estudiantes de TCU, la tarea anterior fue retomada en marzo 2019 por la asistente del proyecto. Este fue un ejercicio muy arduo, ya que era urgente la atención de los documentos físicos no solo para liberar espacio en las instalaciones de la EBCI, sino para contar con información oportuna para la toma de decisiones. Por consiguiente, se determinó que el descarte tenía ya varios años sin realizarse, por ejemplo, el primer bloque de documentos trabajados era de 2002, lo cual evidencia que algunos tenían más de 15 años e, incluso, superaban el plazo respectivo para proceder a eliminarlos. Además de no tomarse en cuenta la tabla de plazos, se evidenció la ausencia de organización de acuerdo con las series documentales provistas por CUSED y el AUROL, aspecto en que también colaboró la asistente de archivística.

De forma simultánea a la implementación del SiGeDI, se solicitó ayuda a la asistente del proyecto para capacitar al personal administrativo encargado del rol de archivo (la encargada de asuntos estudiantiles y la recepcionista),

los elementos estudiados en la capacitación fueron los siguientes: conceptos básicos archivísticos, políticas institucionales en materia de gestión documental, proceso de creación de documentos, tareas del rol de archivo, principales procesos técnicos (designación de las palabras claves, clasificación de documentos y gestión de los expedientes). También, se les brindó material de apoyo que consistía en una serie de videotutoriales del AUROL sobre los procesos documentales.

A mediados de 2020, en una etapa de seguimiento a la gestión documental realizada en el SiGeDI, se solicitó a la asistente del proyecto identificar debilidades con relación a la labor de archivo dentro del sistema. A continuación, se presentan los resultados del informe de estado:

- a. Circulares: se ha detectado que en algunos casos no existe una separación entre circulares enviadas y circulares recibidas, por lo tanto, circulares recibidas y enviadas se están archivando juntas. Asimismo, no existe una normalización en relación a los nombres que se asignan a estos expedientes.
- b) Correspondencia: existe una manera incorrecta dentro de la escuela de usar la palabra correspondencia (...) debe existir solo un expediente nombrado por año como correspondencia.
- c) Expedientes de órganos colegiados: en cuanto a esta serie se ha detectado que no existe una normalización con los nombres de los expedientes (...) Asimismo, se debe recordar que todo expediente de órgano colegiado debe conformarse en un expediente compuesto.
- d) Archivar documentos: se detectaron varias circulares archivadas de manera incorrecta, ya que estas se encuentran en expedientes de correspondencia y cartas. Esto es importante que no suceda, ya que ambos tipos documentales tienen vigencias distintas, las circulares se eliminan después de 1 año y las cartas, dependiendo del proceso al que respondan, no se eliminan.
- e) Asignación de palabras clave: se pudo observar cómo en algunos casos estas se convierten en oraciones que a futuro van a impedir recuperar los documentos de manera satisfactoria. (K. Bonilla Espinoza, comunicación personal, 27 de julio de 2020)

Además, en dicho informe se hace un llamado a ejecutar los procesos documentales de manera adecuada, lo que sirve como un marco orientador y motivador para el desarrollo de estos procesos, como se cita:

Si bien el tema de SIGEDI es nuevo para muchos y puede implicar todo un reto, es importante comenzar a disminuir esta brecha (...) por parte de todo el personal debe existir una actitud positiva para poder realizar todas las labores de archivo de la mejor manera. De no solventar las deficiencias detectadas, es probable que el desorden que anteriormente existía en el soporte papel sea trasladado al soporte electrónico. (K. Bonilla Espinoza, comunicación personal, 27 de julio de 2020)

Es preciso indicar que las acciones anteriores no fueron planificadas en el proyecto de gestión, sin embargo, fueron necesarias para su funcionamiento. Seguidamente, se detallan las etapas contempladas en el proyecto de gestión de información.



#### 4.1 Mapeo de la información de los procesos

Esta etapa se desarrolló en la primera mitad de 2020 y contempló la identificación de los procesos y los procedimientos, las entradas y las salidas de información, las instancias, las personas generadoras, receptoras y custodios de la información, a través de una matriz (versión detallada) y de diagramas de flujo (versión abreviada). Se elaboraron en total 16 diagramas de flujo de los procesos de planificación de cursos regulares, desarrollo de cursos regulares, suficiencia, tutoría, orientación académica curricular, orientación académica en trabajos finales de graduación, desarrollo de proyectos de investigación, desarrollo de proyectos de acción social, divulgación de actividades, trabajo comunal universitario, desarrollo de asambleas de escuela, envío de circulares, reunión de comisiones, reunión de secciones, convalidación de cursos y estudios de graduación.

El mapeo de la información resulta especialmente útil en las labores docentes-administrativas a cargo del profesorado de la EBCI y que tienen que ver con la participación en comisiones y secciones, en donde se apoya al estudiantado con acciones tales como las convalidaciones de cursos, los levantamientos de requisitos de cursos y la orientación académica durante la temporada de matrícula, entre otros.

A su vez, el mapeo de la información distinguió los instrumentos que las diferentes instancias emplean para sistematizar sus procesos. Al respecto, se aclara que esta etapa está aún en marcha, pues no se enfoca en la gestión documental ni en la gestión de información, sino en la gestión del conocimiento. Esto equivale a operaciones que las personas realizan pero que, por lo general, no han sido sistematizadas ni documentadas. Algunos ejemplos de lo dicho son la matriz de seguimiento a la entrega de programas de curso; los instrumentos para gestionar y dar seguimiento a las convalidaciones de cursos; la lista de chequeo para actividades de acción social; el formulario para solicitar levantamiento de requisitos de curso y los formularios para estudios de graduación.

En definitiva, el mapeo de la información ha permitido contar radiografía de las actividades que se llevan a cabo en la EBCI; provee conocimiento claro y permite su recuperación para la toma de decisiones. Con ello, facilita identificar problemas que dificultan el desarrollo de los procesos o el flujo adecuado de la información, para así ser atendidos oportunamente. De igual modo, se trata de una herramienta de mucha utilidad para capacitar a las personas en los procesos institucionales, porque la comprensión de estos es muy sencilla a través de los diagramas de flujo.

#### 4.2 Definición de las políticas para la gestión de la información

Esta etapa transcurrió desde mediados de 2020 hasta inicios de octubre de 2021 sobre la base del mapeo previo de la información y tuvo como objetivo normalizar la gestión documental a través de un manual de procesos, esto con el fin de guiar al personal docente en la adecuada ejecución de los procesos y los procedimientos de la EBCI. Debido a la urgencia por normalizar la gestión documental en el SiGeDI, la versión inicial del manual se concentra en instruir el correcto manejo de los documentos mediante las siguientes pautas: elaboración de una convocatoria y elaboración de un acta (ambas para comunicaciones dentro de una comisión), elaboración de un oficio interno y uno externo (para comunicaciones con otras instancias).

### 4.3 Conformación y preparación de los equipos de trabajo para la gestión de la información

Se llevaron a cabo dos grupos focales con representación de tres instancias o actores: las comisiones, las secciones y el personal administrativo encargado del archivo. La conformación de los equipos tomó en cuenta al coordinador o la coordinadora de comisiones y secciones, para un total de 10 docentes y dos representantes del sector administrativo, esto es: la coordinación de la Comisión de Docencia; la coordinación de la Comisión de Investigación, quien se encarga además de la coordinación de la Sección de Investigación; la coordinación de la Comisión de Acción Social; la coordinación de la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad; la coordinación de la Comisión de Trabajos Finales de Graduación; la coordinación de la Comisión de Evaluación, Orientación, Selección y Matrícula; la coordinación de la Comisión de Infraestructura; la coordinación de la Comisión de Comunicación, quien se encarga además de la Sección de Gestión y Sistemas de Información; la coordinación de la Sección de Servicios y Productos de Información; la coordinación de la Sección de Tratamiento de la Información, quien se encarga además de la Sección de Gestión de Unidades de Información Educativas; la Encargada de Asuntos Estudiantiles y la Jefatura Administrativa.

La primera sesión con los equipos de trabajo se desarrolló a inicios de junio de 2021, contó con la participación de nueve docentes y dos representantes del sector administrativo, en la actividad se instruyó con respecto a la elaboración de convocatorias y actas. Esta acción motivó a más docentes a gestionar los documentos a través del SiGeDI, ya que solo algunos lo estaban realizando de esta forma, esto evidenció la necesidad de otorgar un mayor acompañamiento y fortalecer la capacitación en los procesos documentales automatizados.

La segunda sesión tuvo lugar a inicios de octubre de 2021 y en ella participaron 10 docentes; tuvo como objetivo dar seguimiento a la labor de sistematización de la información en el SiGeDI y validar los diagramas de flujo y el manual de procesos. En este grupo focal se dieron recomendaciones importantes para incorporar al manual y mejorar los procesos, como se cita: a) solicitar siempre marcar copia a la dirección de la EBCI en las convocatorias de reunión de las comisiones; b) solicitar que los oficios externos sean firmados y enviados directamente por la dirección de la escuela; c) dar seguimiento al nombre de los expedientes asignado por las encargadas del rol de archivo; d) recomendar las palabras clave de los documentos a las encargadas del rol de archivo.

Para finalizar, se comparten a continuación parte de las impresiones de los docentes que participaron en el segundo grupo focal:

Docente a: «Realmente ha sido muy ágil el proceso.»

Docente b: «Al principio me costó un poquito (...) pero ya aprendí a manejarlo y realmente me gusta también y lo veo muy eficiente, me gusta que todo queda ahí.»

Docente c: «Todo el trabajo de gestión documental efectivamente es muy preciso, está muy bien elaborado, nos facilita muchísimo el trabajo y me encanta SiGeDI para poder mantener esa documentación organizada, poder recuperarla cuando se necesita de forma rápida, por lo tanto, me parece que vamos por muy buen camino.»

Tal y como ha sido evidenciado en el presente documento, si bien aún faltan aspectos por afinar en cuanto a la gestión documental, la gestión de información y la gestión del conocimiento en la EBCI, es posible afirmar que lo avanzado hasta la fecha ha tenido un impacto positivo en las personas y les ha facilitado el desarrollo de estos procesos.

## 5. CONCLUSIONES

A través de este proyecto se revela la necesidad de involucrar a diferentes actores en el proceso: estudiantes, docentes y administrativos brindaron su apoyo e hicieron posible el logro de los objetivos propuestos. De igual manera, resulta fundamental trabajar de la mano con profesionales de otras disciplinas, en este caso, bibliotecólogos y archivistas, cada uno desde su área de experticia, e incluso, informáticos, en el diseño y el soporte de los sistemas de información automatizados.

El recurso humano calificado es un elemento clave para el éxito de los procesos de gestión; al respecto, se evidenció que en el caso particular de la EBCI no se cuenta con un profesional en archivística o, en su lugar, con una secretaria formada en la gestión documental institucional. Esto requirió subsanarse por medio de mucha capacitación y seguimiento (tareas asumidas por la asistente y la coordinación del proyecto, con formación en archivística y bibliotecología, respectivamente) a las labores realizadas por el personal administrativo con el rol de archivo (quienes las asumen como un recargo a sus funciones), para garantizar así la calidad de los procesos documentales.

Lo anterior se espera reforzar en el manual de procesos, con el fin de que las labores del rol de archivo tengan sus procesos sistematizados para la consulta del personal de apoyo. En este punto se llama a la EBCI a gestionar pertinentemente el personal idóneo para la gestión documental y nombrar un profesional capacitado, de forma tal que el seguimiento a esta labor sea permanente, lo cual facilitará el cumplimiento de las disposiciones institucionales, tomando en cuenta los plazos respectivos, para evitar así trasladar al SiGeDI las malas prácticas dadas en las operaciones manuales. En ese sentido, el personal docente ha realizado un esfuerzo adicional al trabajar de la mano con las encargadas del archivo para verificar que los procesos documentales se realizan de forma adecuada.

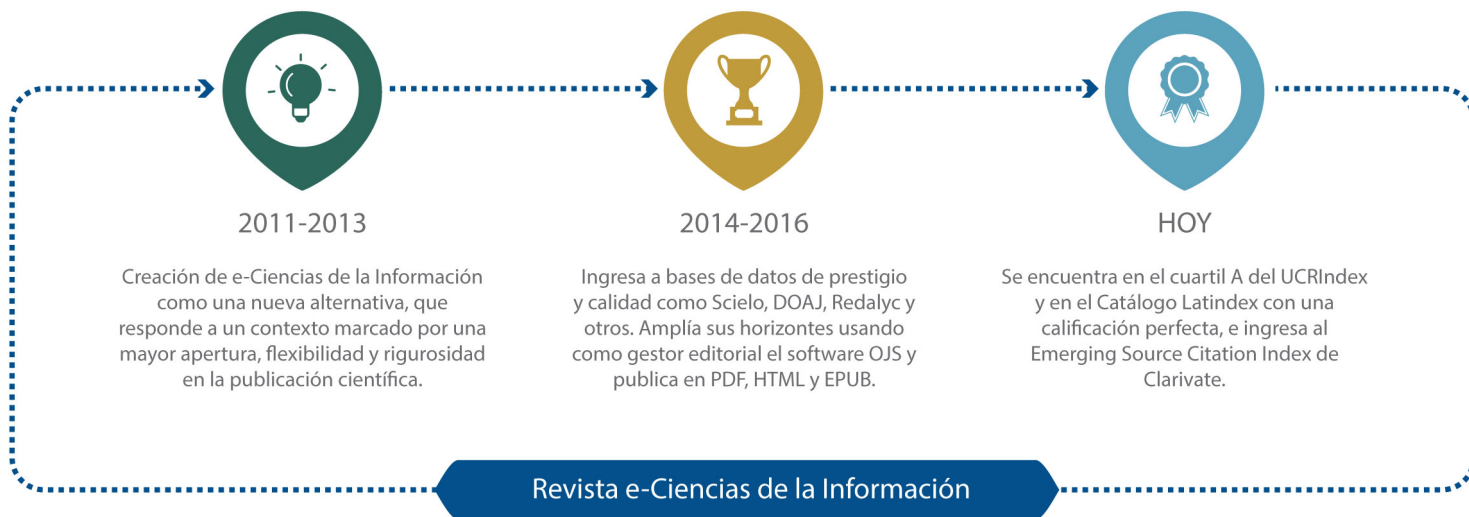
A pesar de que la integración de los actores en el proceso de gestión ha sido progresivo -unos han asumido el cambio sin mayor contratiempo y otros aún están pendientes de transitar hacia el proceso automatizado-, se rescata el reto asumido por la EBCI no solo para fortalecer sus procesos de gestión, sino además para automatizarlos mediante el SiGeDI. Esto ha representado para el personal académico y administrativo superar una curva de aprendizaje, pero, al mismo tiempo, ha representado para la escuela contar con un sistema al que se tiene acceso remoto, facilita la comunicación, la preservación, así como la recuperación documental.

Finalmente, la diversidad de beneficios obtenidos evidencia el impacto de los procesos de gestión llevados a cabo en la EBCI, desde la mejora en la sistematización de la información, un mayor aprovechamiento de los recursos institucionales, el fortalecimiento de la comunicación organizacional, hasta contar con la información necesaria en el momento oportuno como apoyo

a los procesos de mejoramiento continuo y el logro de los objetivos de la unidad académica.

## 6. REFERENCIAS

- Archivo Universitario Rafael Obregón Loría. (2019). *Presentación lanzamiento de SiGeDI: Sistema de Gestión de Documentos Institucional* [Presentación con diapositivas]. Archivo Universitario. [https://archivo.ucr.ac.cr/docum/SiGeDI\\_lanzamiento.pdf](https://archivo.ucr.ac.cr/docum/SiGeDI_lanzamiento.pdf)
- Calvo Guillén, G. (2015). Rediseño de un sitio web como sistema de información mediante la arquitectura de información: en busca del fortalecimiento de la comunicación. *e-Ciencias de la Información*, 5(1), 1-27. <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v5i1.17472>
- Chávez Montejó, Y., & Pérez Sousa, H. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, (8-9), 222-227. <http://eprints.rclis.org/25301/1/18-Reflexi%C3%B3n%2005.pdf>
- Comisión de Autoevaluación. (2013). Informe de autoevaluación del periodo 2007-2012. UCR: EBCI.
- Consejo Universitario. (2014, 29 de abril). Acta de la Sesión N.º 5805. <https://www.cu.ucr.ac.cr/actas/2014/5805.pdf>
- Murray, P. (2002). Gestión - Información - Conocimiento. *Biblios*, 4(14). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16114402>
- Pérez-Montoro Gutiérrez, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones: Fundamentos, metodología y praxis*. Ediciones Trea. <https://bit.ly/3jIGnlk>
- Ponjuán Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información*, 42(2), 11-17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>



¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?  
Ingrese [aquí](#)

O escribanos a la siguiente dirección  
[revista.ebci@ucr.ac.cr](mailto:revista.ebci@ucr.ac.cr)