



Universidad Nacional

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación

Presentado por:

Sonia Miranda González

Marianela Rodríguez Marín

Heredia, Costa Rica

Febrero, 2014

Tribunal Examinador

Master Aracelly Ugalde Víquez

Representante Decanato

Master Nidya Rojas Morales

Directora

Adriana Retes Céspedes

Tutora

Alcira Cascante Ardón

Lectora

Rocío Montero Solano

Lectora

Dedicatoria

*A Dios por haberme dado la vida, sin mi fe en este ser
Supremo, no sería posible cumplir nuestros sueños.*

*A mis padres, Israel (Chelo) y Aurora por haberme
traído a este mundo y haber hecho de mi la mujer
que soy, los extraño muchísimo, pero sé que mientras
los siga teniendo en mi mente y en mi corazón,
seguirán estando vivos para mí.*

Los amo.

*A Alexander, mi esposo, por su amor y apoyo incondicional
en este proceso. Te quiero mucho papillo.*

*A mis hijos, Mauricio y Melvin por apoyarme e impulsarme
para que hiciera realidad mi sueño, ustedes son la razón
de mi vida y los amo con todo mi corazón.*

Sonia

Dedicatoria

Primero a Dios y la Virgen por guiar mi vida.

*A mis padres David Rodríguez y Julia Marín,
por darme el amor suficiente para
cumplir las metas que me he impuesto.*

*A mis hermanos Andrés, Gustavo, Cata y José.
Mis sobrinos María Paula y bebé (ya quiero conocerte),
a todos gracias por su apoyo.*

*A mi abuelita Carmen "Mamá",
gracias a Dios que aún te tengo a mi lado.*

*A la memoria de mis abuelos, Azarías Rodríguez,
Angélica Chacón y Juan Luis Marín. Los extraño.*

*A Diego Chacón, por compartir
los momentos difíciles con amor
y ayuda incondicional.*

Marianela.

Agradecimiento

A Marianela, por haber sido mi compañera y amiga en esta gran aventura, por su apoyo incondicional y porque demostramos que cuando se quiere se puede.

A los Miranda González, por ser la mejor familia en que Dios me permitió crecer, somos únicos de verdad.

A la familia Rodríguez Marín, por haberme abierto las puertas de su casa y hacerme sentir tan bien. Nunca olvidaré las tertulias que tuvimos en los ratos de descanso alrededor de una rica taza de aguadulce.

A mis compañeras y compañeros del Centro de Documentación y de todo el Tribunal, por su constante apoyo en las diferentes etapas del proceso.

A todas y todos, muchísimas gracias y que Dios los bendiga.

Sonia

Agradecimiento

A Sonia por su paciencia
en los momentos de desesperación.

A la familia Madrigal Miranda por los momentos
en los que les robé a su mamá y esposa.

A nuestra directora Adriana Retes,
por confiar en nuestra capacidad
para esta travesía de la tesis.

A todos los profesores de la carrera de Bibliotecología,
gracias por sus enseñanzas
para la carrera y para la vida,
personas que estimo y admiro mucho.

A Alci y Rocío, gracias infinitas a ambas
por ser nuestras lectoras.

A mis compañeras y amigas
de la Biblioteca de Derecho, por la enorme
ayuda brindada cada vez que lo necesite
y hacerme crecer como persona.

Marianela

Agradecimientos

A nuestra tutora Adriana y a nuestras lectoras Alcira y Rocío

Jamás encontraremos la forma de
agradecer el constante apoyo y confianza.

A Nidya, por la ayuda y consejos que nos brindó,
en la fase de aprobación del tema y el anteproyecto.

El objetivo alcanzado también es de ustedes
y que la fuerza que nos ayudo a conseguirlos
fue por su gran apoyo.

A las personas funcionarias del
Tribunal Supremo de Elecciones que nos
ayudaron y apoyaron durante todo el proceso.

Marianela y Sonia

Resumen Ejecutivo

En la sociedad actual, los recursos de información son tan importantes para una organización como lo son los recursos financieros, económicos y humanos, por lo que se hace necesario que se gestionen adecuadamente para que contribuyan a una óptima toma de decisiones y al logro de los objetivos de la Institución a que pertenecen, razón por la cual para realizar la investigación se aplicó la herramienta conocida como Auditoría de Información en el Tribunal Supremo de Elecciones, con el propósito de conocer si se aplica una adecuada gestión a los recursos de información que esta institución necesita para funcionar correctamente.

La auditoría de información es un proceso que le permite a las organizaciones conocer la información que posee, quién la produce, cuál es el recorrido que ésta sigue dentro de la Institución, por cuánto tiempo debe conservarse, cuál es el mejor método para guardarla y en cual unidad de información debe custodiarse, por lo que para una Institución como el Tribunal Supremo de Elecciones, es fundamental aplicar correctamente la Gestión de Información y así permitir que todas las personas usuarias tanto internas como externas tengan acceso a la información que necesitan en el menor tiempo posible.

Con la aplicación de la auditoría, se logró identificar y describir los recursos de información que necesita esta organización para alcanzar sus objetivos y realizar una óptima toma de decisiones, es decir, se detectaron debilidades y amenazas para poder convertirlas en fortalezas y oportunidades que favorezcan la gestión de información.

La investigación está dividida en seis capítulos, en el primero se presenta la introducción, el problema y su importancia, el estado de la cuestión y los objetivos.

En el segundo, titulado marco conceptual, se presenta los temas relacionados con la investigación, tales como Información, Gestión de Información, Auditoría de Información, Gestión del Conocimiento, Gestión Documental y Gestión de Calidad, así como el marco contextual, en el que se muestra los antecedentes, funciones, misión y visión del Tribunal como organización, y de cada una de las unidades de información que existen en la Institución.

En el tercer capítulo, titulado como marco metodológico, se presenta y explica cómo se llevó a cabo la investigación en sus diferentes etapas, abarcando desde el tipo de investigación, las fuentes y sujetos de información hasta los alcances de la misma.

En el cuarto capítulo, llamado resultados, se ofrece los datos obtenidos en la investigación con su análisis respectivo, el cuál para una mejor apreciación visual, está conformado por gráficos, cuadros, tablas y figuras que facilitan su comprensión, los cuales se tabularon y graficaron utilizando la suite ofimática Microsoft Office. Se incluye además las debilidades encontradas y las oportunidades de mejora, las cuales para una mejor comprensión, se presenta con la debilidad o deficiencia detectada, la oportunidad de mejora, que de acuerdo con lo establecido en la gestión de información, podría convertirla en una fortaleza para la Institución.

Posteriormente se presenta una conclusión general de la investigación, en la que se destaca la importancia de la investigación realizada y los beneficios que se alcanzarán de aplicarse las recomendaciones señaladas.

Palabras claves: Auditoría de información, Gestión de calidad, Gestión de información, Gestión del conocimiento, Gestión documental, Recursos de información, Unidades de información

Tabla de Contenido

ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
TABLA DE ABREVIATURAS	XX
CAPÍTULO I	21
INTRODUCCIÓN	21
1. <i>El problema y su importancia</i>	22
2. <i>Estado de la cuestión</i>	23
3. <i>Objetivos</i>	27
3.1 Objetivo general.....	27
3.2 Objetivos específicos.....	27
CAPÍTULO II	29
1. <i>Organizaciones</i>	30
1.1 La comunicación en las organizaciones.....	32
1.2 Información	33
1.2.1 Tipos de información	34
1.2.2 Importancia de la información para la toma de decisiones.....	35
1.2.3 Usuarios de la información	37
1.2.4 Recursos de información (RI)	37
1.2.4.1 Utilidad de los recursos de información	39
1.2.4.2. Calidad de los recursos de información	40
2. <i>Gestión de información</i>	43
2.1 Evolución histórica de la Gestión de información en las organizaciones	44
2.2 Principios de la Gestión de Información	47
2.3 Dinámicas de los flujos de información en las organizaciones	49
2.4 Tipos de flujos de información.....	50
2.5 La cultura informacional de la organización.....	51
2.6 Fases de la Gestión de Información.....	52
2.6.1 Planificación.....	53
2.6.2 Organización.....	58
2.6.3 Ejecución.....	60
2.6.4 Control y evaluación	60
2.7 Auditoría de información como herramienta para una correcta gestión de información	61
2.7.1 Resultados de la auditoría de información	62
2.7.2 Beneficios de la auditoría de información	63
2.7.3 Utilidad de la auditoría de información.....	63
2.7.4 Ventajas de las auditorías de información	64
2.7.5 Ámbitos de aplicación y aspectos críticos.....	65
2.7.6 Tipos de auditorías de información	66
2.7.7 Fases de la auditoría de información.....	74
3. <i>Gestión del conocimiento</i>	75
3.1 Conocimiento.....	75
3.2 Tipos de conocimiento	75
3.3 Gestión de conocimiento	76

3.4 Génesis de la Gestión del conocimiento	77
3.5 Objetivos de la Gestión del conocimiento	78
3.6 Modelos de gestión del conocimiento	79
3.7 Indicadores para la gestión del conocimiento	82
3.7.1 Capital intelectual.....	83
4. Gestión Documental	84
4.1 Documentos.....	84
4.2 Gestión documental.....	84
4.3 Evolución histórica.....	85
4.4 Etapas de la Gestión Documental	86
4.5 Tipos de documentos	86
4.5.1 Características informacionales de los documentos.....	87
4.6 Gestión documental y Gestión de la información.....	89
5. Gestión de la calidad.....	90
5.1 Calidad.....	91
5.2 Actividades de la gestión de la calidad.....	92
5.3 Antecedentes de las normas ISO.....	93
5.4 Normas ISO para la gestión de la calidad	94
5.5 Herramientas para la gestión de la calidad.....	95
6. Tribunal Supremo de Elecciones.....	95
6.1 Antecedentes.....	95
6.2 Funciones del Tribunal Supremo de Elecciones	99
6.3 Misión y visión	101
6.4 Centro de Documentación (anteriormente biblioteca electoral)	102
6.4.1 Antecedentes.....	102
6.4.2 Estructura administrativa	103
6.4.3 Funciones.....	104
6.4.4 Objetivos	104
6.4.5 Misión y visión.....	105
6.4.6 Servicios.....	105
6.5 Archivos del Tribunal.....	106
6.5.1 Archivo Central.....	106
6.5.1.1 Antecedentes.....	106
6.5.1.2 Estructura administrativa	107
6.5.1.3 Objetivos.....	107
6.5.1.4 Misión y visión	108
6.5.1.5 Funciones y servicios	108
6.6 Archivo del Tribunal.....	109
6.6.2 Estructura administrativa	109
6.6.3 Objetivo	109
6.6.4 Misión y visión.....	109
6.6.5 Funciones y servicios	110
6.7 Archivo del Registro Civil.....	110
6.7.1 Antecedentes.....	110
6.7.2 Estructura organizativa	110
6.7.3 Objetivo general.....	111
6.7.4 Objetivos específicos.....	111
6.7.5 Misión y visión.....	111
6.7.6 Unidades que conforman el Archivo del Registro civil	112
6.7.6.1 Unidad de Archivo electoral (expedientes de cédula)	112
6.7.6.1.1 Funciones y servicios	112

6.7.7.2 Unidad de Microfilm	113
6.7.7.2.1 Funciones y servicios	113
6.7.7.3 Unidad Archivo de Tarjeta de Identidad de Menores (T.I.M.)	113
6.7.7.3.1 Funciones y servicios	113
6.7.7.4 Unidad Archivo de Expedientes de Opciones y Naturalizaciones	114
6.7.7.4.1 Funciones y servicios	114
6.7.7.5 Unidad de Archivo Civil	114
6.7.7.5.1 Funciones y servicios	115
6.7.7.6 Unidad de Digitalización	115
6.7.7.6.1 Funciones y servicios	116
CAPÍTULO III	117
1. <i>Enfoque de la investigación</i>	118
2. <i>Tipo de investigación</i>	118
3. <i>Sujetos y fuentes de información</i>	119
3.1 Sujetos de información.....	119
3.1.1 Población y muestra	119
3.2 Fuentes de información.....	120
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	121
3.4 Cuadro de variables.....	123
3.5 Procedimientos para el análisis de datos	126
3.6 Alcances del estudio.....	126
3.6.1 Proyecciones	126
CAPÍTULO IV	128
4 <i>Análisis e interpretación de resultados</i>	129
4.1 Descripción del T.S.E.	130
4.2 Identificación de los RI	131
4.3 Descripción de los RI.....	133
4.4 Productores de recursos información	168
4.4 Situación actual de los RI respecto de cada una de las unidades de información.....	178
4.4.1 Archivo Central.....	179
4.4.2 Archivo del Tribunal.....	180
4.4.3 Archivo del Registro Civil.....	182
4.4.3.1 Archivo Electoral.....	183
4.4.3.2 Unidad de Microfilm	183
4.4.3.3 Archivo Tarjeta de Identificación de Menores (T.I.M.)	185
4.4.3.4 Archivo Expedientes de Opciones y Naturalizaciones.....	186
4.4.3.5 Archivo civil.....	186
4.4.3.6 Unidad de Digitalización	187
4.4.4 Centro de Documentación.....	188
4.5 Análisis general de las UI	189
4.6 Recursos de información existentes en cada UI	192
4.7 Descripción de los flujos de información	196
4.7.1 Flujos con una Gestión de Información Alta	198
4.7.2 Flujos con una Gestión de Información Media	201
4.7.3 Flujos con una Gestión de Información Baja	206
4.7.4 Flujos con una Gestión de información Nula	222
4.8 Análisis general de los flujos de información	257
4.9 Análisis de diversos factores críticos que intervienen en la gestión de los recursos de información en el T.S.E.	258

4.10 Balance general de los resultados de la Auditoría de Información.....	283
4.11 Conclusiones del proceso de auditoría de información realizado en el Tribunal Supremo de Elecciones.....	290
4.12 Implementación de las recomendaciones y seguimiento.....	293
4.13 Seguimiento.....	293
CONCLUSIÓN	294
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	297
ANEXOS	304

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo Bryson	72
Figura 2. Procesos de conversión del conocimiento.....	80
Figura 3. Modelo de rotación del conocimiento.....	81
Figura 4. Organigrama del Tribunal Supremo de Elecciones	98
Figura 5. Estructura de la base de datos Recursos de Información en el Tribunal Supremo de Elecciones.....	134
Figura 6. Flujo Unidad de Departamento Dirección Ejecutiva.....	199
Figura 7. Flujo Unidad de Departamento Dirección Ejecutiva.....	200
Figura 8. Flujo Unidad de Departamento Legal	201
Figura 9. Flujo Unidad de Departamento Legal	202
Figura 10. Flujo Unidad de Inspección Electoral	203
Figura 11. Flujo Unidad de Inspección Electoral	205
Figura 12. Flujo Unidad de Departamento Civil.....	207
Figura 13. Flujo Unidad de Departamento Civil.....	208
Figura 14. Flujo Unidad de Departamento Tecnologías de Información y Comunicación....	210
Figura 15. Flujo Unidad de Departamento Tecnologías de Información y Comunicación....	211
Figura 16. Flujo Unidad de Auditoría Interna.....	212
Figura 17. Flujo Unidad de Auditoría Interna.....	213
Figura 18. Flujo Unidad de Contraloría Electoral	214
Figura 19. Flujo Unidad de Contraloría Electoral	215
Figura 20. Flujo Unidad de Departamento Electoral	216
Figura 21. Flujo Unidad de Departamento Electoral	217
Figura 22. Flujo Unidad de Proveduría.....	218
Figura 23. Flujo Unidad de Proveduría.....	219

Figura 24. Flujo Unidad de Recursos Humanos	221
Figura 25. Flujo Unidad de Recursos Humanos	222
Figura 26. Flujo Unidad de Análisis	223
Figura 27. Flujo Unidad de Análisis	224
Figura 28. Flujo Unidad de Arquitectura.....	225
Figura 29. Flujo Unidad de Arquitectura.....	226
Figura 30. Flujo Unidad de Capacitación.....	227
Figura 31. Flujo Unidad de Capacitación.....	228
Figura 32. Flujo Unidad de Comunicación	229
Figura 33. Flujo Unidad de Comunicación	230
Figura 34. Flujo Unidad de Contaduría	231
Figura 35. Flujo Unidad de Contaduría	232
Figura 36. Flujo Unidad de Contraloría de Servicios	233
Figura 37. Flujo Unidad de Contraloría de Servicios	234
Figura 38. Flujo Unidad de Coordinación de Programas Electorales.....	235
Figura 39. Flujo Unidad de Coordinación de Programas Electorales.....	236
Figura 40. Flujo Unidad de Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos.....	237
Figura 41. Flujo Unidad de Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos.....	238
Figura 42. Flujo Unidad de Inscripciones	239
Figura 43. Flujo Unidad de Inscripciones	240
Figura 44. Flujo Unidad de Oficinas Regionales.....	241
Figura 45. Flujo Unidad de Oficinas Regionales.....	242
Figura 46. Flujo Unidad de Padrón Electoral.....	243
Figura 47. Flujo Unidad de Padrón Electoral.....	244
Figura 48. Flujo Unidad de Protocolo.....	245

Figura 49. Flujo Unidad de Protocolo.....	246
Figura 50. Flujo Unidad de Proyectos Tecnológicos	247
Figura 51. Flujo Unidad de Proyectos Tecnológicos	248
Figura 52. Flujo Unidad de Registro de Partidos Políticos	249
Figura 53. Flujo Unidad de Registro de Partidos Políticos	250
Figura 54. Flujo Unidad de Secretaría del T.S.E.	251
Figura 55. Flujo Unidad de Secretaría del T.S.E.	252
Figura 56. Flujo Unidad de Seguridad y Vigilancia	253
Figura 57. Flujo Unidad de Seguridad y Vigilancia	254
Figura 58. Flujo Unidad de Servicios Generales.....	255
Figura 59. Flujo Unidad de Servicios Generales.....	256

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Lugares donde el personal del Tribunal Supremo de Elecciones obtiene los recursos de información que necesita y no tiene disponibles en su oficina, San José, C.R. 2012	259
Gráfico 2. Método utilizado por el personal de Tribunal Supremo de Elecciones para conseguir información producida por entidades externas, San José, C.R. 2012	260
Gráfico 3. Medios utilizados por el personal de Tribunal Supremo de Elecciones para solicitar información que necesita del entorno, San José, C.R. 2012	261
Gráfico 4. Canales utilizados por el personal del Tribunal Supremo de Elecciones para solicitar la información interna que necesita, San José, C.R. 2012	262
Gráfico 5. Tiempo de respuesta para obtener los recursos de información que solicita el personal del Tribunal Supremo de Elecciones a las unidades de información, San José, C.R. 2012	263
Gráfico 6. Factores que influyen para que el tiempo de respuesta sea variado, San José, C.R. 2012	264
Gráfico 7. Tiempo invertido por el personal de Tribunal Supremo de Elecciones para recopilar los recursos de información que no posee en su Departamento, San José, C.R. 2012	265
Gráfico 8. Existencia de dificultad para acceder a los recursos de información que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones no posee en su Departamento, San José, C.R. 2012 ..	266
Gráfico 9. Formatos de preferencia en que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones requiere que estén disponibles los recursos de información necesarios para alcanzar los objetivos, San José, C.R. 2012	267
Gráfico 10. Fuentes de preferencia por parte del personal del Tribunal Supremo de Elecciones para obtener la información que necesitan, San José, C.R. 2012	268
Gráfico 11. Razones por las que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones prefiere los tipos de fuentes de información indicados, San José, C.R. 2012	269
Gráfico 12. Grado de actualización que deben tener los recursos de información que se necesitan para el logro de los objetivos, San José, C.R. 2012	270
Gráfico 13. Conocimiento por parte del personal del Tribunal Supremo de Elecciones sobre los recursos de información disponibles en cada unidad de información, San José, C.R. 2012	271

Gráfico 14. Cantidad de recursos de información para la toma de decisiones que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones consigue en las unidades de información, San José, C.R. 2012	272
Gráfico 15. Grado de utilización de los servicios que brindan las unidades de información por parte del personal del Tribunal Supremo de Elecciones, San José, C.R. 2012	273
Gráfico 16. Frecuencia con que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones utiliza los servicios brindados por las unidades de información, San José, C.R. 2012 ...	273
Gráfico 17. Opinión que tiene el personal del Tribunal Supremo de Elecciones sobre los servicios que se ofrecen en las unidades de información, San José, C.R. 2012.....	274
Gráfico 18. Razones por las que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones considera buenos los servicios ofrecidos por las unidades de información, San José, C.R. 2012.....	275
Gráfico 19. Percepción que tienen el personal del Tribunal Supremo de Elecciones respecto de la calidad del contenido de los recursos de información disponibles en las unidades de información, San José, C.R. 2012	276
Gráfico 20. Razones por las que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones consideran que la calidad de los recursos de información es buena, San José, C.R. 2012	277
Gráfico 21. Cantidad del personal del Tribunal Supremo de Elecciones que han recibido alguna capacitación por parte de las unidades de información para dar a conocer los servicios que se ofrecen, San José, C.R. 2012	278
Gráfico 22. Opinión por parte del personal del Tribunal Supremo de Elecciones sobre el personal que labora en las unidades de información, San José, C.R. 2012	279
Gráfico 23. Papel que consideran el personal del Tribunal Supremo de Elecciones que deberían cumplir las unidades de información dentro del Tribunal Supremo de Elecciones, San José, C.R. 2012.....	280
Gráfico 24. Cantidad del personal del Tribunal Supremo de Elecciones que consideran que el papel de las unidades de información se da actualmente, San José, C.R. 2012.....	281

Índice de Tablas

Tabla 1. Recursos de información existentes en el T.S.E.	131
Tabla 2. Recursos de información necesarios para la consecución de los objetivos del T.S.E.	167
Tabla 3. Cantidad de recursos de información producidos	168
Tabla 4. Oficinas del Tribunal Supremo de Elecciones que utilizan los Recursos de Información.....	170
Tabla 5. Entidades externas que hacen mayor uso de los recursos de información generados por el Tribunal Supremo de Elecciones.....	174
Tabla 6. Cantidad de Recursos de información que se encuentran en las unidades de información	192
Tabla 7. Número de unidades de información que custodian cada Recurso de Información	195

Tabla de Abreviaturas

AI: Auditoría de Información

CGR: Contraloría General de la República

GI: Gestión de Información

GRI: Gestión de los Recursos de Información

IFED: Instituto de Formación y Estudios en Democracia

INTECO: Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica

ISO: International Organization for Standardization

O.I.J: Organismo de Investigación Judicial

RI: Recursos de Información

RITSE: Recursos de Información del Tribunal Supremo de Elecciones

SEYCO: Seguimiento y Control de Correspondencia

SINCE: Sistema Integrado Civil y Electoral

SUGEVAL: Superintendencia General de Valores

T.S.E.: Tribunal Supremo de Elecciones

UI: Unidades de Información

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura

Capítulo I

Introducción

1. El problema y su importancia

En la sociedad actual, conocida como la sociedad de información y del conocimiento, donde la cantidad de información que se produce en el día a día es inmedible, se necesita desarrollar actividades orientadas a controlar, almacenar y recuperar la información, es decir, a gestionar la información, principalmente en las organizaciones, sean públicas o privadas, ya que estas generan y reciben gran cantidad de información necesaria para la toma de decisiones y para alcanzar los objetivos y acciones planteadas como parte de su plan estratégico.

Al respecto, Ponjuán (2004), define gestión de información (GI) como:

“...proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización” (p. 17).

Pero, ¿por qué es importante gestionar la información? Fundamentalmente, porque con ella se puede dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Con qué información se dispone? ¿Cuál es el valor de esa información? ¿Quién produce, quién gestiona y quién utiliza esa información? ¿Cómo contribuye esta información en la toma de decisiones?

De ahí, que cuando en una organización no se realiza una adecuada GI, no puede resolverse estas interrogantes; es decir; no pueden identificarse los diferentes tipos de información que se manejan en la organización, se desconoce la dinámica de los flujos de los recursos de información, y se dificulta determinar el ciclo de vida de la información, que es un elemento básico de la gestión.

El Tribunal Supremo de Elecciones (T.S.E.) de Costa Rica, institución estatal encargada de llevar a cabo todos los actos relativos al sufragio y de mantener el registro de hechos civiles y electorales en el país, es una de estas organizaciones que no escapa al problema de no contar con una adecuada GI, a pesar de que cuenta con unidades como lo son los Archivos y el Centro de Documentación que manejan los recursos de información tanto internos como externos que se utilizan para la toma de decisiones. Por lo tanto, es donde surge la necesidad de poder contar con una metodología adecuada que le permita gestionar la información, apropiadamente, lo que le dará la oportunidad de mejorar los tiempos de respuesta en beneficio de los usuarios y de la ciudadanía en general.

De acuerdo con lo anterior, esta investigación pretende resolver las siguientes interrogantes: ¿En qué medida son necesarios los recursos de información para la toma de decisiones en el T.S.E.? ¿Cuáles son los recursos de información disponibles en los archivos y en el Centro de Documentación del T.S.E.? ¿Quiénes producen y quiénes utilizan los recursos de información en el T.S.E.? ¿Cuál es el flujo de los recursos de información? ¿Cómo se organizan los recursos de información existentes en el T.S.E.?

Las respuestas encontradas contribuirán para que exista una GI adecuada que vendría a ofrecer beneficios en todos los niveles de la organización, ya que permite reducir los gastos y aumentar la productividad, mejorar la comunicación con los niveles superiores y elevar la eficiencia, hacer que las fuentes de información sean más confiables y que el apoyo tecnológico sea más ajustado a las necesidades, generar un trabajo más fluido, dinámico y productivo. Asimismo, ayuda a mejorar la imagen de la organización y optimiza su comunicación e inserción en el ambiente. La GI le permitirá tener mayor claridad en la orientación estratégica, más unidad y más compromiso, así como tener siempre disponible la información interna y externa que le permitan cumplir con la misión y objetivos del T.S.E.

Además de estos beneficios que pueden generarse a favor del T.S.E., el desarrollo de esta investigación procura aportar la validación de una metodología como la auditoría de información para que pueda ser utilizada en procesos de G.I. en diferentes organizaciones públicas y privadas que requieran contar con información oportuna para la toma de decisiones y para la resolución de problemas.

2. Estado de la cuestión

Con la investigación realizada en el nivel nacional, se encontró que existen cuatro trabajos de graduación relacionados con el tema, y que, al menos, en tres instituciones nacionales se han realizado esfuerzos importantes para gestionar adecuadamente la información que se produce y es necesaria para la toma de decisiones y para el logro de los objetivos de cada institución.

A continuación se detallan algunos aspectos relevantes de cada investigación.

Rojas (2003) escribió su tesis de posgrado “La contribución de la auditoría de información en la definición de una estrategia de gestión de información: caso Centro Científico Tropical (CCT)”.

En esta investigación, Rojas plantea como objetivo general “Mostrar la importancia de la auditoría de información como elemento indispensable de la gestión de información en la

gestión empresarial de las Organismos No Gubernamentales”. Su propósito fue sugerir un modelo para la aplicación de auditorías de información en organizaciones no gubernamentales del sector ambiental en Centroamérica y, además, contribuir con bases teóricas a los planes de estudio de carreras en Ciencias de Información y otras afines.

En lo que se refiere al desarrollo del diagnóstico para identificar el flujo de información que se sigue en el Tribunal Supremo de Elecciones, este trabajo tiene gran relevancia, porque en él se plantea el cómo realizar una auditoría de información y cuál es el mejor método para ejecutarla, de manera tal que permita cumplir en forma efectiva los objetivos planteados en esta investigación.

Calderón (2004) ejecutó la investigación “Propuesta de creación de un Sistema Institucional de Gestión de Información y Documentación en la Municipalidad de San José”.

Esta investigación tuvo como objetivos generales “Diagnosticar el manejo del recurso informacional en la Municipalidad de San José” y “Proponer la Creación de un Sistema de Gestión de Información y Documentación en la Municipalidad de San José”, y perseguía la vinculación y coordinación de cada una de las unidades de información que existen en la Municipalidad de San José, a saber, el Archivo Central y el Centro de Información Digital, y que operaban en forma aislada, y que contaban con diferentes recursos de información de gran valor; pero que aún no había sido organizada ni manejada con criterios uniformes que permitieran accederla para la toma de decisiones, la planificación estratégica y la gestión del conocimiento en la Institución.

En este trabajo, al plantearse la ejecución de la propuesta en una entidad pública como lo es la Municipalidad de San José, los lineamientos seguidos para implementarla podrían servir como punto de referencia en el momento de plantear la propuesta que se desea en el presente proyecto de investigación.

Retes (2006) realizó la investigación denominada “Auditoría de la gestión de recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional”.

El propósito de este trabajo fue que sirviera como insumo para que la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información conociera el estado en que se encontraba la gestión de los recursos de información, para que a partir de los resultados encontrados se pudieran implementar las oportunidades de mejora respectivas para lograr una mejor gestión

de los recursos, y tuvo como objetivo general “Evaluar la gestión de los recursos de información que se desarrolla en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional por medio de la aplicación de una auditoría de información”.

En lo referente a la realización del diagnóstico por realizar, esta investigación ofrece información relevante sobre cómo llevar a cabo una auditoría de información que permita obtener resultados que permitan plantear, adecuadamente, la creación de un área de gestión de información.

Por último, se encuentra el trabajo de investigación realizado por Céspedes, Portuguez y Somarribas (2007) denominado “Propuesta teórico-metodológica para el diseño de un sistema archivístico institucional en el sector público, estudio de caso: la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias”.

El objetivo general de esta investigación fue “Propuesta teórico-metodológica para el diseño de un sistema archivístico institucional en el sector público”. Su propósito fue crear una herramienta que le permitiera a los archivistas facilitar y orientar el establecimiento teórico-metodológico de sistemas archivísticos institucionales eficientes que contribuyeran con los procesos de planificación, gestión, evaluación, acreditación y control institucional.

Esta investigación, al trabajarse directamente con los archivos existentes en el sector público, específicamente en la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, puede ser de gran utilidad en el momento de hacer el diagnóstico que se requiere para el desarrollo de la presente investigación.

Además de estos trabajos de investigación, logró determinarse también que en algunas instituciones del país se han realizado estudios para implementar la gestión de información, tal es el caso del Instituto Costarricense de Electricidad (2006), donde se creó la “Política del Sistema de Gestión Empresarial”, que después de haber sido finalizada no logró implementarse por una decisión administrativa institucional. Esta propuesta en el apartado 3.2.3 Centro de Conocimiento Empresarial, proponía la creación de una plataforma a nivel nacional conformada por los siguientes procesos: proceso de gestión del recurso de información, que incluye la normalización documental y los servicios de información, y el proceso de reproducción y transmisión documental, que incluye la reproducción y trasiego físico de documentos, y la reproducción y transmisión electrónica de documentos. Con la

creación de la nueva estructura esperaban lograrse beneficios como modernización de cara a las nuevas tendencias mundiales y la mejor administración de la gestión del conocimiento.

Otro caso nacional es el de la Superintendencia General de Valores de Costa Rica (Sugeval), que llevó a cabo en 1999 el proyecto denominado “Estrategia de Gestión de Información”. Este proyecto fue desarrollado por la empresa española Inforarea, y sus objetivos fueron: tener una información compartida accesible por cualquier persona de la organización, conocer los flujos de información en la organización y crear una cultura informacional.

Por último, se destaca lo realizado por la Contraloría General de la República (CGR), la cual a raíz de una reestructuración ejecutada en el año 2002, creó la Unidad de Servicios de Información adscrita a la División de Desarrollo Institucional, cuya competencia es la de “...administrar una plataforma de servicios de información de la Contraloría General en apoyo del proceso de fiscalización superior de la Hacienda Pública, y a los usuarios de los servicios de la Contraloría General de la República”. Algunas de las atribuciones contempladas en el Artículo 50 de la Ley Orgánica de la Contraloría, son las siguientes:

Promover y coordinar con las unidades que corresponda el desarrollo de servicios informativos para satisfacer apropiadamente las necesidades de información de los usuarios internos y externos de la CGR.

Identificar y difundir por los medios físicos y tecnológicos disponibles información oficial que sea útil para las diferentes unidades de la CGR, para sus usuarios e interesados en general. Recibir, clasificar y facilitar el acervo documental de la Institución. Organizar y coordinar los servicios bibliotecarios de la institución.

Más allá de las fronteras del país, se encontró que en la Universidad de Camagüey, Cuba, funciona el Centro de Gestión de Información, cuyo objetivo es el “Satisfacer las necesidades de información en función de elevar la calidad del posgrado, la docencia, la investigación y la extensión universitaria, por medio del desarrollo de una cultura de gestión de información que los ubique como un centro de referencia nacional con proyección institucional”

En el caso de la política planteada por el Instituto Costarricense de Electricidad, si bien la propuesta planteada no se llevó a cabo, la información contenida sirve como referencia para tomar en cuenta en el momento de hacer el diagnóstico que formará parte de la investigación. Lo desarrollado tanto por la Sugeval y la CGR, son importantes porque al ser instituciones del

Estado, y que siguen las políticas de la administración pública, serán una fuente importante de información.

Lo implementado en la Universidad de Camagüey sirve como referencia para tomar en cuenta la forma en cómo se plantea la gestión de información en una institución educativa que está al servicio de sus usuarios.

Después de haber realizado la revisión, se detectaron tres investigaciones relacionadas con el presente trabajo, de las cuales la de Retes y Rojas son las que tienen mayor relación y las que pueden dar grandes aportes para el desarrollo de esta. En cuanto a las propuestas desarrolladas en las instituciones costarricenses mencionadas, fueron creadas para satisfacer necesidades propias de información y de organización en cada entidad, el aporte para esta investigación es importante como producto final, pero no para la fase preliminar, donde se requiere realizar un diagnóstico, por medio de la auditoría de información, para conocer el flujo de información que se lleva a cabo en el Tribunal Supremo de Elecciones.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Desarrollar una Auditoría de Información en el Tribunal Supremo de Elecciones con el fin de evaluar si los recursos de información que se poseen reciben una adecuada gestión de información de manera que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

3.2 Objetivos específicos

- 1) Hacer un análisis de la organización para conocer su perspectiva estratégica y de procesos
- 2) Identificar los recursos de información que necesita el T.S.E. para cumplir con sus objetivos estratégicos
- 3) Describir los atributos de los recursos de información que necesita el T.S.E. para cumplir con sus objetivos estratégicos
- 4) Analizar la situación actual de los recursos de información respecto a cada una de las unidades de información que conforman el T.S.E.

- 5) Establecer y describir los flujos de información que intervienen en el T.S.E.
- 6) Analizar determinados factores críticos que influyen en la gestión de los recursos de información en el T.S.E.
- 7) Proponer diferentes oportunidades de mejora que contribuyan a mejorar la GI en el T.S.E.

Capítulo II

Marco conceptual

A continuación se desarrolla el sustento teórico que da fundamento a esta investigación.

1. Organizaciones

Las organizaciones son entidades sociales dirigidas a metas, diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados y vinculados con el ambiente externo. Están formadas por personas y las relaciones que tienen unas con otras. Una organización existe cuando las personas interactúan para desempeñar funciones esenciales que ayuden a alcanzar metas y no pueden existir sin interactuar con los clientes, proveedores, competidores y con otros elementos del ambiente externo.

Según Bravo (1998) citado por Garza (2000), una organización es "...un conjunto de personas, empleos, sistemas, funciones, oficinas, instalaciones y dependencias que constituyen un cuerpo o institución social que se rige por usos, normas, políticas y costumbres propias y tiene un objetivo específico" (p. 40).

En el concepto más dinámico de sistemas, Chain (2000) define a la organización como "...complejo de canales por medio de los cuales los productos, servicios, recursos y flujos de información transitan de un punto a otro dentro de la organización, y también entre la organización y su entorno" (p. 72). La autora toma la organización como un sistema de información, en donde la organización es un ente dinámico en relación consigo misma y con el exterior.

Desde el punto de vista administrativo, se ofrece una gran clasificación sobre los tipos de organización que existe, pero en el contexto de esta investigación se distinguirá la tipología que clasifica a las organizaciones en formales e informales.

1) Organización formal: es la que se basa en la división del trabajo racional y donde se establece una diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con criterios establecidos por los encargados de la toma de decisiones. En este tipo de organización todo está planeado y plasmado en el papel y previamente aprobado por la administración, tienen manuales de organización, de descripción de puestos, de procedimientos, organigrama, reglas, etc. Estas organizaciones se rigen por planes estratégicos y tienen objetivos definidos.

2) Organización informal: es la que está constituida por interrelaciones y relaciones sociales entre las personas ubicadas en ciertas posiciones de la organización formal para el desempeño de cargos. Este tipo de organización emerge espontánea y naturalmente; son independientes de la voluntad de los que dirigen la organización y pueden llegar a contribuir al logro de los objetivos, así como también pueden dificultar la consecución de estos.

En el mundo actual, donde la cantidad de productos y servicios que se ofrecen es interminable, las organizaciones son importantes, porque permiten al ser humano organizarse y alcanzar las metas y los objetivos, además de poner al alcance de sus clientes, lo que necesiten en forma eficiente y eficaz.

De acuerdo con Garza (2000), las organizaciones son necesarias por tres razones fundamentales que son (p. 40):

1) Alcanzar objetivos: el ser humano crea organizaciones para trabajar, descansar, producir, divertirse, investigar, aprender, ayudar, convivir, etc. Los objetivos que se propone un ser humano no serían factibles sin las organizaciones.

2) Conservar la experiencia: una organización tiene una memoria colectiva que permite registrar, documentar y conservar la experiencia de sus antecesores. La experiencia es la que permite detectar qué es útil o qué es riesgoso para una persona, una organización o para la sociedad.

3) Lograr permanencia: sin organizaciones que perpetúen los intereses, las preocupaciones, los propósitos y los valores, el progreso sería limitado. Se necesitan estructuras sociales como las organizaciones para que prosigan lo que el ser humano desea conseguir y sobrepasen su existencia.

Una vez que se tienen claras las razones del porqué son importantes las organizaciones, es necesario de que los miembros de la organización tengan claro el porqué existen, ya que sin tener claro cuál es el norte que seguirá y cuáles actividades tendrá que realizar, es posible que no tenga éxito en la sociedad.

Algunas de las razones del porqué existen las organizaciones son las siguientes:

- 1) Reunir los recursos para alcanzar las metas y resultados deseados.
- 2) Producir bienes y servicios con eficiencia.
- 3) Facilitar la innovación.
- 4) Utilizar fabricación moderna y tecnología basada en computadora.
- 5) Adaptarse e influir en un ambiente cambiante.
- 6) Crear valor para los propietarios, clientes y empleados.
- 7) Acomodar los desafíos constantes de diversidad, ética, patrones de desarrollo profesional y la motivación y coordinación de los empleados.

Todo esto lleva a que una organización tenga claras las metas, los objetivos y el producto o servicio que va a poner a disposición de la sociedad. Sin embargo, como en todo sistema, para que la organización logre tener éxito, es necesario establecer el proceso de comunicación que seguirá en la organización, el cual permitirá que la información fluya libremente entre todos los miembros de esta.

1.1 La comunicación en las organizaciones

La comunicación es el proceso por medio del cual los miembros de una organización se transmiten información e interpretan su significado. Sin la información necesaria, los individuos y departamentos no podrían funcionar adecuadamente. Asimismo, la comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las organizaciones, ya que permite establecer y difundir las metas y objetivos, elaborar planes para su logro, organizar los recursos humanos, elegir, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización, para dirigir, motivar y crear un clima organizacional adecuado y para controlar el trabajo.

Para que dentro de una organización exista un adecuado flujo de información, deben existir tres tipos de comunicación, los cuales no sólo van a contribuir a que se desarrolle un buen ambiente laboral, sino que también será beneficioso para la misma organización. Estos tipos de comunicación son:

- ✓ Comunicación ascendente: es la que pasa de niveles inferiores a superiores y sube por los niveles jerárquicos. Los niveles intermedios afectan este flujo de información.
- ✓ Comunicación descendente: es la que va de los niveles superiores a los inferiores jerárquicos. Este tipo de comunicación es la que predomina en las organizaciones autoritarias. Dentro de esta comunicación se encuentran las instrucciones, la

información para entender las relaciones de esas tareas, procedimientos e información sobre prácticas de la organización, retroalimentación acerca del desempeño de los niveles inferiores e información acerca de las metas de la organización.

- ✓ Comunicación cruzada: comprende el flujo lateral u horizontal con personas de niveles iguales y el diagonal con personas de diferentes niveles.

La existencia de estos tipos de comunicación hacen posible que la información fluya por los canales y medios adecuados llegando oportunamente donde la persona que la necesita en el momento que sea requerida, facilitando así la toma de decisiones y la ejecución de tareas.

1.2 Información

La información es un recurso vital para el ser humano, porque le permite actualizarse y desenvolverse eficientemente, máxime en el mundo actual, donde la cantidad de información que se genera es inmensurable, lo que hace necesario saber identificar cuál es la realmente importante de aquella que no lo es. Siempre se ha afirmado que quien tiene la información tiene el poder, y esto se refiere a la posibilidad de tomar las mejores decisiones y a estar siempre un paso adelante de los demás.

En el contexto de la organización, contar con un adecuado flujo de información, permite mejorar la comunicación entre sus miembros, permitiendo, así, trabajar organizadamente, buscando siempre cumplir con la misión y con la visión planteadas.

Goñi (2000) define información como "...la significación que adquieren los datos como resultado de un proceso consciente e intencional de adecuación de tres elementos: los datos del entorno, los propósitos y el contexto de aplicación, así como la estructura de conocimiento del sujeto" (p. 204).

La información es el resultado del proceso de asimilar y comprender datos, materia prima para generar conocimiento, y que, además, implica la existencia de un emisor y una intención de mensaje que ha sido previamente elaborada por un sujeto que es independiente del receptor. La información sirve para mejorar el conocimiento, y para ayudar a los gestores a tomar decisiones inteligentes.

La información es muy importante en la vida del ser humano, y esa importancia radica en que tiene varias características que la hacen única y permiten generar conocimiento.

Según Etcheverry (2008, p. 3), la información debe tener las siguientes características:

- Efectiva: la información entregada debe ser oportuna, correcta, consistente, utilizable y referida al nivel de la organización a la cual se dirige.
- Eficiente: que la provisión de la información se realice por medio de la utilización óptima de recursos, es decir, de la forma más productiva y económica.
- Confiable: que la provisión de información sea la apropiada para la administración para operar la entidad y para ejercer sus responsabilidades de reportes financieros y de cumplimiento.
- Cumplimiento: se refiere a que la información proporcionada debe cumplir con leyes, regulaciones y acuerdos contractuales a los que el proceso de negocio está sujeto.
- Confidencial: la información debe estar protegida de divulgaciones no autorizadas.
- Íntegra: se refiere a la precisión y suficiencia de la información y su validez de acuerdo con los valores y expectativas de negocio.
- Disponible: la información debe estar disponible cuando es requerida por el proceso de negocio.

La información puede llegar a ser un elemento decisivo que determina el éxito o el fracaso de un negocio, por ello, para lograr su máxima utilidad esta debe administrarse de manera correcta, como cualquier otro recurso de la empresa. Además, para que sea de utilidad, la información debe tener las siguientes cualidades:

- Formal, adopta una forma física que la hace tangible, se refleja en documentos, se registra en diversos formatos, se puede almacenar, comercializar y permite la documentación sobre materias.
- Tener contenido, puede percibirse como una acumulación de datos, lógicamente estructurados gracias a la actuación transformadora del ser humano.
- Tener significado, se puede expresar por medio de hechos, figuras, eventos que provienen de fuentes externas a la organización.
- Ser usable, permite informarse de datos percibidos como relevantes por medio de fuentes autorizadas.

1.2.1 Tipos de información

Existen tres tipos de información que son importantes para toda organización y que involucran tanto la parte interna como la externa. Estos son: la ambiental, la interna y la corporativa.

a) Información ambiental.

Es la información sobre el entorno que resulta esencial para la toma de decisiones de toda empresa o institución, es la que permite obtener datos del contexto con el propósito de conocer e identificar qué productos o servicios se necesitan y qué tecnologías existen para cubrir esas necesidades. Dentro de este tipo se encuentra la información crítica, conformada por la información científica, técnica, tecnológica, tecno-económica, jurídica y reglamentaria, de seguridad y cuantitativa; y la información externa, conformada por los clientes, distribuidores, competencia, y para la innovación.

b) Información interna.

Es la información generada dentro de la organización, llamada también operacional, es decir, es aquella que resulta del propio funcionamiento rutinario de la institución, esta puede ser almacenada en algún tipo de dispositivo físico; o bien, puede generar conocimiento como resultado de la asimilación de la información interna y externa, la cual es llevada a cabo por los miembros activos de la organización como, por ejemplo, para diseñar y desarrollar nuevos productos, mejorar los procesos y optimizar los mecanismos de gestión. La información que se genera, es la que se conserva en la experiencia de las personas que laboran en la organización.

c) Información corporativa.

Es la que la organización proyecta hacia el entorno, generalmente en forma de publicidad, mediante la cual dan a conocerse o presentan sus productos y/o servicios a los clientes potenciales, los cuales por sí mismos son recursos de información

1.2.2 Importancia de la información para la toma de decisiones

Dentro de una organización, existen los sistemas de información, que son un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones, el control de las operaciones, el análisis de los problemas y la creación de nuevos productos o servicios. Su objetivo es ayudar en el desempeño de las actividades que desarrolla la organización suministrando la información adecuada, con la calidad requerida, a la persona o departamento que lo solicita, en el momento y lugar especificados, en el formato que necesita el cliente o receptor.

Actualmente, por la gran cantidad de información que se dispone, los gestores o administradores no están en condiciones de aprovechar toda la información, por eso el desafío estriba en recopilar, almacenar, procesar, comunicar y utilizar la información que sea más importante para tomar decisiones eficaces, y así poder enfrentar el reto de poder transmitir oportunamente información útil a los administradores. Al respecto, Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1997) indican que:

Las organizaciones han de ser capaces de tomar decisiones con tal rapidez que les permita seguir al mismo ritmo que la competencia. Sin embargo, si una organización no está preparada para manejar un gran volumen de información, o si la información no llega a las decisiones principales, el volumen de información y su velocidad de transmisión no tienen valor alguno (p. 44).

Por eso, para que la información sea útil para la toma de decisiones, debe accederse a ella pensando en el usuario, por ejemplo, las necesidades de un administrador de recursos humanos no son iguales a las de un administrador del sector de producción; por lo tanto, a cada uno de ellos hay que suministrarles la información que sea útil para el desempeño de sus funciones y para que logren realizar óptimamente sus procesos. El fin último de la información es mejorar el rendimiento, por lo que es necesario que se transmita a la persona apropiada con la oportunidad debida, y así hacer que las metas y objetivos se cumplan en el plazo establecido, haciendo que cada parte de la organización funcione adecuadamente.

Sin embargo, no toda la información que dispone una organización es útil para la toma de decisiones, será útil aquella información que posea los siguientes atributos:

- Accesible, que pueda obtenerse con facilidad y rapidez.
- Oportuna, que esté disponible cuando se la necesita.
- Pertinente, que esté acorde con lo que se solicite.
- Exacta, debe estar libre de errores.
- Verificable, puede confirmarse.
- Completa, tienen que estar disponibles todos los detalles requeridos.
- Clara, debe presentarse de manera tal que no se malinterprete ningún hecho.

Toda organización, además de considerar las características indicadas anteriormente, debe verificar que la información para la toma de decisiones cumpla también con los siguientes requerimientos:

- Calidad, que reúne las características de calidad, entrega y costo.
- Fiduciaros, agrupa las características de efectividad y eficiencia, confiabilidad y cumplimiento.
- Seguridad, considera las características de confiabilidad, integridad y disponibilidad.

Estos requerimientos permiten tener en cuenta las distintas características que se precisa tenga la información que se utiliza para la toma de decisiones, considerando que estas permitirán alcanzar los objetivos y metas que la organización se ha propuesto.

1.2.3 Usuarios de la información

Los usuarios de información son aquellos sujetos que utilizan regular o frecuentemente los servicios y/o productos que se ofrecen en las unidades de información. Es normal que se haga referencia también al concepto “lector”, que es la persona que tiene el hábito de leer, y al término “cliente”, que es la persona que se abastece de un servicio o de un producto.

Tradicionalmente, se han definido dos grupos de usuarios de la información: los potenciales, que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello, y los reales, que son los que necesitan la información y los que la utilizan con más frecuencia.

Dentro del contexto de una organización, puede determinarse la existencia de diferentes categorías de usuarios, por un lado están los usuarios internos, que están conformados por todo el recurso humano que trabaja en la organización y, por otro lado, están los usuarios externos, que son miembros de la población que hacen uso de los recursos de información que se generan dentro de la organización. En el grupo de los usuarios internos se encuentran los encargados de la toma de decisiones, los que redactan informes, generan manuales, planes e investigaciones, así como los que realizan labores cotidianas y necesitan de información para llevar a cabo con éxito cada una de sus tareas. Y en los usuarios externos se tiene a todo tipo de personas físicas, jurídicas e instituciones públicas y privadas que hacen uso de los recursos de información que genera la organización.

1.2.4 Recursos de información (RI)

Los recursos de información están conformados por todos los recursos tangibles e intangibles que existen tanto dentro como fuera de la institución. Dentro de los tangibles pueden

mencionarse las bases de datos, los documentos, las computadoras; y dentro de los intangibles pueden citarse un recurso muy importante que es el conocimiento que poseen las personas que laboran para la organización.

Horton (1985), citado por Chaín (2000), identifica los RI como "...una configuración de personas, cosas, energía, información y otros 'inputs' que tienen la capacidad de crear, adquirir, suministrar, procesar, almacenar o difundir información" (p. 103).

Los RI tienen dos capacidades interdependientes, por una parte suministran contenido informativo y por otra, almacenan o procesan información.

El concepto de RI incluye a la información propiamente dicha y a las unidades o entidades que ofrecen información, que incluye a las personas, el software, el hardware, el material, el espacio en el que ofrecen o realizan funciones y a las actividades de almacenamiento, manejo y difusión de información, alternativamente todo lo anterior se puede clasificar como fuentes, servicios y sistemas de información.

Tomando en consideración que los RI están conformados por una gran variedad de elementos, se han dividido en cuatro grandes clases que son:

- 1) Fuentes de información: puede ser un individuo o una organización -un lugar- que facilita la información necesaria y los datos a los usuarios. Responde a la interrogante "dónde" y "quién", como por ejemplo el jefe de una unidad, un ordenador, el departamento de ventas, el editor.
- 2) Servicios de información: son organismos, centros o unidades que ofrecen a los usuarios ayuda para encontrar la información necesaria, pueden ser oficinas de información, servicios de referencia de las bibliotecas, servicios de indización y resumen, disseminación selectiva de la información y otras. Se diferencian de las fuentes en que estas no tienen como objetivo final informar, informan como una parte más de las funciones que tienen asignadas, sin que sea el objetivo final. Los servicios de información contienen y ofrecen fuentes de información.
- 3) Productos de información: son una mercancía útil ofrecida a los usuarios para ayudarles a encontrar la información necesaria. Son documentos primarios como publicaciones periódicas, monografías; y documentos secundarios como bibliografías, entre otros, en cualquier soporte.

- 4) Sistemas de información: es un proceso o procedimiento estructurado por medio del cual la información o los datos son recogidos, organizados y distribuidos a los usuarios. La recogida de datos son la entrada, y los informes son las salidas.

Por otra parte, se hace necesario aclarar que además de existir diferentes clases de RI, también existen diferentes tipos de RI, dentro de los cuales se identifican los siguientes:

- 1) Las fuentes primarias de información, internas y externas de la organización.
- 2) Las fuentes secundarias de información de la organización, tales como índices, catálogos, directorios y repertorios, diccionarios de elementos informativos, ya sea elaboradas o no dentro de la organización.
- 3) Las fuentes terciarias de la información institucional, tanto internas como externas.
- 4) Las bases de datos institucionales y extra-institucionales.
- 5) Los productos informativos de la organización, comerciables o resultantes de la agregación de valor a lo institucional o extra-institucionalmente disponibles.

De acuerdo con esto, puede decirse que los RI están conformados por una amplia gama de elementos y que pueden estar tanto dentro como fuera de la organización y son sumamente importantes para la toma de decisiones y para la consecución de las metas y objetivos trazados en la planificación institucional.

1.2.4.1 Utilidad de los recursos de información

Los RI son importantes para la organización, ya que permiten evaluar nuevos factores como la calidad, la rapidez de respuesta o el diseño de los recursos de acuerdo con las necesidades de los clientes o usuarios, determinando qué es lo que el cliente necesita y qué es lo que valora. Los RI son los que ofrecen la posibilidad de obtener información del entorno, ya que por un lado trata de determinarse qué quiere el mercado y, por otro lado, identificar dónde pueden conseguirse los conocimientos o la tecnología necesaria para satisfacer las demandas o necesidades del entorno. La información es la que permite a la empresa o institución conectarse con las necesidades del entorno y con las posibilidades de la tecnología.

Además de los recursos de información internos y los provenientes del entorno, se encuentra el activo principal de toda empresa o institución, que es el recurso humano que labora en éstas

y su conocimiento, experiencia o creatividad, elementos que deben convertirse en la principal arma de la institución ante el reto de la información permanente, ya que sin la ejecución atinente de cada uno de los colaboradores, no se podrá alcanzar los objetivos y metas de la organización. Sweeney (1989), citado por Cornella (1994), dice: "...la dependencia en las personas, en sus habilidades y en la polivalencia de estas habilidades, está aumentando en una época en la que parecía que la tecnología estaba tomando el poder. De hecho la contribución del 'saber-hacer' humano no ha sido nunca tan crítico como ahora" (p. 73).

En relación con lo anterior, Cornella (1994) amplía diciendo:

En definitiva, las organizaciones deben aprender a utilizar mejor sus recursos humanos y, más concretamente, deben aprender a explorar al máximo la información (conocimiento, inteligencia) atesorada en ese recurso. A este respecto, conviene señalar que en la actualidad mucha de esta información atesorada en las cabezas se pierde porque el énfasis se ha puesto sólo en el manejo de la información contenida en soportes formales (papel, registros magnéticos), y porque la gestión de esa información está en manos de departamentos muy diversos (investigación y desarrollo, marketing, ventas, producción, etc.) (p. 73).

Finalmente, una organización puede contar con el mejor equipo tecnológico, pero si no se gestiona adecuadamente el conocimiento del recurso humano, que es el RI más importante, la gestión de la información no se llevará a cabo adecuadamente.

1.2.4.2. Calidad de los recursos de información

La calidad es la percepción que el usuario o cliente tiene sobre un determinado producto o servicio que ofrece una organización, e implica, además, la capacidad de tiene para satisfacer las necesidades de las personas de manera óptima, actualizada y veraz.

Para que los recursos de información sean de utilidad para la toma de decisiones y la ejecución de todas las actividades, tienen que cumplir con normas de calidad altamente efectivas. Estos recursos no deben ser considerados solo como apoyo o soporte de las actividades de la institución, sino que deben tratarse como uno de sus principales activos.

Cuando se dice que la información es un recurso, lo que quiere decirse es que esta es un elemento imprescindible para el funcionamiento de las organizaciones, es decir, que es

importante y que su valor es incalculable. Además, cuando se habla de recursos de información, es porque se está comparando la información con otros recursos ya existentes, como, por ejemplo, la tierra, el trabajo, el capital, la energía, las personas, y que las técnicas de gestión aplicadas a esos recursos ya existentes, también pueden ser aplicadas a los recursos de información, es decir, puede aplicarse la planificación, la organización, la dirección y el control.

Cornella (1994, p. 146), cuando se afirma que la información es un recurso, señala lo siguiente:

- Las organizaciones dedican una parte importante de su tiempo y de sus recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de la información, es decir, a la gestión de información.
- La información obtenida o generada por una unidad de la organización, puede ser de utilidad para otra unidad. Es decir, la información debe considerarse como patrimonio de la organización en su conjunto, por consiguiente, se deben establecer mecanismos de planificación y coordinación.
- La información es costosa, pero generalmente sus costes se esconden a causa de que se presenta en múltiples formas (formación de las personas, adquisición de software, acumulación de experiencias). Las organizaciones deben plantearse al menos la necesidad de gestionar más racionalmente algo en lo que gastan mucho dinero.
- La información se obtiene, procesa y se emplea de forma parecida a como se explotan los recursos tradicionales de las organizaciones, y así como no se adquiere un recurso sino es con la idea de utilizarlo, no se puede adquirir información si no es para aplicarla.
- Si no se considera la información como un recurso valioso y costoso, nadie se preocupa de manejarla adecuadamente, nadie se considera responsable de su gestión.

Los RI son un recurso valioso para toda organización, ya que sin ellos no podría tomarse las decisiones correctas que permitan alcanzar las metas y objetivos propuestos, pero no es solo contar con esos recursos, sino que es necesario gestionarlos adecuadamente, para que así los encargados de la planificación estratégica conozcan con qué tipo de RI cuentan, en qué formato se encuentran y dónde los pueden ubicar. Además, para que los RI sean útiles, es necesario de que cumplan con una serie de características que los hace todavía más indispensables.

Los recursos de información tienen características especiales que impiden que se les trate como un bien, tales como:

- 1) La información no se puede dividir en partes claramente diferenciadas,
- 2) Un individuo que posea una información no la pierde aunque la transmita a otra persona, es decir, la información no es apropiable sino que se automultiplica.
- 3) El hombre no consume información sino que la crea constantemente. En este sentido, los recursos de información serán inagotables mientras dure la humanidad.
- 4) La información no se gasta o consume con el uso, sino que incluso mejora cuando se utiliza (los datos se convierten en información, la información en conocimiento, los conocimientos en inteligencia), es decir, la información no se devalúa con el uso.
- 5) La evolución en el tiempo del valor de la información es difícilmente previsible: una información puede tener un valor extraordinario un día y no tener valor alguno el día siguiente.
- 6) El valor de la información depende de quien la use, una misma información puede ser de gran valor para una persona y de ningún valor para otra. No es posible asignar un valor a la información, ya que el valor se lo da el sujeto de acuerdo con sus necesidades concretas en un determinado momento, y por lo general, el sujeto percibe el valor de una información como el coste de no disponer de ella.
- 7) Para que el sujeto al que va dirigida la información pudiera estimar su valor, es decir, pudiera evaluar si satisface sus necesidades, se le debería desvelar la información, o sea, mostrar la información.

Al ser los recursos de información tan importantes para la organización estos se evalúan por medio de un proceso denominado auditoría de información (AI), el cual es un proceso que permite detectar, monitorear y evaluar los flujos de información con el propósito de implementar, mantener o mejorar su gestión en la organización, ya que permite encontrar problemas y aplicar soluciones. Es una herramienta que se utiliza como mecanismo de evaluación, seguimiento y mejora continua aplicable en el campo de la gestión de documentos, información y conocimiento.

La AI permite:

- Identificar la información que posee y genera la organización.
- Identificar el uso que se le da a la información.
- Proveer herramientas que permiten identificar cuáles son los requerimientos o

necesidades que tiene la organización.

- Identificar la información que dentro de la organización satisface, quiénes la producen, los expertos en el tema, su ubicación física o electrónica, su disponibilidad por medio de herramientas electrónicas.

Tomando en consideración que la auditoría de información es el proceso que permite evaluar el estado de los RI dentro de una organización, este tema se desarrollará ampliamente en el capítulo de gestión de información.

2. Gestión de información

La gestión de información es el proceso encargado de proporcionar los recursos informativos que necesita la organización, identificando los recursos que tiene, así como los que le hacen falta, para que el personal de la misma pueda realizar mejor sus funciones, además que puedan contar con todos los datos y la información que necesitan para ello.

Ponjuán (2004) define la gestión de información como:

Proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información. El proceso de gestión de información debe ser valorado sistemáticamente en diferentes dimensiones y el dominio de sus esencias permite su aplicación en cualquier organización (p. 17).

Por esto, es necesario presentar el concepto de “Gestión de Información en las Organizaciones” (GIO) el cual Chaín (2000) define como:

Todo lo que se refiere a la obtención de la información adecuada, de la forma adecuada, para la persona adecuada, a su precio adecuado, en el tiempo y lugar adecuados, para tomar la decisión adecuada... GIO puede considerarse también como un conjunto integrado y flexible de conocimientos y técnicas utilizadas para aumentar la productividad del trabajo (intelectual y/o físico) mediante un adecuado análisis de las necesidades de información de la organización. Es decir, optimización de funciones alimentando adecuadamente las necesidades de

información (p. 17).

Partiendo de las definiciones expuestas, puede decirse que es necesario conocer qué necesidades de información existen dentro de la organización para, posteriormente, saber con qué recursos de información se cuenta para satisfacer esas necesidades, y así determinar si existe o no gestión de información.

La gestión de información debe ser llevada a cabo por profesionales en información, es decir, por un gestor de información, el cual es una persona que por su formación es el idóneo para ser el encargado de administrar los recursos de información de la organización, de administrar el sistema y subsistemas de información de la organización en su conjunto y de procurar que exista armonía entre los diversos elementos y funciones.

El gestor de información debe ser capaz de identificar, reunir y confirmar información en toda la organización y administrarla como un recurso, no sólo debe preocuparse por suministrar la información, sino que también debe tener la capacidad de planificarla a nivel corporativo e integrarla a un sistema de información, que permita ofrecer información exhaustiva, fidedigna y en momento oportuno.

La formación de un gestor de información, debe cubrir cuatro áreas principales que son:

- Organización y gestión
- Sistemas de información
- Tecnologías de la información
- Comunicación

Esto indica que el gestor de información es un profesional con amplia preparación profesional y con un amplio conocimiento que le permite llevar a cabo una adecuada gestión de la información en cualquier tipo de organización.

2.1 Evolución histórica de la Gestión de información en las organizaciones

Los antecedentes más claros sobre aplicación de técnicas de GI se remontan a los estrategias militares que se ocupaban de la planificación estratégica de la información de cara a los combates. Se utiliza desde hace más de doscientos años y se le conocía como "inteligencia

militar", o información para la guerra y, fue en este ambiente poco pacífico que se dieron los cimientos de la GI, la cual pretende por medio de una gestión adecuada, poner en orden los conocimientos y la información adquirida y por adquirir.

Asimismo, el término GI se utilizó, por primera vez, en el año 1966, en la Universidad de Lehigh (Estados Unidos), en una conferencia titulada "La Gestión de la Información en la enseñanza de la Ingeniería". El uso que se le dio fue de una subdisciplina de la ingeniería encaminada a dotar al estudiante de una teoría y un uso de la información como complemento de su aprendizaje y de la práctica de su especialidad. Se agrupaba así, en un solo concepto el conjunto de fuentes, medios y sistemas de información, unificando actividades hasta entonces separadas, como las que realizaban los bibliotecarios, documentalistas e informáticos. Sin embargo, a pesar del intento realizado, parece ser que esta conferencia no trascendió y quedó para la historia como un intento más.

Pese a esto, con el constante ritmo de crecimiento de las tecnologías de información (TI), aparecen también los sistemas de apoyo para la decisión y los sistemas de gestión de información. Se evoluciona desde los sistemas de información que podían existir en las organizaciones, hasta la consideración de la organización como un sistema informativo capaz de generar información, donde el documentalista/gestor es el profesional encargado de analizar los flujos de información que circula por toda la organización, por medio de organismos no relacionados entre sí, como:

- 1) Bibliotecas o servicios de documentación responsables del acceso a las publicaciones (libros, periódicos, resúmenes, índices, catálogos, entre otros).
- 2) Servicios de archivo, responsables de la clasificación de los documentos administrativos y técnicos de la organización.
- 3) Secretaría encargada de la mecanografía de la correspondencia, de las notas internas y externas.
- 4) Servicios de reprografía y/o imprenta, responsables del tiraje de las notas internas e informes de múltiples ejemplares.

Además, la aparición de programas informáticos de autoedición, de lectura óptica o de hipertexto, y las posibilidades de comunicación por medio de redes, cada vez con mayor capacidad y eficacia, obligan a las organizaciones a:

- Automatizar la gestión de sus ficheros y archivos, utilizando micro, mini o macroordenadores donde las funciones documentales son compartidas con las de gestión de personal y económicas.
- Utilizar sistemas de tratamiento de textos o de autoedición, ya sea con el uso de ordenadores independientes, o por medio de redes.
- Explotar los nuevos soportes y los nuevos medios de obtener, almacenar y difundir la información, especialmente los discos compactos y los accesos remotos por medio de Internet.
- Crear sus propias redes locales y sistemas de comunicación por intermedio de las intranets.

Es así como a principios de los años 80s, surge una nueva disciplina que puede considerarse una evolución y un avance en la búsqueda de medios y técnicas para cumplir con el objetivo de informar que siempre ha caracterizado a la Documentación, que es la Gestión de la Información, cuyo origen institucional nace en los debates del Congreso Norteamericano sobre la necesidad de reducir los trámites burocráticos y la "jungla de papel" existente en la Administración Federal. El Acta sobre Libertad de Información, del 4 de julio de 1967, supuso un intento del Congreso de los Estados Unidos para desbloquear los registros gubernamentales con algunas limitaciones, como era el acceso a los datos personales o información clave para la defensa militar, pero las limitaciones no eran por permiso para acceder a los datos, sino porque la información se encontraba desorganizada, difusa, dispersa y fragmentada. A partir de ese momento, la Comisión del "Federal Paperwork", llegó al acuerdo de tratar la información como un producto económico, en lugar de un bien de libre acceso. El primer paso para dirigir todo lo relacionado con la recolección, uso y difusión de la información, lo dio el gobierno de los Estados Unidos al nombrar un jefe encargado de esa tarea en las oficinas estatales (Paperwork Reduction Act, 1980). Al mismo tiempo que esto sucedía, en muchas organizaciones de cierto tamaño públicas y privadas, especialmente en bancos y grandes compañías, se da la necesidad de organizar de manera efectiva los sistemas de información interna.

Cuando el gobierno estadounidense comenzó a impulsar departamentos con el objetivo de gestionar información, muchas empresas del sector privado apoyaron la propuesta; una de esas empresas fue Information Industry Association, que creó la Associated Information Managers (AIM). Además, en 1982, el Institute of Information Scientist/ASIS propuso una serie

de mecanismos para llevar a cabo un programa de desarrollo dentro del campo de la GI. Por otra parte, en Londres el Institute of Information Science (IIS), ya había convocado una conferencia titulada “Gestión efectiva de la información” y, posteriormente, propuso la creación de un grupo para la difusión de todo lo relacionado con la GI, labor que continúa vigente. Este instituto londinense, pionero en el área, realizó, en 1988, una propuesta en la que exponía los criterios a tener en cuenta para impartir cursos a los profesionales de la información, los cuales estaban divididos en tres secciones, a saber: Information Science, Information Management e Information Technology.

La evolución hasta aquí descrita conduce a la integración de las actividades de los servicios que antes eran dispersas y a la aparición de sistemas integrados de GI; no obstante, aunque la teoría es clara y atractiva, no siempre se ha llevado a la práctica, ya que existen organizaciones donde los sistemas están integrados desde hace varios años y otras donde la instalación está a la espera, pero lo importante es, que cada vez existen más organizaciones conscientes de la necesidad de llevar una adecuada GI que poseen en aras de ofrecer un mejor servicio y facilitar las actividades y funciones de las personas que trabajan en ella.

2.2 Principios de la Gestión de Información

La gestión de información se rige por dos principios que son: la teoría de sistemas y la teoría del ciclo de vida.

a) Teoría de sistemas

Un sistema es un conjunto de componentes que interactúan entre sí, conformado por entidades o procesos que se identifican como una unidad dentro del sistema. Una entidad puede ser una persona, un grupo, una institución u objeto; y un proceso es un conjunto de tareas relacionadas de forma lógica, que se llevan a cabo para obtener un resultado específico. Todo sistema está formado por varios subsistemas y todo sistema tiene entradas, procesos y salidas; tiene un objetivo, una misión y se diseña para cumplir con esa salida deseada, por lo que su función es proveerla.

Dentro de los distintos sistemas, se encuentra el sistema de información, que está integrado por un conjunto de componentes que almacenan, procesan y distribuyen información, donde

gestión de información, viene a ser la gestión que se desarrolla para obtener salidas informacionales, la cual podría considerarse como el subsistema de información de una organización.

Para todo sistema, el ambiente es un elemento vital, ya que se nutre, tributa y responde a las necesidades de este. Los sistemas de información deben tener sólidos vínculos con el ambiente, ya que en él se van a encontrar los elementos vitales para asegurar la existencia de la organización y sus factores críticos para el éxito.

b) Teoría del ciclo de vida

Se considera ciclo de vida al tránsito dialéctico de un estado a otro en una actividad. En el caso específico de la información, no debe confundirse el ciclo de vida de la información con el ciclo de vida del documento, ya que aunque ambos tienen relación, no son idénticos. Podría ser que se esté en la fase final de su ciclo de vida de un documento pero no necesariamente de la información que éste contiene. Por otra parte, puede darse el caso de documentos que todavía se mantienen con vida, pero que la información que contienen es obsoleta, es decir, que ya ha cumplido con su ciclo de vida, por eso es importante destacar, que cuando se habla de ciclo de vida dentro de la gestión de información, se refiere al ciclo de vida de la información, y no del documento.

El ciclo de vida de la información de cada subsistema puede ser diferente, y dentro de cada subsistema los documentos tienen sus propios ciclos de vida.

Para que se dé una óptima GI es necesario conocer la situación que se vive dentro de ella; por lo tanto, es importante tomar en consideración lo que Ponjuán (2004, p. 23), enumera como puntos importantes que hay que dominar en la organización:

- a) los diferentes tipos de informaciones que se manejan en la organización,
- b) la dinámica de los flujos (representados en los diferentes procesos por los que transita cada información,
- c) el ciclo de vida de cada información (incluida la gestión de la generación de la información, donde quiera que ocurra), y
- d) el conocimiento de las personas acerca del manejo de la información, o sea, su cultura informacional.

Para que en las organizaciones se lleve a cabo una adecuada GI, es necesario tener un conocimiento profundo de los tipos de informaciones que circulan en ella, tales como las fuentes, los servicios y los sistemas. A partir de ese conocimiento, se analiza cada una para detectar sus características y determinar el porqué son importantes para la gestión de información.

Además de los principios anotados, dentro de las organizaciones es necesario conocer cuál es el movimiento que sigue la información que se posee, tal y como se explica a continuación.

2.3 Dinámicas de los flujos de información en las organizaciones

Dentro de los principios de la gestión de información, el conocimiento de los procesos informacionales es lo que asegura la estabilidad del sistema y la precisión del control de la información. Cuando en una organización no se definen responsabilidades en cuanto al manejo de los recursos de información, las informaciones pueden llegar a cualquier sitio, haciendo que el personal opere, espontáneamente, ante la información recibida, sin saber con certeza qué hacer con ella.

Para que en una organización se lleve a cabo una eficaz gestión de información, no solo es necesario conocer las fuentes, los servicios y los sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino que también deben tenerse bien definidas las políticas en torno al papel de cada persona en el manejo de la información, de esta manera, cada una de acuerdo con el flujo de la información, podría catalogarse como generadores, receptores o custodios del almacenamiento de la información; y en cuanto a su responsabilidad en relación con la información, podrían ocupar diferentes roles, tales como usuarios (consumidores), procesadores, distribuidores (manipuladores), o gerentes de información.

Por lo tanto, es que se hace necesario definir el flujo de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos; así la organización podrá definir la responsabilidad en relación con la información, teniendo en cuenta su ciclo de vida.

Los flujos de información como todo proceso, están constituidos por varios pasos que forman una cadena informacional, su adecuada gestión permite identificar si uno de los procesos está fallando y ofrece la oportunidad de optimizarlo.

Ponjuán (2004, p. 33), menciona que un control sobre los flujos de información permitirá conocer:

- Tipos y volúmenes de información que fluyen en el sistema y en cada subsistema, sus características y niveles de agregación de valor o peso del flujo, que es la carga intelectual o de complejidad que tiene asociada la información que fluye.
- Momento en que el emisor emite la información y es recibida por el receptor.
- Distorsiones fundamentales en la cadena de cada proceso.
- Rol de cada departamento o división funcional en el manejo de información y la carga específica de cada uno.
- Almacenes de datos transitorios y permanentes de la organización.

2.4 Tipos de flujos de información

Existen diferentes tipos de flujos de información, y cada uno es importante para conocer cómo se mueve la información dentro de la organización.

Minyzberg (1998) citado por Soy (2003, p. 51), establece seis tipos de flujos de información:

- 1) Autoridad formal. La organización queda reflejada en el organigrama que establece la división del trabajo en su seno.
- 2) Flujos regulados de materias primas y auxiliares, de autoridad y de información.
- 3) Comunicación informal.
- 4) Constelaciones de trabajo. Las organizaciones pueden adoptar la forma de grupos de trabajo, equipo, comisiones, etc., de círculos exclusivos de personas independientes que intentan tomar decisiones adecuadas a su nivel jerárquico.
- 5) Procesos de decisión *ad hoc*. Se observan los vínculos entre las decisiones operativas, administrativas y estratégicas, y se determina el papel de cada participante en las distintas etapas del proceso de decisión.
- 6) Información. Es un valor en sí mismo que apoya todo el proceso, favorece las actividades auxiliares de la organización y su infraestructura sirve en la gestión de los recursos humanos y contribuye al desarrollo de la tecnología. La información establece diferentes modelos organizativos de gestión de la información.

Los flujos de información deben ser analizados y verificados cada cierto tiempo, sobre todo, cuando a la organización ingresan nuevos funcionarios o se realizan cambios estructurales, ya que esa revisión es la que garantiza que el flujo real responde a la concepción establecida en la gestión de información.

Para que se dé una auténtica gestión de información, es necesario reanalizar el ciclo de vida de cada información, por cuanto este ciclo puede sufrir cambios significativos en la medida que la dinámica de la organización varíe.

Es importante tener presente que la gestión de información obliga a evaluar permanentemente sus principios y estudiar si sus bases han sufrido alteraciones, ya que debe existir certeza de que se trabaja sobre elementos reales.

2.5 La cultura informacional de la organización

El principal aspecto de la gestión de información en una organización se basa en el comportamiento de sus miembros y en el grado en que estos reconozcan que la información, como recurso, demanda niveles de atención similares o superiores a otros recursos como los financieros o al recurso humano. La información acerca de los otros recursos, es la que permite que se lleve a cabo una gestión eficaz en la organización. Las personas son entidades vitales en los sistemas, y si estos no juegan bien su papel dentro de la organización, ningún sistema funcionará; ya que las personas son las que diseñan los sistemas, las que emplean la tecnología, las que proyectan el desarrollo y las que se comunican con el ambiente e interactúan con él. El lado humano de la gestión de información resulta indispensable, es necesario convencer, instruir y guiar, pero los primeros que tienen que estar convencidos son los altos jefes o los directivos de la organización

Davenport (1999) citado por Ponjuán (2004), señala que:

Mientras que el comportamiento humano se refiere a los actos individuales, la noción de cultura comprende a los grupos u organizaciones, en particular, los valores y creencias del grupo. Por cultura de la información se entiende el modelo de comportamiento y actitudes que expresan la orientación de la empresa hacia la información (p. 35).

La cultura puede ser abierta o cerrada, basarse en hechos reales o en los rumores e intuición, puede enfocarse hacia los aspectos internos o externos, centrarse en el control o delegar facultades.

Enfoques expresos para determinar la cultura informacional de la organización:

- 1) Compartir información: poner la información a la disposición de otros es el primer paso, ya que el intercambio de información es una de las primeras limitantes en las organizaciones modernas.
- 2) Regular el peso de los flujos de información: ya que cuando se maneja demasiada información, se tiende a seleccionar corriendo el riesgo de dejar por fuera algunas veces lo más importante.
- 3) Alternar la normalización: la descentralización y la centralización en el funcionamiento del sistema. Las diferentes partes o componentes deben tener la capacidad de hacer valoraciones similares en conceptos estratégicos.

El mismo autor, dentro de las tácticas para gestionar el comportamiento de la información, propone las siguientes:

- 1) Comunicar que la información es valiosa.
- 2) Aclarar la estrategia y los objetivos de la información en la organización.
- 3) Centrarse en gestionar tipos específicos de contenidos de la información.
- 4) Asignar la responsabilidad del comportamiento informativo e integrarla a la estructura organizacional.
- 5) Educar a los empleados sobre el comportamiento de la información.

2.6 Fases de la Gestión de Información

Para que en una organización se lleve a cabo una adecuada gestión de información, es necesario llevar a cabo una serie de etapas de análisis y síntesis para conocer la realidad informativa de la misma y estructurarla adecuadamente a las necesidades de información de esta.

Independientemente de que la organización tenga o no un sistema de información, las fases de la GI son una ayuda para que el sistema existente se convierta en un sistema de información

capaz de sacar el máximo rendimiento a los datos e información que circulan en ella, de aquellos que le son útiles para cumplir con sus objetivos. Recuérdese que cualquier organización que recibe, procesa y transmite datos, necesita gestionar su información.

2.6.1 Planificación

Planificar es crear un sistema flexible e integrado de los objetivos y sus correspondientes estrategias que sirva como punto de partida para visualizar en qué grado se alcanzan los objetivos de corto plazo y como encaminarse para alcanzar los de medio y largo plazo, manteniendo una coherencia entre el esfuerzo de las personas y el valor relativo de cada meta.

Para llevar la planificación, es necesario que los directivos o altos jefes estén conscientes de las ventajas de gestionar adecuadamente la información, posteriormente, y si las condiciones económicas son favorables, se plantea la contratación de un gestor o de un grupo de profesionales que lleve a cabo el análisis de la organización y optimice sus recursos de información. La cantidad de profesionales que se contraten, va a depender del tamaño de la organización, de sus necesidades, objetivos y complejidad. Si los procesos de la organización no están automatizados, el grupo debe estar formado por profesionales de la información, analistas y programadores. Si por el contrario, lo que se necesita es una reorganización de los flujos de información, revisión de bases de datos y cualquier otra tarea que no implique tener conocimientos informáticos complejos, las tareas pueden ser llevadas a cabo por un gestor de información.

Antes de empezar la planificación propiamente dicha, debe darse respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Se nota a primera vista que falla el sistema de información?
- ¿Se percibe claramente por los miembros de la organización la presencia de un fallo, o la necesidad de un cambio de estrategia en la distribución de la información?

Si la segunda pregunta recibe un NO como respuesta, puede suponerse la oposición o falta de colaboración por parte del recurso humano con el que hay que trabajar para conocer los problemas, y con el que hay que entenderse para solucionarlos. Esto implica que hay que llevar a cabo reuniones con el personal para explicarles claramente las ventajas que tendrían

en sus trabajos si contaran con toda la información que necesitan. Si después de llevar a cabo las reuniones no se logran convencer a los funcionarios, es mejor no seguir adelante, porque habrá más barreras que facilidades.

El proceso de la planificación y los métodos empleados han ido evolucionando con el tiempo, así se tiene que desde la década de los ochenta, aparecieron los procesos formales de planificación estratégica, que son los que permiten analizar tanto aspectos internos como del entorno de una organización, ya que utiliza escenarios, son prospectivos, se integran con la organización y sus sistemas de control y presupuestos utilizan horizontes suficientemente largos y se elaboran planes de acción concretos a corto plazo.

La gestión no puede llevarse a cabo sin antes haber determinado los objetivos que quieren alcanzarse, la dirección y el rumbo que se seguirá para conseguirlos. Si antes no se ha trazado un plan, si no se ha planificado, no es posible alcanzar una meta.

Al planificar, se trata de comprender el por qué y para qué se lleva a cabo una actividad, predefiniendo de forma estructurada y adaptable, las líneas básicas del qué. Esta fase no se ocupa de las decisiones futuras, sino del impacto futuro de las decisiones actuales. Se trabaja desde los objetivos para decidir qué hacer en el momento para alcanzarlos en una fecha futura. Se crea una herramienta estratégica para reducir la inseguridad, ejercer la autonomía y para responsabilizarse del futuro. Cuando el entorno evoluciona de forma acelerada, su gestión se convierte en todo un desafío y en una oportunidad.

La planificación estratégica requiere una gran especialización para que se facilite su consecuente operatividad y eficacia, es un modelo integral que pretende por una parte conjuntar diferentes aspectos de otros modelos y, por otra parte, plantear de forma integral y holística el proceso de tratamiento de la información que procesa, y que necesita toda la compleja realidad objetiva de una organización, ya que la planificación está orientada a garantizar el uso eficaz de los recursos disponibles.

A la gestión de información le interesan los objetivos y la misión que tiene una organización, ya que la GI lo que pretende es apoyar y ayudar en la consecución de esos objetivos, ofreciendo la información necesaria para poder lograrlos, o para que quienes hagan uso de ella puedan conseguirlos.

El proceso de planificación está formado por cuatro etapas que son:

Etapas 1: Si lo que se pretende es hacer una planificación operativa, lo primero que hay que hacer es ocuparse del pensamiento de los sujetos que planifican, esta es la etapa filosófica. Aquí se hace la declaración de principios y valores que explicitan las opciones personales, se define la misión que fundamenta e impulsa la actividad de una organización y las grandes políticas que surgen como una consecuencia lógica de los dos puntos anteriores.

El primer paso es saber qué quiere hacerse, cómo y cuándo hacerlo dentro de la organización. Debe dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿qué ha convertido a todas estas personas en una organización? ¿Por qué está organizada así? ¿Ha sido por un esquema anterior o, por el contrario, se ha ido formando sin esquemas previos? ¿Cuál es su fin principal? ¿Cuáles son sus objetivos? ¿Cómo actúa ante situaciones determinadas? Todas las preguntas anteriores responden al fundamento filosófico e ideológico de la organización como elemento dinamizador y configurador de esta.

Los principios y/o valores son un conjunto de ideas que distinguen y definen la identidad de una organización, constituyen y explicitan los códigos éticos de comportamiento de las personas que la integran. Para conocer los principios y/o valores que imperan en una organización, es necesario buscar la respuesta a las siguientes interrogantes:

- 1) ¿Qué pretende, o qué quiere ser la organización hoy?
- 2) ¿Qué quiere hacer?
- 3) ¿A quién quiere servir u ofrecer productos o servicios?

La misión y/o los objetivos son las metas que pretende alcanzar la organización, por y para las que trabaja y funciona. Los objetivos se dividen en dos categorías, los generales y los específicos; los primeros son los que pretenden alcanzarse durante toda la existencia de la organización, y los segundos son más concretos, menos ambiciosos y buscan una serie de logros futuros, que pueden ser a corto, mediano o largo plazo, que contribuyan a conseguir los logros parciales, que ayuden a la supervivencia de la propia institución y para que sirvan de guía a las acciones de la dirección y del resto de los trabajadores. Para definir, claramente, los objetivos, es necesario tener una descripción de los servicios prestados o productos ofrecidos, de las funciones que se desarrollan para conseguirlos y de los clientes y/o usuarios a los que se dirige.

Etapas 2: Conocer el contexto concreto y específico en el que se desarrollará la actividad a planificar, esta es la etapa analítica. Mediante un análisis interior y exterior de una organización, pretende delimitarse y resituarse la posible actividad informativa dentro de una realidad bien concreta. Su finalidad es precisar la realidad específica que configura una organización para poder establecer las necesidades de información de la misma. Con esta segunda etapa se puede descubrir el camino que pretende seguir la organización, el entorno en que se mueve y las potencialidades y limitaciones constitutivas con que cuenta.

Etapas 2.1: Análisis interno. Es el conocimiento y evaluación de la realidad informativa que está presente dentro de una organización, es decir, qué tipo de información, cuánta, cómo y dónde fluye. Este análisis permite detectar qué recursos y características existen, cuáles son las más interesantes, las más usadas, las que dan mayor aporte informativo. Pero lo más importante es que de este análisis se pueda obtener qué recursos de información debería tener la organización para ser más competitiva en el futuro y que actualmente no tiene.

Para realizar el análisis interno de una organización, y después de haber revisado los objetivos generales de la misma, es necesario analizar cada una de las unidades, departamentos, secciones u oficinas que la conforman, también llamados subsistemas. Hay que analizar cada uno de estos subsistemas para poder entender su función de cara a la organización global y sobre todo para saber dónde y cómo están desarrollados los flujos de información y cuáles son los canales por medio de los cuales estos fluyen. Interesa averiguar cómo fluyen los datos y la información de forma interna y cómo lo hacen los que llegan de otros subsistemas, o los que salen hacia otras unidades.

Una vez realizado este análisis, se obtendrá "el mapa informativo" de la organización dividido por unidades o subsistemas, en él se verá claramente la relación informativa interdepartamental, los canales establecidos y utilizados, pero sobre todo permitirá analizar si los canales son los mejores, más rápidos y más seguros, si la información y los datos se repiten innecesariamente, si la información llega a todos los que la necesitan, si no inunda innecesariamente a algunas unidades que no hacen uso de ella, etc. Para saber si una información es necesaria en una determinada unidad, es necesario analizar las funciones y las necesidades de información que existen para llevarlas a cabo. En esta etapa son de mucha ayuda los manuales de procedimientos que describen los objetivos de los departamentos y las funciones que realiza su personal.

Una vez realizado el análisis departamental, hay que hacer un balance general de toda la organización que refleje las carencias, debilidades y fortalezas con las que cuenta para poder contribuir desde el análisis de necesidades de información a matizar las cuestiones negativas y a potenciar las positivas, siempre y cuando sea posible.

- Carencias, son los valores, recursos o cualidades necesarios para alcanzar los objetivos, pero que no se poseen.
- Debilidades, son los valores negativos que están dentro de toda organización y que se convierten en un obstáculo o demora para el progreso de la misma.
- Fortalezas, son los valores que tiene una organización y que sirven para obtener los objetivos propuestos.

Etapas 2.2: Análisis externo o del entorno. Es el análisis de las áreas del entorno, próximas y/o remotas que pueden afectar la organización, es intentar reconocer y evaluar aquellos hechos y circunstancias que están en el exterior de la organización, pero que generan de forma directa o indirecta un impacto en la misma.

Dentro de este análisis, hay que contar con los siguientes supuestos:

- Oportunidades, son los hechos que pueden favorecer por medio de acciones el desarrollo de la misma.
- Problemas, son los que dificultan la fluidez en el funcionamiento.
- Amenazas, son los riesgos o situaciones que paralizan o cortan definitivamente la circulación.

Etapas 3: La sinergia entre las etapas 1 y 2, llevará a formular un plan de actuación para el desarrollo de un sistema de información, este plan estará constituido por objetivos, estrategias y programas de acción. En esta etapa y en la que sigue se recoge lo que se espera que pueda realizarse para conseguir lo que se ha propuesto. Se diseña un cronograma o calendario de acciones propuestas, posibles opciones ante modificaciones previstas, recursos adicionales, imprevistos que puedan presentarse, etc.

Etapas 4: Planificación de la puesta en marcha, evaluación y control. Esta etapa se centra en la planificación de la ejecución de toda esta actividad y en el control y retroalimentación correspondiente, para así proporcionar al proceso planificador la continua dinámica innovadora

y constantemente adecuada a la realidad concreta y cambiante.

2.6.2 Organización

En esta segunda fase llamada "organización", lo que se busca es estructurar las instituciones, creando en ellas órganos con funciones distintas, pero coordinadas entre sí, para lograr un fin común, que es el progreso y la rentabilidad; es decir, diseña el aspecto estático de la organización.

Una vez que se tienen definidos los objetivos que se quieren conseguir, los medios que van a necesitarse y los pasos que han de darse para conseguirlos, es necesaria la acción de organizar y coordinar el equipo humano que va a realizar las tareas informativas, hay que disponer de forma razonable y conveniente los activos tangibles, los equipos y materiales que se requieren, para que así todo el esfuerzo realizado esté dirigido en la dirección de los objetivos y se puedan conseguir plena y satisfactoriamente.

Cuando se organiza, se consigue un todo integrado de una serie de elementos que trabajan en la misma dirección; por lo tanto, organizar es hacer que una estructura inamovible, pero no estática, se convierta en una estructura dinámica.

Chain (2000) dice que la organización, considerada como una función, y no como un sistema, puede definirse como:

la actividad de aplicar un conjunto de técnicas conducentes a obtener una institución estructurada, de tal manera que se consiga, con la correspondiente división de actividades (dimensión estática) y la debida coordinación (dimensión dinámica) de las mismas, la máxima rentabilidad y eficacia. Dicho de otra manera, la organización es la fase de la gestión que tiende a adecuar los recursos previstos en la planificación para conseguir los objetivos (p. 137).

Cuando las organizaciones ya se encuentran organizadas, esta fase de la gestión de información se aplica en la estructura informativa, de tal manera que pueda conocerse la información que se genera, procesa y maneja, con el propósito de hacerla más efectiva.

Si en una organización ya se tienen unidades de información (archivos, bibliotecas, centros de documentación, servicios de información, museos u otras), es necesario seguir las siguientes fases:

- a) Búsqueda de alternativas y posibles soluciones a los problemas de información existentes.
- b) Elaboración de los criterios de selección para la evaluación de posibles opciones.

Chain determina que para una organización adecuada de una unidad de información deben tenerse en cuenta los siguientes pasos:

- a) Identificar las funciones que tiene o deberá tener asignadas, las relaciones que existen entre esas funciones, el orden por seguir y sobre todo las relaciones que existen entre las funciones establecidas para la unidad de información y para la organización.
- b) Identificar las tareas que se corresponden con cada función, relaciones entre ellas y orden de operatividad.
- c) Identificar las operaciones a llevar a cabo para realizar las tareas.

Para establecer un organigrama, cada unidad de información debe diseñarse sobre pilares firmes, tales como:

- a) Toda estructura debe modelarse sobre los objetivos de la institución, así la estructuración de la unidad de información debe adaptarse a los objetivos de la organización a la que sirve y no al revés.
- b) La organización debe adaptarse al recurso humano de que disponga la institución o de los que pueda disponer.
- c) Un organigrama es una entidad inamovible, pero nunca estática, debe adaptarse constantemente al cambio, tanto interno como externo de la organización en la que se está, y debe revisarse periódicamente.
- d) El organigrama debe potenciar las características estratégicas diferenciales de una unidad de información.
- e) El organigrama debe establecer los procesos y los flujos que posibilitan la operatividad del sistema de información de la organización.
- f) La posición del recurso humano en el organigrama no es inamovible.
- g) La creación de un subsistema no implica mantenerlo siempre en el organigrama. Una vez logrado el objetivo para el que se creó, puede ya no ser necesario y debe eliminarse.

2.6.3 Ejecución

En esta tercera etapa es donde se pone en práctica el plan diseñado, es el momento de pasar de las intenciones a los hechos, haciendo uso de los recursos y de los medios de que se dispone.

Para que el plan diseñado se ejecute, es necesario contar con los recursos humanos necesarios y de un líder que organice el trabajo, es decir, una persona que sea capaz de reunir un grupo de hombres y/o mujeres que acepten y sigan una serie de normas expuestas. Por lo tanto, la ejecución de un plan está determinada, en gran parte, por el líder, el marketing y la calidad de las ideas y acciones.

2.6.4 Control y evaluación

Esta es la etapa que cierra el ciclo de la gestión, ya que son un conjunto de procedimientos administrativos o no administrativos que permiten aumentar el número de probabilidades de que el plan coincida o se aproxime al máximo a los logros.

La evaluación permite visualizar la diferencia entre los objetivos previstos y las metas y los fines alcanzados; y orienta cuando se ha desviado el camino hacia los objetivos. Mediante un análisis de resultados, puede valorarse lo conseguido y volver a planificar desde el presente con lo que ya se ha conseguido, reiniciando así el proceso de planificación.

Sin esta última etapa, sería imposible saber si todo lo que se ha planificado, organizado, ejecutado o delegado ha servido de algo, no podría medirse qué aspectos han funcionado bien y cuáles han funcionado mal.

Con la etapa de control, es posible realimentar todo el sistema, de corregir errores y seguir los caminos correctos, de esta manera, en el futuro se tiene la posibilidad de establecer las medidas correctivas pertinentes, para poder planificar, organizar, ejecutar y delegar con mayor eficacia.

En la gestión de información, la etapa de control se ha visto beneficiada por los estudios de usuarios, los cuestionarios para averiguar necesidades de información, los sistemas automatizados de diseño de flujos de información, y los sistemas de gestión de calidad.

El control debe adaptarse a cada organización y debe realizarse en el momento oportuno, ubicado cerca de la acción y en aquellos ámbitos verdaderamente significativos de dentro y del entorno de la organización. El control debe ayudar a reconsiderar las diversas etapas de la planificación, desde la declaración de principios hasta el mismo planteamiento del control, y es la fase que más eficaz y operativa para detectar la forma como están establecidos los objetivos y su formulación.

La evaluación es una investigación que formula sus propias hipótesis y sus objetivos, define los fenómenos que hay que analizar, agrupa los datos, los analiza y obtiene sus conclusiones. Existen métodos de evaluación diferentes para cada operación o función, y pueden adaptarse según las necesidades.

Según Guinchat y Menou (1992), citados por Chain (2000, p. 166), en una unidad de información pueden distinguirse tres niveles de evaluación, a saber:

- 1) Evaluación de la eficacia: pretende determinar en qué medida alcanza la unidad sus objetivos, es decir, consigue satisfacer a los usuarios.
- 2) Evaluación de la relación coste-eficacia: quiere saberse cuál es el funcionamiento a la vez más económico y más eficaz.
- 3) Evaluación de la relación coste-beneficio: pretende averiguarse qué beneficios obtienen los usuarios del funcionamiento o de los servicios y en qué medida estos compensan los costes.

Una vez determinadas las fases de la gestión de información, es necesario explicar con detalle el proceso de auditoría de información, que es el proceso que permite, como se verá a continuación, detectar, controlar y evaluar la información que existe en las organizaciones.

2.7 Auditoría de información como herramienta para una correcta gestión de información

La auditoría de información (AI) es un proceso que permite detectar, monitorear y evaluar los flujos de información con el propósito de implementar, mantener o mejorar su gestión en la organización. Permite encontrar problemas y aplicar soluciones.

Serrano y Zapata (2003) afirman que la auditoría de información (AI) es:

un proceso que permite detectar, controlar y evaluar la información que existe en una organización, así como los flujos de información que en ésta discurren, el uso que se hace de ella y su adecuación a las necesidades del personal y a los objetivos de la organización (p. 294).

La AI como método de diagnóstico y evaluación permite:

- 1) Conocer sobre qué información tiene la organización y dónde está almacenada.
- 2) Identificar duplicidades, carencias e inconsistencias.
- 3) Diagnosticar que uso se le da a la información y la importancia que se le otorga.
- 4) Conocer quién la está utilizando y para qué, lo cual permite detectar aquellos puntos críticos de la cadena de valor donde el uso de la información es esencial.
- 5) Profundizar en la organización, su estructura y la distribución de la información y cómo se procesa en cada departamento o unidad.
- 6) Detectar tanto la información que procede del exterior (inputs) y el flujo que sigue dentro de la organización, así como la información que se proyecta hacia el entorno (outputs) y en qué casos este flujo genera retorno.
- 7) Considerar las necesidades de información concretas de todos los miembros de la organización, así como las de sus clientes y proveedores.
- 8) Analizar hasta qué punto la cultura informacional de la organización está alineada con sus objetivos.
- 9) Evaluar los costos y beneficios de la gestión de información que se lleva a cabo en la organización.
- 10) Determinar el valor que se le concede a la información dentro de la organización.

2.7.1 Resultados de la auditoría de información

La aplicación de una adecuada AI ofrece la posibilidad de obtener muchos y beneficiosos resultados para la organización. Gutiérrez (2003, p. 18), señala que algunos de los posibles resultados que se obtendrían al aplicar una AI, son los siguientes:

- 1) Balance de los procesos y actividades de la gestión de información en la organización.
- 2) Identificación de puntos críticos y cuellos de botella, que permitirán establecer las acciones de mejora para minimizarlos.
- 3) Se da prioridad a las áreas con problemas y los problemas como tal.

- 4) Permite el diseño de distintos mapas documentales.
- 5) Permite la identificación de expertos en temas puntuales.
- 6) Verificación del cumplimiento de los requerimientos normativos y legales.
- 7) Identificación de las necesidades y expectativas de la organización.
- 8) Establecimiento de estrategias inherentes a la gestión de información, tales como implementación de tecnologías de información, bases de datos, etc.
- 9) Elaboración de planes de acción y proyectos relacionados con la gestión de información.

La auditoría de información no solamente permite obtener resultados que vayan en favor de la gestión de información, sino que también ofrece beneficios que mejoran el uso de la información.

2.7.2 Beneficios de la auditoría de información

Las ventajas que se obtendrían al realizar una AI son:

- 1) Identificar obstáculos o riesgos en la gestión de información y los sobrecostos en que incurre la organización (reprocesos, duplicación, errores, pérdidas, etc.).
- 2) Evidenciar la situación actual de la gestión de información en la organización.
- 3) Ayudar a la organización a conocer y comprender los flujos de información con que se cuenta, así como a demostrar lo que ganaría al contar con una eficiente gestión de información.
- 4) Establecer los requerimientos de información interna de la organización e identificar los documentos que satisfacen esos requerimientos, lo que permitirá un uso más efectivo de la información.
- 5) Mostrar a la organización cómo una efectiva gestión de información puede contribuir al logro de los objetivos organizacionales y dar valor agregado a la empresa.
- 6) Expandir caminos para implementar procesos de gestión de conocimiento.

2.7.3 Utilidad de la auditoría de información

La AI como, proceso, establece las necesidades de información de la organización, determina cómo los recursos de información dan respuesta a esas necesidades y establece pautas de mejora del recurso de información.

Soy (2003, p. 35) manifiesta que la auditoría de información pretende averiguar los siguientes puntos y dar respuesta a las siguientes preguntas:

- La información de la organización (en soporte papel, electrónico y la que reside en las mentes de sus empleados).
- Los recursos para hacer accesible la información a aquellos que necesitan convertirla en conocimiento.
- Las personas implicadas en el uso de la información.
- Las formas en que se utiliza la información con el fin de alcanzar los objetivos.
- Las herramientas que hay que utilizar para interactuar con la información (prevé desde los índices manuales hasta los sistemas automatizados más complejos).
- ¿Qué uso hacen las organizaciones de la información?
- ¿Quiénes son sus usuarios o clientes reales y potenciales?
- ¿Qué recursos de información tienen?, ¿Resultan adecuados para los objetivos de la organización y para los niveles de servicio que requieren los usuarios o clientes?
- ¿Cómo se distribuye y disemina la información?
- ¿Para qué se utiliza?
- ¿Quién gestiona y controla?
- ¿Cómo establecemos su valor y coste?

2.7.4 Ventajas de las auditorías de información

Las AI presentan las siguientes ventajas que pueden ser alcanzadas a corto o largo plazo:

- a) Ahorro de costes fruto de la gestión más racional de los recursos.
- b) Identificación de amenazas inmediatas y reducción de riesgos.
- c) Obtención de beneficios rápidos por el hecho de hacer accesible o utilizable la información a quienes la necesitan.
- d) Mayor comprensión de lo que la información y el conocimiento significan para la organización, tanto para los altos mandos como para el resto del recurso humano.
- e) Desarrollo de una estrategia para gestionar la información y los conocimientos.
- f) Uso óptimo de la información en los procesos clave de negocio, al motivar y responder a los cambios.
- g) Integración de la información en la gestión de la organización acompañada de la tecnología y sistemas de información adecuados.

- h) Capacidad de interacción y negociación.
- i) Verdadero conocimiento del coste y efectividad de la información, así como de su uso.
- j) Proporción de valiosos activos de la organización que son fruto de la contribución de la información.

2.7.5 Ámbitos de aplicación y aspectos críticos

La AI se puede aplicar a todo tipo de organización sin tomar en cuenta su titularidad, por lo tanto puede ser pública, privada o entidad sin fines de lucro, sector económico o área de actividad. Cuando se aplica a organismos dependientes de la administración pública, el objetivo de la AI es evaluar el comportamiento y el cumplimiento de criterios legales, económicos, de procesos y de eficiencia de todas las actividades vinculadas a la información, tales como almacenamiento, acceso, uso, disponibilidad. El elemento legal es algo exclusivo de las entidades públicas y generalmente esa norma legal es la que define su misión, sus funciones, etc.

Algunos de los ámbitos en los que se puede aplicar la AI son:

- Creación de un servicio de información y establecimiento de una política de información corporativa.
- Evaluación de un servicio.
- Revisión estratégica del servicio de información.
- Redefinición de la estrategia empresarial.
- Establecimiento de una estrategia en materia de información.
- Fusión o reestructuración de servicios.
- Implementación de una intranet.
- Revisión de políticas parciales del servicio de información.
- Implementación de proyectos de gestión del conocimiento.

Cuando se plantea una AI, es necesario tener presentes los siguientes aspectos críticos:

- Se trata de una metodología de gestión.
- Tiene una cobertura amplia que afecta a todos los usuarios de la organización, es decir, a todos aquellos que de una u otra manera, tratan con información.
- La AI investiga y examina.

- Está relacionada con los elementos relevantes para la misión de transferencia de información.
- Identifica barreras y oportunidades en el éxito de la información dentro de la organización.

2.7.6 Tipos de auditorías de información

Para poder desarrollar este punto de la mejor manera, se presentará la clasificación hecha por dos autoras diferentes a saber, Ponjuán y Soy, ya que ambas ofrecen diferentes tipologías enfocadas desde puntos de vista diferentes.

De acuerdo con Ponjuán (2004, p. 186), existen seis tipos de AI que se detallan a continuación:

1) La auditoría orientada a la identificación de los recursos de información de una organización

Este tipo de auditoría fue diseñada por Burk y Horton y fue llamada "Infomap". Su principio fundamental es que todas las fuentes, servicios y sistemas de información que se manejan en la organización responden a sus metas y objetivos, y esto es el elemento básico para considerarlos un recurso. Esta metodología se inicia con un inventario preliminar que se desarrolla en toda la organización o en el segmento que va a ser objeto de auditoría, se determinan costos y valores para cada fuente, servicio o sistema; se analiza dónde se interactúan con ellos dentro de la organización determinando el papel en que se establece esta relación (usuario, suministrador, procesador y/o gerente). Es necesario detectar si se trata de elementos externos o internos, si se desarrollan manualmente o si se llevan a cabo utilizando algún tipo de tecnología, y la naturaleza de los mismos en cuanto a contenidos-medios y fondos-servicios. Una vez que se ha recopilado toda la información de los recursos, se llega a definir cuáles son los verdaderos recursos de información de la organización y se precisan las fortalezas y debilidades de éstos, no de la organización.

2) La auditoría de los procesos informacionales

Este tipo de auditoría tuvo su mayor auge en la década de los noventa, cuando se introdujeron en las organizaciones empresariales la llamada "reingeniería de procesos", que consistía en rediseñar los procesos principales de la organización con el propósito de elevar su eficacia, reduciendo los pasos tiempos, los tiempos y contribuyendo a la eliminación del desperdicio

presente en los mismos. Los principales defensores de los procesos de reingeniería, fueron Hammer y Champy, aunque los estudios en torno a los mismos fueron desarrollados por Harbour, Davenport y otros más.

3) La auditoría de las ofertas de información

Este es un tipo de auditoría compleja, ya que el servicio es intangible y se realiza en tiempo real e intervienen un conjunto de factores que van desde sus antecedentes en las entradas y procesos de la organización, hasta la percepción de la necesidad o demanda del usuario. Una auditoría informacional estaría encaminada a dar respuesta a lo siguiente:

- Cuáles son las informaciones que tributan a cada paso del proceso, o a cada acción.
- Quienes manejan estas informaciones y cuán eficazmente operan con ellas.
- Cómo optimizar el flujo de cada información.
- Cómo se manifiesta la cultura informacional y las subculturas imperantes en la organización en lo relativo al manejo de este segmento.
- Qué dominio tienen los que participan en estas cadenas de entrega de ofertas de información, ética con que manejan las necesidades de información de los usuarios, etc.
- Qué impacto se alcanza con las diferentes ofertas de información.
- Cuáles son los recursos que integran la logística, grado de correspondencia de las configuraciones reales con la ideales.
- Cuáles son los puntos débiles del sistema, aspectos que demandan mayor atención.
- Cuál es la situación del ambiente, principalmente en lo referido a la cadena de valor de los suministradores y de los usuarios.

La auditoría de las ofertas debe valorar la cadena de suministros completa, desde el suministrador hasta el usuario, sin dejar de tener en cuenta la estrategia corporativa, por lo cual es indispensable contar con el apoyo de la máxima dirección de la organización.

4) Auditoría orientada a la valoración del comportamiento de un sistema

Las auditorías que tienen que ver con la información de un sistema, no sólo están asociadas a los procesos sino que también a sus entidades, tales como: estrategias, políticas, personas, recursos tecnológicos, suministros de materias primas u otros recursos y otros.

Todas estas auditorías deben desarrollarse siguiendo la cadena de suministros, es decir, partiendo del suministrador hasta llegar al usuario particular de estos recursos. Cuando se trata de elementos de apoyo al sistema, tales como las políticas o estrategias, se debe tener presente el factor comunicativo (canales, frecuencia, contenido del mensaje).

Cuando se valora el comportamiento de un sistema es imprescindible considerar la sinergia existente entre los componentes, ya que la mayor presencia de uno puede debilitar otro, lo que hace necesario el análisis puntual de las combinaciones. Cualquier cambio que se proponga deber ser sometido a prueba, ya que los resultados nunca son iguales en la fase de prueba que en la fase operacional.

5) Auditoría económica y contable

Este tipo de auditoría es el más antiguo, ya que en Babilonia, en el año 2250 antes de nuestra era, Hammurabi emitió un código de 282 leyes relativas al gobierno, al comportamiento personal y muchos otros temas. En la Ley 104, se menciona por primera vez la contabilidad, establecía la emisión de recibos y las relaciones entre los mercaderes.

En los tiempos actuales el concepto de auditoría se diversifica a partir de su uso en la actividad económica, y se caracteriza porque defienden la utilización adecuada de los recursos en cumplimiento de normas, directrices, leyes y otros mecanismos regulatorios.

La auditoría es un proceso profesional que tiene como propósito supervisar el nivel de cumplimiento de regulaciones, y para conocer el grado de cumplimiento de éstas, se revisa a profundidad los registros de datos e informaciones, así como los flujos de información económica.

6) Auditoría de los sistemas de calidad

Estas auditorías comienzan con el análisis de los documentos del sistema para determinar si se ajustan a las normas correspondientes, esto quiere decir, que se basan en información explícita que ha sido registrada en documentos oficiales. Sigue tres pasos básicos que son:

- 1) Análisis de la documentación que tiene la organización, especialmente el manual de calidad; verificando si lo descrito se ajusta o no a lo que se lleva a la práctica. Este análisis incluye la verificación del cumplimiento de lo regido por la norma ISO 9000 o su equivalente.
- 2) Verificar la documentación disponible prestando atención al papel de las personas y grupos en el sistema de aseguramiento de la calidad.
- 3) Informar los resultados.

Además de los seis tipos descritos, Ponjuán (2004, p.192) destaca otro tipo de auditoría de información que está orientada hacia los activos existentes en una organización, tales como registros y documentos en sus repositorios, bases de datos, colecciones, etc., por lo que se intenta levantar un estado de esos activos registrados, la cual se conoce como auditoría del conocimiento.

Este tipo de auditoría es la que se ocupa principalmente de la información tácita (implícita) y del conocimiento organizacional, como lo son el expertise, experiencia y know-how de la organización, no solamente registrada, sino la existente en proyectos en donde participan personal de la organización y expertos externos. Esta auditoría es más cualitativa y tiene como fin conocer el estado de "salud" de la organización, principalmente lo relacionado con:

- Las necesidades organizacionales en términos de conocimiento (conocimiento que debe ser adquirido para anclarlo en la organización).
- Los activos el conocimiento, sus características y ubicación dentro de la organización.
- Los vacíos del conocimiento.
- El flujo del conocimiento en la organización, las redes de expertos, topografía del conocimiento y otras.
- Barreras que impiden el flujo del conocimiento. Balance entre personas, conocimiento, procesos, tecnologías, información que facilitan/inhiben el flujo del conocimiento.

Las ventajas o beneficios que se obtienen al llevar a cabo una auditoría del conocimiento son principalmente:

- Contribuye con la identificación del conocimiento necesario para apoyar las metas organizacionales e individuales, así como las actividades grupales.

- Aporta evidencia tangible del alcance de la gestión del conocimiento e indica donde se requieren cambios.
- Provee evidencia acerca de la existencia del conocimiento organizacional, su generación, su transferencia y uso.
- Facilita una cartografía de los flujos y redes de comunicación, información y conocimiento, revelando las fortalezas y debilidades de estas.
- Revela la existencia de potencialidades no explotadas que pueden contribuir a nuevos proyectos.
- Brinda un inventario de activos del conocimiento, haciéndolos más visibles y revelando las contribuciones de los mismos al comportamiento organizacional.
- Aporta información indispensable para el desarrollo de programas e iniciativas de gestión del conocimiento que son relevantes para las necesidades de la organización y su visión.

Hasta acá se presentó la tipología de GI desarrollada por Ponjuán, a continuación se presenta la tipología propuesta por Soy (2003, p. 43), quien señala que la AI puede tratarse desde dos perspectivas diferentes que son:

1) Perspectiva global, es la que prevé todos aquellos elementos relacionados con la información dentro de la organización, y se conoce con el nombre de auditoría estratégica.

2) Perspectiva parcial, es la auditoría que se circunscribe a alguna función, proceso, etc., y se conoce con el nombre de auditoría operativa. Dentro de esta perspectiva parcial, se encuentran los siguientes tipos de auditorías:

1) Auditoría estratégica del servicio de información

Parte del análisis de todos aquellos elementos ambientales, externos e internos al servicio, incluidos los clientes, los clientes potenciales, los competidores y otros elementos que puedan ser influyentes, así como los mecanismos de implementación y evaluación. Esta auditoría tiene que determinar los siguientes aspectos: el papel, la influencia y la imagen del servicio de información y la idoneidad de los servicios que ofrece.

2) Auditoría de una colección bibliográfica/gestión de la colección

El acervo bibliográfico de una unidad de información, es uno de los principales activos tangibles de una unidad, ya que los materiales que contiene se prestan fácilmente al inventario

y, por lo tanto, tiene que estar sujeta a los mismos procesos de control interno y gestión responsable que cualquier otro activo. Los objetivos de una auditoría de este tipo son:

- Comprobar la fiabilidad del catálogo bibliográfico.
- Verificar la fiabilidad y efectividad del módulo de circulación.
- Determinar la proporción de la colección obsoleta o que requiere revisión.
- Identificar los documentos con códigos de barras incorrectas.
- Identificar los documentos catalogados incorrectamente.
- Identificar los libros de diferentes áreas que circulan.

3) Auditoría del área de adquisiciones

El área de adquisiciones es la que gestiona recursos económicos para adquirir los materiales con la mayor rapidez y en las mejores condiciones económicas posibles, y sus procesos son bastante planificables. La auditoría en este departamento, tiene que determinar si este actúa de acuerdo con los principios de economía, eficiencia y efectividad. Por lo tanto, evaluará la efectividad de los controles y las transacciones llevadas a cabo.

4) Auditoría de publicaciones periódicas

Las publicaciones periódicas, requieren un tratamiento que se inicia con la selección y finaliza con la puesta a disposición del usuario, lo cual requiere la intervención tanto de recursos económicos como humanos. El papel de la auditoría es verificar si se cumplen los procedimientos y estándares establecidos, identificar los puntos fuertes y débiles del sistema, etc.

5) Auditoría de la seguridad de los fondos de un servicio de información

Esta auditoría de seguridad de los activos de los servicios de información propone:

- Identificar los activos que hay que salvaguardar.
- Identificar los riesgos asociados a la seguridad de éstos.
- Establecer un contexto de control positivo.
- Asegurar que hay un sistema de control óptimo para estos activos.
- Fijar procedimientos y políticas para proteger la colección.

6) La auditoría en el marco de la planificación de servicios de información

En toda organización, la planificación del recurso información es un proceso complejo y continuo que debe estar integrado por los siguientes factores:

- La estrategia corporativa.
- Los requerimientos de información de los clientes internos y de los usuarios y/o clientes externos.
- Los sistemas, la operativa y la tecnología de la organización.

El proceso de AI abarca toda la organización y es fundamental que se implique a los altos mandos, que son los que pueden anticipar los requerimientos de información de la organización desde su visión estratégica.

Desde el punto de vista estratégico, la planificación de la información tiene como propósito el crear una arquitectura de información que apoye la misión y los objetivos de la organización. Esta arquitectura prevé la auditoría, el mapeo y el uso de la información, los flujos de información y las necesidades o lagunas de información.

A continuación se presenta el Modelo de Bryson dado por Soy (2003, p.39), y que parte de la premisa de que la información se tiene que planificar y gestionar estratégicamente, o desde una óptica "macro" y, operativamente, o desde una perspectiva "micro".

Figura 1. Modelo Bryson

Análisis del entorno	
Entorno externo Información global Infraestructura Fuentes de información	Entorno interno Organización <ul style="list-style-type: none"> • tamaño y estructura • cultura • tipo Políticas de gestión de la información Recursos humanos Recursos tecnológicos Recursos financieros Futuras tendencias de la organización
Arquitectura de la información: aproximación macroscópica	
Auditoría de la información Identificación de los recursos de información presentes. Modelización de los procesos de información. <ul style="list-style-type: none"> • adquisición • almacenamiento • gestión 	Flujos de información Trazado de los flujos de información <ul style="list-style-type: none"> • comunicación • interrelaciones • movimientos de la información

<ul style="list-style-type: none"> distribución 	
Uso de la información Identificación de los usos de la información <ul style="list-style-type: none"> en la organización por parte de los clientes por parte de otros 	Análisis de los vacíos de información Identificación de carencias entre las fuentes existentes y las necesidades de información de: <ul style="list-style-type: none"> la dirección y el personal el cliente otros
Mapa de la información Identificar las relaciones entre: <ul style="list-style-type: none"> las fuentes de información los procesos de información los usuarios de la información 	
Gestión de la información: aproximación microscópica	
Adquisición, gestión y distribución de información para identificar necesidades presentes y futuras: <ul style="list-style-type: none"> ciclos de vida clasificación estándares definiciones directivas 	
Resultados	
Información: <ul style="list-style-type: none"> apropiada para las necesidades de negocio de la organización accesible a todos cuando y donde sea necesario disponible en una forma relevante y significativa segura en términos de accesibilidad, integridad y confidencialidad definida de manera consistente en toda la organización precisa y completa sin redundancias 	
Mecanismos de medición de rendimiento	
Supervisión, repaso, evaluación y revisión	

Fuente: Soy (2003, p.39)

7) La auditoría de información en el marco de la evaluación de servicios de información

Con este proceso no solamente se evalúa el servicio de información, sino que también se revisa su contribución a la organización. Entre otros aspectos, la evaluación pretende determinar en qué medida la información es:

- Adecuada a las necesidades de negocio de la organización.
- Accesible a aquéllos que la necesitan en el momento y en el lugar adecuado.
- Comprensible y aplicable.
- Precisa y completa.
- Segura en cuanto a accesibilidad, integridad y confidencialidad.
- Sin duplicidades.

2.7.7 Fases de la auditoría de información

Como todo proceso, la AI está dividida en varias fases que permiten su adecuada y correcta aplicación. Serrano y Zapata (2003, p. 296), identifican siete (7) fases que son:

- 1) Planificación: inicia en la definición de los objetivos, saber cuál es el punto de partida y hasta dónde se pretende llegar. Entre sus tareas se encuentran las de identificar las personas clave en la organización, la envergadura tanto física como informacional del proyecto y la de localizar los recursos humanos, financieros, técnicos, etc. En esta fase hay que inclinarse por una metodología y desarrollar un plan de acción para la implementación, un plan estratégico y de comunicación y de un plan de negocios.
- 2) Colección de datos: es la fase en donde se prepara para la información que se va a recibir, desarrollando bases de datos, cuestionarios, entrevistas, etc.
- 3) Análisis de datos: en esta fase se preparan los datos obtenidos y los métodos de análisis de la información recopilada.
- 4) Evaluación de datos: aquí se localizan vacíos y duplicados, lo que servirá para interpretar el flujo de información, evaluar los problemas, formular recomendaciones y desarrollar un plan de acción para el cambio.
- 5) Comunicar las recomendaciones: esta comunicación se hace para paliar las irregularidades detectadas y dar difusión al trabajo realizado, con el propósito de que en el entorno organizacional y corporativo se tenga información sobre los resultados de un trabajo en el que ellos han participado activamente.
- 6) Implementar las recomendaciones: en esta fase se desarrolla un programa de implementación, se incorporan los cambios dentro de los planes formales (marketing, negocios y estrategia), se desarrolla una estrategia de posimplementación y una política de información.
- 7) Seguimiento: cuando se hayan realizado los cambios se debe ser consciente de la necesidad de un seguimiento continuo, medir y valorar los cambios y planificar un ciclo de auditoría de información cíclica.

Es necesario aclarar que las fases señaladas son las que debe cumplir toda AI, pero su desarrollo y aplicación, así como las actividades que se realice van a depender de lo que se desee auditar, en el caso concreto de esta investigación, se seleccionan esta tipología por ser la que mejor se adapta a la propuesta que desea desarrollarse.

3. Gestión del conocimiento

3.1 Conocimiento

El conocimiento se puede definir como una mezcla de experiencia e información que puede estar almacenado en documentos y normas, pero, principalmente, en la mente de las personas.

Davenport (1998), citado por Valhondo (2003) define conocimiento de la siguiente manera:

El conocimiento es una mezcla fluida de experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y aplica en las mentes de los conocedores. En las organizaciones esta, a menudo, embebido no solo en los documentos y bases de datos, sino también en las rutinas organizacionales, en los procesos, prácticas y normas (p. 50).

Puede decirse que el conocimiento que adquiere cada miembro de la organización debe interiorizarse, comprenderse y transformarse para así desarrollar actividades que permitirán la retroalimentación y producción de información para la misma institución.

El conocimiento no es algo sencillo ni simple, es un recurso valioso e intangible. Este se deriva de los datos y este a su vez, de la información; sin embargo, es el ser humano quien transforma los datos y la información en conocimiento. Al conocimiento se le obtiene más provecho si se comparte y se difunde en la organización.

3.2 Tipos de conocimiento

En una organización existen dos tipos de conocimiento cada uno con características especiales, estos tipos son: el tácito que corresponde aquel conocimiento que posee cada individuo, que pudo haber sido adquirido por los años de experiencia, por el trabajo en otras instituciones y por otras personas en continuo contacto con la sociedad; y el conocimiento

explícito el cual puede definirse como el conocimiento que no todas las personas tienen, pero que si puede accederse a él por medio de los libros, revistas, actas, CD-ROM, DVD, entre otros.

Nonaka y Takeuchi (1995), citados por López, Cabrales, y Schmal, (2005 Modelo de la creación del conocimiento) dicen que:

- Conocimiento explícito: “Puede ser expresado en palabras y números, es fácilmente comunicable y compartido en forma de datos, fórmulas científicas procedimientos codificados o principios universales”.
- Conocimiento tácito: “No es fácilmente visible y expresable, es altamente personal, difícil de formalizar y difícil de comunicar o compartir con otros. La visión subjetiva, intuiciones, corazonadas; así como ideales, valores o emociones, entran en esta categoría de conocimiento. El conocimiento tácito está profundamente enraizado en la acción y la experiencia individual”.

Estos mismos autores afirman que:

La captura del conocimiento tácito tiene tres implicaciones:

- 1) Que hay un gran poder de aprendizaje por la experiencia directa, basado en prueba y error: desde la niñez, el aprender a comer, a caminar y a hablar, se efectúa por medio de la experiencia.
- 2) Que una vez realizado el conocimiento tácito, de alguna forma se empieza a pensar en la innovación, en un proceso altamente individual, personal y de renovación organizacional.
- 3) Que se debe dejar de pensar que el conocimiento organizacional sólo puede ser adquirido por medio de manuales, libros o lecturas y entender que por medio de las metáforas, representaciones o experiencias se gana la visión, perspicacia e intuición necesarias en la creación y acumulación de conocimiento.

Otros autores clasifican el conocimiento como: personal compartido, empaquetado, codificado y no codificado, difundido y no difundido, registrado propio, personal, público, el de sentido común, captado y creado.

3.3 Gestión de conocimiento

La gestión del conocimiento puede definirse como un proceso más dentro de una organización,

su principal objetivo es el de transferir el conocimiento entre sus colaboradores, de esta manera puede ser compartido entre los miembros de la organización.

Gestionar el conocimiento es colocar individuos en puntos estratégicos de la organización, para sacarles el mayor provecho, esto es algo muy difícil de abstraer ya que si partimos del hecho de que el conocimiento es algo intrínseco del individuo como tal y que se refiere en muchos casos a conductas aprendidas durante la vida o bajo el método prueba y error, puede llegarse a la conclusión de que es difícil medir, sin embargo, existen algunos autores que lograron sintetizar en imágenes lo que el individuo hace una vez que adquiere el conocimiento (para ampliar más sobre este tema se desarrollará un apartado sobre modelos de gestión del conocimiento).

Esto, también, puede llamarse como inteligencia organizacional u organizaciones inteligentes que buscan mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones. El proceso de gestión del conocimiento consiste, principalmente, en capturar, organizar y almacenar el conocimiento, para luego transformarlo en un activo intelectual que beneficie y pueda compartirse dentro de la organización.

Según Flores (2004, p. 31), la gestión del conocimiento abarca tres prácticas fundamentales que son:

- Crear archivos de información.
- Crear canales y sistemas de comunicación.
- Diseñar actividades y procedimientos que aseguren que los conocimientos adquiridos fueron transmitidos a la organización.

La gestión del conocimiento es actitud, decisión, conducta y compromiso, en donde se utilizan variadas herramientas, teniendo claro la filosofía de compartir el conocimiento y la información que se posee.

3.4 Génesis de la Gestión del conocimiento

De acuerdo con Maté (1999), citado por García (2002, p. 49), los inicios de la gestión del conocimiento se sitúan en el año 1975, cuando Chaparral Steel basa su estructura organizativa interna y su estrategia corporativa en la gestión explícita de los conocimientos. Posteriormente,

en 1980, la empresa Digital instala un sistema basado en conocimiento para realizar funciones de ventas y de configuración de equipos. En 1986 por primera vez en una conferencia europea sobre gestión, se hace mención al término gestión del conocimiento y en 1987 Sveiby y Lloyd, publican el libro titulado; *Managing Know-How*, que llega a ser el primer libro que trata sobre gestión del conocimiento, posteriormente en el año 1989 la revista *Fortune* realiza una encuesta entre las 50 empresas líderes en sus campos sobre las perspectivas de la gestión del conocimiento. Pocos años después, toma fuerza el término capital intelectual y se publica el primer artículo sobre creación del conocimiento, así como las primeras conferencias y libros. A mediados del los 90's grandes firmas consultoras trabajan en gestión del conocimiento y surgen los primeros proyectos relacionados con este tema, actualmente se encuentra en continuo auge.

3.5 Objetivos de la Gestión del conocimiento

Los objetivos de la gestión del conocimiento son pautas por seguir, lograr que las organizaciones sean inteligentes y que el personal se encuentre comprometido con ellos; de manera que logre explotarse a su punto máximo todas las capacidades que los individuos posean.

Gómez, Pérez y Curbello (2005, p. 45) proponen los siguientes objetivos para la gestión del conocimiento:

- Utilizar al empleado como motor de la innovación, que la fuente principal sea interna.
- Crear en la organización una cultura de mejora y aprendizaje continuo.
- Medir y compartir el efecto de cada uno de los empleados en la organización.
- Transformar el conocimiento del personal en competencias organizacionales y ventajas competitivas.
- Relacionar directamente la motivación del personal con los objetivos y los éxitos de la organización.
- Capitalizar el conocimiento creado y lograr un retorno en la inversión en formación del personal y el conocimiento de los clientes y competidores.
- Buscar nuevas estrategias de experimentación y solución a los problemas.

- Aprender más rápidamente y sacar mejor provecho de la experiencia colectiva.
- Transferir el conocimiento adquirido en la organización para que la información no pierda su valor.

Estos objetivos deben ser las reglas por seguir para lograr organizaciones inteligentes, buscando siempre que cada colaborador obtenga mayor provecho de su conocimiento y del conocimiento de los demás colaboradores, de esta manera lograr un círculo inteligente, en donde se optimice el conocimiento que existe en la organización.

3.6 Modelos de gestión del conocimiento

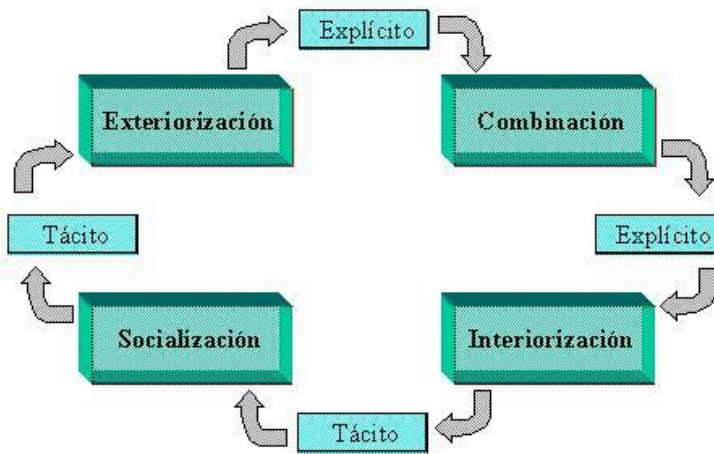
Un modelo de GC, es un ejemplo de las necesidades y requerimientos específicos que establecerá la intensidad en los procesos de la GC, como lo son la cultura organizacional, la creación de conocimientos, el tratamiento y la transferencia de la información, así como la gestión de recursos de información, la gestión tecnológica, en armonía con los objetivos estratégicos.

Los modelos de gestión del conocimiento no son un asunto común, ya que extraer el conocimiento que alguien posee o llegar a saber cuánto conocimiento tienen los individuos en una organización parecería algo surrealista.

Sin embargo, los japoneses Nonaka y Takeuchi, en 1970, mientras realizaban estudios de posgrado en la Universidad de Berkeley, proponen el modelo de Creación del conocimiento, el cual está basado en los siguientes cuatro puntos:

1. Una forma de interacción dinámica (transferencia)
2. Dos formas de conocimiento (tácito y explícito)
3. Tres niveles de agregación social (individual, grupo y contexto)
4. Cuatro procesos de creación de conocimiento SECI (Socialización, exteriorización, combinación e internalización)

Figura 2. Procesos de conversión del conocimiento



Fuente: Nonaka y Takeuchi (1995) citado por Soto y Barrios (2006)

El modelo inicia en cualquier punto; sin embargo, para efectos de explicación se iniciará con el de socialización, el cual está centrado, principalmente, en obtener conocimiento tácito que puede adquirirse mediante manuales o exposiciones.

La exteriorización es convertir el conocimiento tácito en explícito para hacerlo tangible en la organización. Esta es la parte más difícil, ya que extraer lo que otros saben es una de las tareas más arduas y es la principal actividad de la gestión del conocimiento.

La combinación es el proceso de juntar el conocimiento explícito, este puede clasificarse para producir bases de datos de conocimiento explícito.

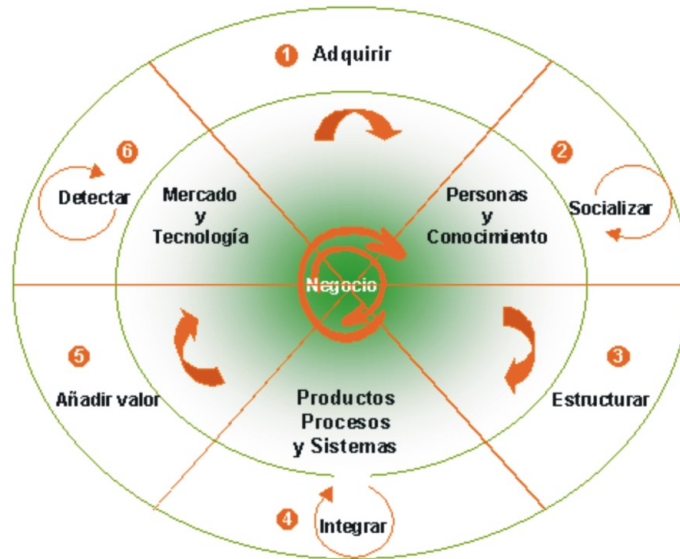
Finalmente, la interiorización es el proceso de incorporación de conocimiento explícito en tácito entre los miembros de la organización.

Otro modelo es, el Dinámico de Rotación, presentado por Goñi (2003), el cual está constituido por seis procesos, que sugiere deben acompañarse de otros procesos que permitan su gestión, como son su medida y el establecimiento de objetivos específicos.

Estos seis procesos básicos son: adquirir conocimiento del entorno, socializar el conocimiento, estructurar el conocimiento, integrar el conocimiento, añadir valor y detectar las oportunidades

que ofrezca el conocimiento.

Figura 3. Modelo de rotación del conocimiento



Fuente: Soto y Barrios (2006)

Las seis etapas principales de este modelo son las siguientes:

1. Adquirir conocimiento del entorno: Utilizando la tecnología como herramienta para la observancia del entorno, la formación, utilización de estudios de mercado, conocer los clientes y los procesos de selección de personal y desarrollar labores activas para la adquisición de conocimientos.
2. Socializar el conocimiento: El conocimiento tácito debe hacerse explícito y difundirse entre personas que lo pueden necesitar.
3. Estructurar el conocimiento: Consiste en concretar el conocimiento en productos o procesos.
4. Integrar el conocimiento: Cuando se combinan sistemas o se transfieren conocimientos entre dos áreas de la organización mediante las tecnologías de la información, se multiplica la eficacia.
5. Añadir valor: Este debe volver al entorno y en concreto al mercado, suficientemente elaborado, como para que represente un bien, de valor superior al costo de su adquisición y transformación.

6. Detectar las oportunidades que ofrezca el conocimiento: La tecnología, los clientes y las personas formadas son fuentes de análisis y sondeo continuo. Considerarlas como fuentes de capital-conocimiento las convierte en recursos estratégicos para la empresa.

De esta manera, se plasman dos modelos que se basan, principalmente, en la comunicación, interacción y el intercambio de conocimiento, para lograr organizaciones inteligentes, que surjan utilizando el conocimiento adquirido durante los años, y el que poseen las personas que conforman la organización.

3.7 Indicadores para la gestión del conocimiento

Para determinar si se está llevando a cabo una adecuada GC, pueden seguirse los siguientes indicadores. Flores (2004, p.32):

- 1) Incremento en los niveles de satisfacción.
- 2) Elevación de la tasa de crecimiento de los servicios de información ofrecidos.
- 3) Incremento de la participación en el mercado.
- 4) Reducción de costos en la prestación de servicios.
- 5) Incremento del índice de empleados satisfechos.
- 6) Incremento cuantitativo y cualitativo de las comunicaciones.
- 7) Elevación de los niveles del impacto de servicios y productos.
- 8) Crecimiento de los índices de liderazgo.
- 9) Retención de empleados.
- 10) Incremento en los índices de motivación.
- 11) Crecimiento de la base de conocimiento.
- 12) Reducción de los tiempos de respuesta a las demandas.

Estos elementos permitirán tener una visión global de lo que se está haciendo y que resultados está arrojando, para, de esta manera fortalecer las áreas en las que el rendimiento sea bajo o poco satisfactorio para la organización.

3.7.1 Capital intelectual

El capital intelectual puede definirse como los aspectos intangibles de una organización, tales como: liderazgo, entrenamiento, rapidez de respuesta, capacidad de aprender y adaptarse a los cambios, destrezas y habilidades, experiencia y un sinnúmero de cualidades que cada individuo puede poseer.

Para Edvinson y Malone (1999), citado por García (2006) "...el capital intelectual se puede definir como: "un tipo de información complementario, aunque no subordinado, de la información financiera, que se puede entender como capital no financiero, perteneciente al pasivo, y no al activo de la empresa" (p. 71).

Algunas de las características más importantes del capital intelectual son que:

- 1) No son comercializables.
- 2) Es desarrollado y acumulado al interior de las organizaciones
- 3) Surge a partir de las habilidades y aprendizaje organizativo.

De acuerdo con Martos, Fernández-Jardón y Figueroa (2008, p. 5), el capital intelectual se puede dividir en tres áreas, a saber:

- 1) Capital humano: esto es el conjunto de valores, actitudes, aptitudes y capacidades, de los individuos, que permite generar valor a la empresa motor del desarrollo económico
- 2) Capital estructural: es aquel conocimiento que la empresa internaliza (generando valor para ella) y que permanece en la organización aun cuando sus empleados se marchan a sus casas por la noche.
- 3) Capital relacional: esto es el valor que para una empresa tiene el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior.

A partir de todo lo expuesto, puede decirse que el capital intelectual está conformado, principalmente, por conocimiento tácito y que no es fácilmente medible y justificable en términos monetarios, pero es de gran valor dentro de la organización y que está conformado por tres pilares de gran importancia como lo son el recurso humano, el nivel estructural y el entorno en donde se desenvuelva.

Por lo tanto, dentro de toda organización la gestión del conocimiento es sumamente importante, porque es la que permite que el conocimiento que tiene cada uno de los colaboradores se comparta y se utilice de la mejor manera para facilitar la consecución de las metas y objetivos de la organización. Esto permitirá el ahorro de tiempo tanto para sus miembros como para los clientes o usuarios.

4. Gestión Documental

4.1 Documentos

Definición

Según Hernández, Hernández y Segura (2005), el concepto de documento proviene del latín *documentum* que significa “instruir o enseñar”. Bermúdez y Trejos citado por éstas mismas autoras definen documento como “...un reflejo de las funciones, de las actividades de una entidad y de las relaciones con otros entes para el cumplimiento de sus objetivos” (p. 25).

Para efectos de esta investigación se definirá documento como un comprobante de las actividades que se realizan en una organización que pueden poseer diferentes soportes.

Los soportes más conocidos son el papel, las microformas, soportes magnéticos y ópticos, así mismo el más reciente como lo son los que se encuentran en la red internet, en donde puede almacenarse y compartirse información.

Asimismo, los documentos poseen características propias, de acuerdo con Valle (2005, Características de los documentos) pueden dividirse en características físicas y características individuales.

Características físicas:

Se refieren a la naturaleza del documento; textual, gráfica, audiovisual, periodicidad; relacionadas con el soporte que puede ser: papel, plásticos, magnéticos, ópticos, entre otros.

Características intelectuales: Se relacionan con los elementos lingüísticos e intelectuales: objetivo, contenido, autoría, modo de difusión, accesibilidad, originalidad.

4.2 Gestión documental

Definición

La gestión documental puede definirse como: el conjunto de pautas, procedimientos y costumbres realizadas para gestionar el movimiento de documentos en una organización, esto permite proporcionar una eficiente recuperación de la información, determinar los documentos que deben conservarse, cuáles deben eliminarse y asegurarse la conservación de los documentos más valiosos.

Ponjuán (2004, p. 129) define gestión documental como “...un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones”.

Puede decirse que la gestión documental es administrar el conocimiento tácito para convertirlo en explícito.

4.3 Evolución histórica

La gestión documental tiene sus inicios en la década de los años 50 en Estados Unidos, cuando surgió la Gestión de Archivos Administrativos y Registros Organizacionales. Fue la época de analizar cómo controlar los grandes volúmenes de documentos que se generaban, asegurar su conservación y accesibilidad. Su conservación debía ser por los plazos estrictamente necesarios vinculados con la economía del espacio y su accesibilidad, para respaldar la actuación de las administraciones ante situaciones que demandaban probar determinados hechos y operaciones.

La Gestión de Archivos Administrativos y Registros organizacionales tuvo sus antecedentes tanto en teorías administrativas que evolucionaron con gran fuerza en la primera mitad del siglo XX, como en los métodos archivísticos que se empleaban desde la antigüedad por las administraciones de cada época.

En la década del 70 y del 80, el crecimiento y diversificación de la Sociedad Industrial generó una gran competitividad por parte de las empresas y organizaciones que necesitaban tomar decisiones ante enormes riesgos, con precisión y con seguridad, en donde debía hacerse una adecuada gestión de información, desplegando, asignando y utilizando todos los recursos organizacionales en aquellas actividades que así lo requieran. Los métodos económicos de

elevación de la eficacia y eficiencia se aplican al recurso “información”, primer intangible que introduce una mayor presencia de los métodos económicos de administración de recursos en una sinergia con métodos procedentes de la bibliotecología, la teoría de sistemas y la ciencia de la información.

La década del 90 planteó un nuevo reto: no bastaba manejar información, ya que un gran potencial estaba llamado a decidir en las ventajas competitivas y en el capital de las organizaciones: el capital humano. Así, se demostró que el capital financiero y su prevalencia se debían a lo que las personas eran capaces de hacer y aportar, y que el conocimiento que en ellos existía debía ser no sólo potenciado sino explicitado. Los métodos psicológicos y sociológicos de los grandes pensadores de la administración se complementan con nuevos enfoques asociados a la tecnología y la información en una sinergia sin precedentes, aun no totalmente conceptualizada ni desarrollada que se conoce como Gestión del Conocimiento.

4.4 Etapas de la Gestión Documental

De acuerdo con Hernández, Hernández y Segura (2005, p.31) la gestión documental se divide en tres etapas, a saber: producción, utilización y mantenimiento; eliminación o conservación permanente, las cuales se detallan a continuación:

- 1) Producción: ésta es la primera tarea y es de suma importancia, ya que es aquí donde se evitará la creación masiva de documentos, creando solo documentos esenciales, disminuyendo así del volumen de documentos que se manipularan tanto para controlar, manipular, guardar y eliminar.
- 2) Utilización y mantenimiento: responde a la utilidad y a los cuidados que se le debe dar a los documentos, los cuales consisten en: evitar el uso de ligas (bandas elásticas), clips metálicos, prensas metálicas, papeles, así como el uso de tintas adecuadas para que la información perdure. Se hace énfasis en la necesidad de utilizar productos cubiertos de plástico que sean fáciles de remover eventualmente.
- 3) Eliminación o conservación permanente: esta etapa consiste en decidir que documentos se deben eliminar y cuales se deben conservar.

4.5 Tipos de documentos

Existen clasificaciones en cuanto a los tipos de documentos, estas pueden ser en cuanto al soporte o a las características de la información que es proporcionada.

De acuerdo con el soporte material, en cuanto a la naturaleza de los documentos, pueden ser textuales y no textuales.

Textuales: son los documentos que contienen información escrita sobre el soporte que es papel.

No textuales: son los documentos que, aunque pueden contener información escrita, suelen estar en otros tipos de soportes diferentes al papel, porque están hechos para verse, oírse y manipularse.

4.5.1 Características informacionales de los documentos

Documentos primarios

Son aquellos que contienen información nueva y original que no ha sido sometida a ningún tipo de tratamiento documental posterior (resumen, selección, interpretación, etc.). Son documentos primarios los libros, revistas, periódicos, programas de radio o televisión, películas, páginas web, archivos gráficos o textuales por computadora.

Documentos secundarios:

Son documentos cuyo objetivo es hacer referencia a los documentos primarios, por lo que no existirían sin ellos. Ofrecen información referencial sobre los documentos primarios y son el resultado de las operaciones propias del análisis documental (descripción documental, indización, resumen analítico). Ejemplo de ellos son los listados de referencias de libros de bibliotecas, las bibliografías, los índices, los manuales, los índices de direcciones electrónicas realizados por los grandes buscadores de Internet.

Obras de consulta o de referencia:

En las clasificaciones tradicionales las obras de referencia suelen aparecer como secundarias, lo cual tiene sentido porque no son primarias ya que la información no es nueva ni original, sino que es recopilada por diversos procedimientos a partir de fuentes variadas previamente existentes. Sin embargo, tampoco son estrictamente secundarias, porque suministran información. En ellas intervienen procesos analíticos documentales que determinan la forma de

presentación y acceso a la información que transmiten.

Documentos terciarios:

Son documentos que se establecen a partir de los primarios y los secundarios, por ejemplo: un Dossier. Son obras de consulta cuyo objetivo es orientar y evacuar necesidades informativas y no pretenden ser leídas o utilizadas en su totalidad. Son documentos de uso frecuente, porque contienen datos de información concretas de orientación, actualización y definición de ideas.

Los documentos terciarios pueden ser de tres tipos:

1) Documental: Remiten a documentos e informaciones analizadas y descritos, tales como:

Bibliografías: Listas de descripciones de documentos.

Catálogos: Listas de documentos en órdenes específicos.

Boletines de resúmenes: Son descripciones condensadas y textuales de documentos originales.

2) Informativo: Documentos que remiten a informaciones sobre significados, ideas, datos y procesos, como por ejemplo:

Diccionarios: Son fuentes terminológicas.

Enciclopedias: Conjuntos descriptivos de informaciones temáticas.

Anuarios: Documentos temáticos que suministran visiones cronológicas de conjunto.

Manuales: Documentos de gestión que se utilizan como orientación y guía para realizar procesos y procedimientos.

3) Indicativo: Son documentos que remiten a informaciones de situación y localización, como:

Directorios: Son descripciones condensadas de direcciones de personas, organismos y servicios.

Organigramas: Descripciones gráficas de estructuras organizativas.

Literatura gris

Son documentos que no siguen los canales habituales de publicación y difusión, ya que su producción es limitada, su contenido carece de interés divulgativo y pretende dirigirse a un público especializado, como ejemplo pueden citarse: Actas de congresos científicos, cuadernos de laboratorio, informes científicos, informes internos, ediciones técnicas como normas, patentes o marcas, separatas y otros trabajos de investigación universitaria.

Puede decirse que la gestión documental es el conjunto de pautas, procedimientos y

costumbres realizadas para gestionar el movimiento de documentos en una organización, esto permite proporcionar una eficiente recuperación de la información, determinar los documentos que deben conservarse, cuáles deben eliminarse y asegurarse la conservación de los documentos más valiosos.

4.6 Gestión documental y Gestión de la información

Para Ponjuan (2004), "...una buena gestión de información, solo puede lograrse con una buena gestión documental de base" (p. 139). Esta autora afirma que la gestión de información se nutre de la gestión documental.

Según Saffady (2004), citado por Ponjuan (2004, p.140), la gestión documental tiene que ver con cinco aspectos de la gestión de información.

- 1) La determinación de los plazos de retención de los documentos; estos plazos deben establecerse en la propia organización, ésta debe conocer y consultar la información para poder establecerlos.
- 2) La garantía de que exista correspondencia con las leyes y regulaciones oficiales; se aplica, principalmente, cuando hay legislación o regulaciones nacionales e internacionales que se deban cumplir.
- 3) El manejo de registros organizacionales inactivos; este aspecto trata, principalmente, sobre las medidas de conservación, transferencia o expurgo que deben establecerse y regularse para una efectiva documentación.
- 4) La categorización de los registros organizacionales activos para su recuperación; este apartado, según la autora, es el que más tiene que ver con gestión de información, afirma que los registros organizacionales se toman en forma regular informaciones que alimentan bases de datos.
- 5) La protección de registro vitales; la organización debe conocer el uso que se hace de los registros vitales, la subutilización de estos es igual a pérdidas de oportunidades, pérdidas económicas y profesionales.

En el nivel nacional se siguen los lineamientos que regula la Ley del Sistema Nacional de Archivos, esta dicta en su capítulo IV de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, la cual en su artículo 33 dice:

El comité conformado por el encargado del archivo, el asesor legal y el superior administrativo de la entidad productora de la documentación tendrá las siguientes funciones:

- a) Evaluar y determinar la vigencia administrativa y legal de sus documentos.
- b) Consultar a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos cuando deba eliminar documentos que hayan finalizado su trámite administrativo.

La gestión documental y la gestión de la información se complementan. Por esto, deben ser llevadas en conjunto y apegarse a los procedimientos ya establecidos para evitar duplicidad de información y procesos. Se hace énfasis en la necesidad de utilizar productos cubiertos de plástico que sean fáciles de remover eventualmente.

En la mayoría de organizaciones utilizan una tabla de plazos, que consiste en un formulario en las cuales se plasma la producción documental total de la entidad, se detectan duplicidades, se establecen plazos de conservación racionales, y se indica cuáles son los documentos más representativos de la institución, para que estos sean conservados permanentemente, y se sumen al patrimonio documental del país.

5. Gestión de la calidad

La gestión de la calidad puede definirse como un conjunto de normas interrelacionadas en una organización por los cuales se administra la calidad a los productos y servicios.

El Centro de Comercio Internacional (1996) define gestión de la calidad como:

El conjunto de actividades de la función general de dirección que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, y se llevan a cabo por medios, tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad en el marco del sistema de la calidad. (p. 5)

De esta manera, puede decirse que la dirección es la responsable del desempeño de cada una de las actividades que se lleven a cabo para gestionar la calidad.

5.1 Calidad

La calidad para algunos es una filosofía de vida, desde lo más simple que se haga en la vida cotidiana hasta lo más complejo que se realice en las áreas de trabajo debe ser realizado con calidad.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, el término proviene del latín. *qualitas*, -*ātis*, y este del griego *ποιότης*, que quiere decir “propiedad” o “conjunto de propiedades inherentes a algo”, que permiten juzgar su valor.

El término calidad también puede ser definido como conformidad con requisitos, ausencia de defectos, excelencia, satisfacción, es decir; cumplir con los requisitos que el cliente demande, y de esta manera un servicio o producto brindado es de calidad si satisface las necesidades del usuario, tanto las que solicita como las potenciales, la calidad no es una opción para una organización, sino que es un objetivo primordial dentro de la organización y que proporcionará buena fama del producto o servicio.

Benavides y Quintana (2003, p.115) hacen una clasificación de lo que es calidad de acuerdo con su aplicación:

- Basada en la fabricación o entendidas como conformidad: Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación.
- Basada en el cliente en la satisfacción de sus expectativas: Calidad es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto, en relación con las exigencias del consumidor.
- Basada en el producto: Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado.
- Basada en el valor en relación con el precio: Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: el uso actual y el precio de venta del producto.
- Basadas en un enfoque trascendente del concepto, en su identificación con la excelencia

Calidad es una simple y no analizable propiedad que se aprende a reconocer solo por medio de la experiencia.

5.2 Actividades de la gestión de la calidad

Las actividades para la gestión de la calidad consisten en pautas que se deben seguir rigurosamente, para lograr una efectiva gestión de la calidad. Estas actividades importantes y trascendentales en el proceso de calidad son:

- **Planificación de la calidad:** en este proceso se definen los objetivos y los requisitos para lograr la calidad en la organización, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de calidad. Este proceso incluye planificación del producto, administrativa y operativa, la preparación de los planes de la calidad y las disposiciones para el mejoramiento continuo de la calidad.
- **Control de calidad:** se refiere a las técnicas empleadas para cumplir con los requisitos de la calidad, está centrado principalmente no para crear estándares sino para mantenerlos.

En el proceso del control de calidad pueden definirse varias subactividades como lo son la planificación de los procedimientos, lineamientos por seguir, así como los objetivos y metas por seguir. Además seguir el proceso de trabajo de acuerdo como se planificó e ir comprobando o verificando que los planes sean consecuentes con los objetivos planteados y lo más importante, encontrar y eliminar la causa de disconformidades.

- **Aseguramiento de la calidad:** este proceso implica las actividades aplicadas que son necesarias para dar confianza de que el producto o servicio llenará los requisitos de calidad. Este proceso puede confundirse con el control de la calidad, sin embargo este proceso puede diferenciarse, porque al contrario de control de calidad que detecta deficiencias o insatisfacciones, el aseguramiento se encarga de prevenir estas deficiencias; además su objetivo es dar confianza a la organización y entre los clientes o usuarios.
- **Sistema de la calidad:** este proceso corresponde a los procedimientos, procesos y los recursos que son necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad, permite que determinada organización logre, mantenga y esté en mejora continua de la

calidad de una forma económica. Se cree que éste proceso es de excesiva documentación, sin embargo no es el objetivo el crear burocracia, esto es, principalmente, a los documentos que realmente deben existir, en muchos casos se deja a criterio del profesional de la información los documentos más importantes que deben elaborarse.

- Mejoramiento de la calidad: responde a las acciones que se toman en toda organización para que se incremente la eficacia y la eficiencia de los servicios y productos en la organización, y que tienen que estar relacionados directamente con los clientes o usuarios.

5.3 Antecedentes de las normas ISO

Las normas ISO son estándares mundialmente aceptados, estos están aprobados por un organismo reconocido que establece directrices o características para ciertas actividades, cuyo principal objetivo es optimizar alguna actividad o proceso determinado.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una organización que agrupa organizaciones a nivel nacional con un aproximado de 157 países miembros. Su sede principal se encuentra en Ginebra, Suiza, y es una organización no gubernamental, cuyo principal objetivo es el desarrollo de normas para:

- Facilitar el intercambio universal de bienes y servicios.
- Promover la cooperación en actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas, relacionadas con la normalización.

La ISO está conformada por aproximadamente 180 comités técnicos, en Costa Rica el comité técnico lo representa Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, (Inteco).

Algunos ejemplos de normas aplicadas a los diferentes aspectos relacionados con el tema de la calidad son:

1) ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad (SGC):

Tienen que ver con fundamentos, vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.

2) ISO 10000: Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/ Reportes Técnicos:

Esta norma establece una guía para planes de calidad, para la gestión de proyectos, para la documentación de los SGC, para la gestión de efectos económicos de la calidad, para aplicación de técnicas estadísticas en las Normas ISO 9000. Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipamiento de medición, aseguramiento de la medición.

3) ISO 14000: Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones:

Se aplican principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental, auditorías.

4) ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental.

Esta norma proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como de la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

5.4 Normas ISO para la gestión de la calidad

La norma ISO 9000, es la norma internacional que certifica y especifica los requisitos de un buen Sistema de Gestión Calidad, respecto de la producción e implementación de los servicios que prestan las unidades de información, así como su medición y control. Su versión más reciente es la del año 2008 y esta se encuentra, actualmente, aplicada en la Biblioteca de la Universidad Veritas. Estas normas describen los componentes, condiciones y características que debe tener un sistema de gestión de la calidad.

La norma ISO 9000 no define cómo debe ser un Sistema de Gestión de Calidad de una organización, sino que ofrece especificaciones de cómo crearlo e implementarlo; este será diferente en función de las características particulares de cada organización y sus procesos. Las normas se revisan cada cinco años para garantizar la adecuación a las tendencias y dinámica del contexto mundial.

5.5 Herramientas para la gestión de la calidad

En el proceso de gestión de la calidad es preciso contar con herramientas que permitan medir y comparar la información, de manera que se pueda generar algunas nociones de cómo resolver los diferentes problemas que se haya presentando durante el proceso.

Por ejemplo:

- a) Recolección de datos, permite reunir datos para darse una idea clara de los acontecimientos
- b) Diagrama de afinidad, este permitirá organizar ideas u opiniones sobre algún asunto en particular.
- c) Punto de referencia, compara determinado proceso con otros ya conocidos y exitosos.
- d) Lluvia de ideas, facilita identificar posibles soluciones a problemas y presenta oportunidades para mejorar la calidad de los servicios y productos.
- e) Diagrama de flujo, se aplica para poder describir un proceso existente y diseñar otro nuevo.
- f) Cuadro de control, diagnostica, controla y confirma determinado proceso.
- g) Histograma, ilustra y comunica procesos y tomar decisiones sobre donde reforzar.

Las herramientas para la gestión de la calidad son muy utilizadas y pueden aplicarse en cada una de las fases de cualquier proceso de gestión de la calidad para asegurarse que esta gestión sea efectiva.

6. Tribunal Supremo de Elecciones

6.1 Antecedentes

Ross y Loaiza (1999) describen los antecedentes e historia del Tribunal como sigue.

El T.S.E. es un organismo electoral que tiene sus orígenes con la Constitución de Cádiz de 1812, cuando se organizaron en Costa Rica, las primeras elecciones de las cuales resultó electo el padre Florencio del Castillo, quien representó al país en las Cortes de Cádiz.

Con la ley de 1925 se creó el “Consejo Nacional de Electores”, primer antecedente de lo que hoy es el Tribunal Supremo de Elecciones. En ese mismo año, el Registro Cívico extiende por primera vez la “cédula personal de sufragio” en forma de boleta (carta de ciudadanía), que

sirvió únicamente para emitir el voto, convirtiéndose en el primer antecedente de la cédula de identidad.

En 1936, durante el tercer gobierno de don Ricardo Jiménez, se da otro gran aporte al sistema electoral, ya que se estipuló que para que un partido ganara las elecciones, tenía que alcanzar el cuarenta por ciento de votos válidos emitidos.

El 18 de enero de 1946, durante el gobierno de don Teodoro Picado, con el Decreto número 500, se creó el “Código Electoral”, que es la base de la pureza del sufragio universal, precisamente es en éste Código donde se cambió el nombre del Consejo Nacional de Electores por el de “Tribunal Nacional Electoral”, cuyos magistrados (un propietario y un suplente) eran elegidos por el Poder Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial. Al igual que su antecesor, este Tribunal carecía de autonomía por cuanto podía declarar provisionalmente la elección de Presidente de la República y Diputados, y en última instancia era el Congreso, quien daba el fallo definitivo. El Tribunal Nacional Electoral fue el que realizó las elecciones de 1948, auxiliado por el Código Electoral de 1946.

El 14 de setiembre de 1948, mediante el Decreto 171, la Junta Fundadora de la Segunda República acordó que el nombre del organismo electoral sería Tribunal Supremo de Elecciones (T.S.E.), cuyos magistrados serían nombrados por la Corte Suprema de Justicia.

Costa Rica fue regida durante mucho tiempo por la Constitución de 1871; sin embargo, con la revolución de 1948 encabezada por don José Figueres Ferrer se puso fin a dicha constitución, momento en el que la Asamblea Nacional Constituyente emite la actual Constitución Política del 7 de noviembre de 1949, en donde se otorgó una gran estabilidad al sistema democrático al incluir garantías sociales y electorales. Una de esas garantías es la de otorgar al Tribunal independencia en sus funciones, dándole importancia al derecho al sufragio y a los organismos electorales. Además la Asamblea, consciente de sus obligaciones e interpretando con absoluta claridad el anhelo cívico de los costarricenses a garantizar la pureza del sufragio, creó el Tribunal Supremo de Elecciones, cuyo objetivo lo define el artículo 99, de la Constitución Política que dice:

“La organización, dirección y vigilancia de los actos relativos al sufragio, corresponden en forma exclusiva al Tribunal Supremo de Elecciones, el cual goza de independencia en el desempeño de su cometido. Del Tribunal dependen los demás organismos electorales,” (1999, p. 29).

A partir de entonces, el Tribunal adquirió rango constitucional con independencia de todos los poderes del Estado, asumiendo la dirección de los asuntos electorales y también el Registro Civil, como máxima dependencia.

Asimismo, es el Órgano Constitucional Superior en materia electoral y está fortalecido por varias disposiciones, algunas de ellas son:

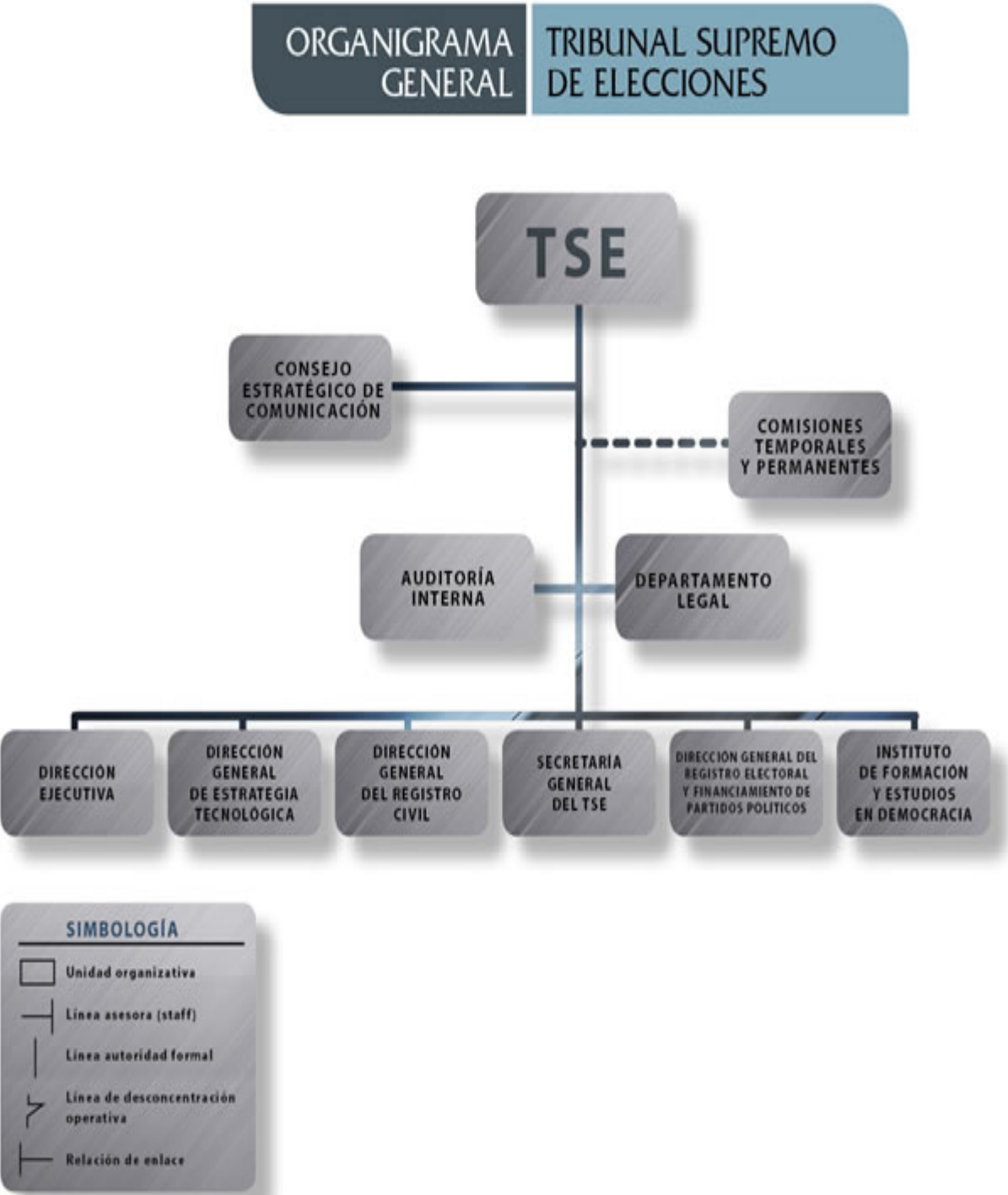
- Las resoluciones que dicte no tienen recurso, salvo la acción de prevaricato (artículo 103 de la Constitución Política), de lo que se desprende la absoluta independencia de que goza en cuanto a sus atribuciones.
- Tanto a los Magistrados como al personal de la Institución, les está prohibida toda participación político-partidista, con excepción de emitir el voto el día de las elecciones nacionales (artículo 88, del Código Electoral).

El T.S.E. está integrado por tres Magistrados Propietarios y seis Suplentes, sin embargo, un año antes y hasta seis meses después de la fecha de las elecciones generales, dos de los suplentes pasan a ser propietarios para integrar un Tribunal de cinco miembros. Como se dijo anteriormente, los Magistrados son nombrados por la Corte Suprema de Justicia por mayoría calificada de las dos terceras partes de sus votos y por un período de seis años, pudiendo ser reelectos (artículo 100, de la Constitución Política y artículo 3 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil).

La estructura organizativa del T.S.E. está conformada por quince grandes unidades administrativas, que a su vez, están conformadas por otras dependencias u oficinas.

A continuación se detalla el organigrama básico del Tribunal.

Figura 4. Organigrama del Tribunal Supremo de Elecciones



Fuente: Tribunal Supremo de Elecciones

6.2 Funciones del Tribunal Supremo de Elecciones

El artículo 102 de la Constitución Política de 1949 indica que el T.S.E. tiene las siguientes funciones:

- 1) Convocar a elecciones populares
- 2) Nombrar los miembros de las Juntas Electorales
- 3) Interpretar en forma exclusiva y obligatoria las disposiciones constitucionales y legales referentes a la materia electoral.
- 4) Conocer en alzada de las resoluciones apelables que dicten el Registro Civil y las Juntas Electorales.
- 5) Investigar por sí o por medio de delegados, y pronunciarse con respecto a toda denuncia formulada por los partidos sobre parcialidad política de los servidores del Estado en el ejercicio de sus cargos o sobre actividades políticas de funcionarios a quienes les esté prohibido ejercerlas.
- 6) Dictar, con respecto a la fuerza pública, las medidas pertinentes para que los procesos electorales se desarrollen en condiciones de garantías y libertad irrestrictas.
- 7) Ejecutar el escrutinio definitivo de los sufragios emitidos en las elecciones de Presidente y Vicepresidente de la República, Diputados a la Asamblea Legislativa, miembros de las Municipalidades y Representantes a Asambleas Constituyentes.
- 8) Hacer la declaratoria definitiva de la elección de Presidente y Vicepresidente de la República, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de la votación y en el plazo que la ley determine, la de los otros funcionarios, citados en el inciso anterior.

Además, en el artículo 12 del Código Electoral se le confieren al T.S.E. las siguientes atribuciones:

- a) Organizar, dirigir y vigilar los actos relativos al sufragio; para ese fin podrá dictar los reglamentos, los acuerdos y las resoluciones, de conformidad con la ley.
- b) Efectuar el escrutinio de los sufragios emitidos y la declaratoria definitiva del resultado de las elecciones que estén bajo su responsabilidad.

- c) Interpretar, en forma exclusiva y obligatoria, y sin perjuicio de las atribuciones de la Sala Constitucional en materia de conflictos de competencia, las disposiciones constitucionales y las demás del ordenamiento jurídico electoral, de oficio o a instancia del comité ejecutivo superior de cualquiera de los partidos políticos inscritos. La resolución final que se dicte en esta materia será publicada en el diario oficial La Gaceta y se comunicará a todos los partidos políticos.
- d) Emitir opinión consultiva a solicitud del comité ejecutivo superior de cualquiera de los partidos políticos inscritos o de los jefes de los entes públicos que tengan un interés legítimo en la materia electoral. Cualquier particular también podrá solicitar una opinión consultiva, pero en este caso quedará a criterio del Tribunal evacuarla, si lo considera necesario para la correcta orientación del proceso electoral y actividades afines. Cuando el Tribunal lo estime pertinente, dispondrá la publicación de la resolución respectiva.
- e) Garantizar, mediante el recurso de amparo electoral, el ejercicio de los derechos electorales previstos en la Constitución Política y los tratados internacionales vigentes en Costa Rica, la ley, los reglamentos y los estatutos de los partidos políticos para el caso concreto, con motivo de la actividad electoral. El amparo electoral se tramitará según lo dispuesto en este Código y, en su defecto, según el procedimiento establecido en la Ley de la jurisdicción constitucional.
- f) Vigilar los procesos internos de los partidos políticos para la designación de los integrantes de sus órganos, delegados a las asambleas y de los candidatos a puestos de elección popular, con el fin de que se sujeten al ordenamiento jurídico electoral y al principio democrático.
- g) Declarar integradas las juntas electorales y remover de su cargo a cualquier persona integrante, por causa justa.
- h) Efectuar, publicar y notificar la declaratoria de elección a los candidatos electos y conferirles las credenciales respectivas.
- i) Reglamentar y hacer cumplir las normas relativas a la contribución estatal y privada a favor de los partidos políticos, pudiendo ordenar, en cualquier tiempo, las auditorías que estime pertinentes; para ello, contará con la colaboración obligada de la auditoría o de la tesorería de cada partido político y sus contadores.

- j) Velar por el debido cumplimiento de la normativa referente a la propaganda electoral y las encuestas electorales, conforme a lo dispuesto en este Código y la demás normativa aplicable para estos fines.
- k) Formular y publicar la División territorial electoral.
- l) Formular programas de capacitación dirigidos a la ciudadanía, en relación con la importancia que la participación política ciudadana y el financiamiento a los partidos políticos reviste para la democracia.
- m) Promover las reformas electorales que estime necesarias y colaborar en la tramitación legislativa de los proyectos relacionados con esa materia.
- n) Evacuar la consulta a que se refiere el artículo 97 de la Constitución Política.
- o) Actuar como jerarca administrativo del Registro Civil y demás organismos electorales y, en ese carácter, dictar sus reglamentos autónomos de organización y servicio, así como los de cualquier organismo bajo su dependencia.
- p) Conocer en alzada los recursos que procedan contra las resoluciones que dicten los organismos electorales.
- q) Organizar los referendos y los plebiscitos previstos en los artículos 105 y 168 de la Constitución Política y hacer la declaratoria respectiva.
- r) Garantizar, de manera efectiva, el acceso de todos los partidos políticos participantes en un proceso electoral, en los debates político-electorales que organice, una vez hecha la convocatoria a elecciones por parte de este Tribunal.
- s) Reglamentar lo dispuesto en esta Ley sobre las normas relativas a la contribución estatal y privada a favor de los partidos políticos

6.3 Misión y visión

Como toda organización, ente o institución, el T.S.E. se guía por una visión y misión que están estipuladas en el Plan Estratégico Institucional 2008-2012 los cuales se detallan a continuación.

Mediante acuerdo tomado en Sesión 20-2007, Oficio TSE-874-2007, el Tribunal Supremo de Elecciones aprobó el Marco Filosófico Institucional, constituido por la Visión, Misión y los Valores, así como el escenario propuesto del Plan Estratégico Institucional que regirá el

accionar de este Órgano Electoral en el quinquenio 2008-2012. Posteriormente, en Sesión N° 29-2007, Oficio TSE-1519-2007, aprobó el “Portafolio de Acciones Estratégicas”.

Misión:

“Organizar y arbitrar procesos electorales transparentes y confiables, capaces por ello de sustentar la convivencia democrática, así como prestar los servicios de registración civil e identificación de los costarricenses.”

Visión:

“Ser un organismo electoral líder de Latinoamérica, tanto por su solvencia técnica como por su capacidad de promover cultura democrática”.

Valores del T.S.E.:

- **Transparencia:** justicia, imparcialidad, veracidad, objetividad, apertura, moral, ética y rendición de cuentas.
- **Honradez:** sinceridad, honestidad, rectitud, confiabilidad, credibilidad.
- **Excelencia:** calidad, laboriosidad, disciplina, cooperación, compañerismo, eficiencia, eficacia, capacidad, cortesía, tolerancia.
- **Lealtad:** respeto, responsabilidad, integridad, discreción, equidad, patriotismo, compromiso.
- **Liderazgo:** afán de servicio, mística, trabajo en equipo, solidaridad, unidad, perseverancia, esfuerzo.

6.4 Centro de Documentación (anteriormente biblioteca electoral)

De acuerdo con el Manual de procedimientos (2012), los antecedentes, la estructura administrativa, funciones, objetivos, marco filosófico y servicios del Centro quedaron definidos como se presentan en los párrafos siguientes.

6.4.1 Antecedentes

La Biblioteca del Tribunal Supremo de Elecciones, nace como una necesidad de cubrir las demandas de información del personal y de los ciudadanos, sobre los estudios electorales.

En el acta número uno, de la Comisión de Cincuentenario, queda establecido todo lo relacionado con la Biblioteca Institucional, como una Biblioteca Especializada en el área de Estudios Electorales, su perfil (en cuanto al contenido de la colección bibliográfica) se establece de la siguiente manera:

- 1) Estudios Electorales: proceso político, sufragio, sociología política, sistemas electorales, partidos políticos, estadísticas electorales.
- 2) Democracia: desarrollo de la democracia, valores democráticos, participación ciudadana, educación cívica.
- 3) Ciencias Jurídicas: derecho constitucional, derecho electoral, derecho político, derecho administrativo, derecho procesal constitucional y derecho procesal electoral.
- 4) Derecho Registral: teoría de los registros públicos, derecho registral civil y técnicas afines, y derecho de la identidad personal.
- 5) Legislación electoral comparada: constituciones políticas, ley de partidos políticos, códigos electorales, etc.
- 6) Jurisprudencia electoral: divulgación y difusión de la jurisprudencia electoral.
- 7) Literatura técnica de utilidad para el Tribunal Supremo de Elecciones en áreas como: administración, informática, ciencias contables, auditoría, medicina, psicología laboral, etc.
- 8) Obras de referencia para consulta general (diccionarios, enciclopedias, vocabularios especializados, legislación al día, índices, jurisprudencia, etc.).

Con la aprobación del nuevo Código Electoral, Ley 8765 en setiembre del 2009, se creó el Instituto de Formación y Estudios en Democracia (IFED), que dentro de sus funciones, se establece mediante el artículo 309, que debe administrar un Centro de Documentación, por lo que en la Sesión 45-2010 de las nueve horas del 25 de mayo, el Tribunal Supremo de Elecciones, aprobó convertir la Biblioteca Electoral en un Centro de Documentación especializado en democracia y elecciones, adscrito al IFED y que de la mano de las nuevas tecnologías apoyara la funciones del Instituto y del Tribunal.

6.4.2 Estructura administrativa

El Centro de Documentación internamente se divide en cuatro áreas: de servicios y referencia virtual, de desarrollo, procesamiento y gestión de información, de intercambio de información, y

de servicios administrativos y de apoyo. Se encuentra conformada por cuatro puestos, a saber: un profesional en gestión 2, dos técnicos funcionales 1 y un asistente administrativo 2.

6.4.3 Funciones

Las funciones del Centro de Documentación son la selección, adquisición, almacenaje y recuperación del material bibliográfico específico, así como la elaboración de índices y diseminación selectiva de la información.

6.4.4 Objetivos

Dentro de los objetivos que debe cumplir se encuentran:

- 1) Ser un espacio donde se fomenten relaciones interinstitucionales que facilitan la gestión de información y de conocimiento
- 2) Servir de instrumento para la difusión de la información generada por la Institución.
- 3) Establecer un espacio de interacción física y virtual.
- 4) Servir de medio para generar aprendizaje individual y organizacional.
- 5) Crear un entorno que facilita la investigación en democracia y elecciones.
- 6) Apoyar mediante sus servicios los fines y las funciones del Tribunal Supremo de Elecciones.
- 7) Proporcionar información especializada en democracia y elecciones.
- 8) Recopilar y reorganizar los recursos de información existentes.
- 9) Ordenar y planificar el proceso de adquisición documental, seleccionando los instrumentos de control documental pertinentes.
- 10) Brindar de una forma eficiente la consulta, los servicios y los productos del Centro.
- 11) Establecer procedimientos y canales adecuados para la recuperación, organización y control de los recursos bibliográficos producidos por la Institución.
- 12) Promover, estimular y facilitar el intercambio activo y permanente de información entre las entidades especializadas en estudios electorales y afines.
- 13) Ofrecer un ambiente adecuado para la investigación y el estudio.
- 14) Establecer las normas mínimas para el uso equitativo de los recursos de información.
- 15) Llevar a cabo actividades de descarte (con apoyo de la Comisión respectiva), intercambio, almacenamiento y difusión de la información.

- 16) Establecer las normas para el préstamo de material a las diferentes dependencias del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil.
- 17) Realizar la catalogación en la fuente a todo el material cuya autoría intelectual sea del Tribunal Supremo de Elecciones (inscripción del ISBN o ficha catalográfica), ante la Agencia Nacional de ISBN.
- 18) Difundir y divulgar la jurisprudencia del Tribunal Supremo de Elecciones para ponerla a disposición de los diferentes usuarios.
- 19) Contribuir a la educación cívica no formal, de toda la ciudadanía

6.4.5 Misión y visión

Misión

Seleccionar, adquirir, procesar, recuperar e intercambiar recursos de información en democracia y elecciones, haciéndolos accesibles a la ciudadanía por medio de la aplicación de técnicas informáticas, como soporte a la gestión del conocimiento y educación cívica a nivel nacional que brinda el Instituto de Formación y Estudios en Democracia.

Visión

Ser el primer Centro de Documentación especializado de reconocimiento regional en materia de democracia y elecciones, que facilite la interacción con otras unidades de información de los organismos electorales, mediante un sistema de información actualizado y permanente.

6.4.6 Servicios

Los servicios que presta son:

- Préstamo de materiales bibliográficos a sala y domicilio.
- Búsquedas bibliográficas.
- Trámite de préstamo interbibliotecario.
- Servicio de Alerta (divulgación oportuna de las últimas publicaciones periódicas).
- Consultas en las Bases de Datos del Centro.
- Sala de consulta.
- Acceso a Internet.
- Búsquedas en Internet.
- Referencia virtual.
- Escaneo de información
- Consultas resueltas (bases de datos propias o Internet).

- Boletín de últimos ingresos (divulgación de las últimas adquisiciones).
- Servicio diario de noticias.
- Diseminación selectiva de la información.

6.5 Archivos del Tribunal

Dentro de la estructura organizativa del Tribunal Supremo de Elecciones, existen tres Archivos que cumplen funciones diferentes y que son muy importantes para el cumplimiento de los objetivos y metas del organismo electoral, éstos son: el Archivo Central, el Archivo del Tribunal y la Sección de Archivo del Registro Civil.

A continuación el detalle de cada uno de ellos:

6.5.1 Archivo Central

De acuerdo con el Manual de procedimientos (2012), los antecedentes, la estructura administrativa, funciones, objetivos, marco filosófico y servicios del Archivo Central quedaron definidos como se presentan en los párrafos siguientes.

6.5.1.1 Antecedentes

La creación del Archivo Central de T.S.E., responde a lo establecido en la legislación nacional, y que se encuentra estipulado en las siguientes leyes:

- Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento.
- Ley 8292, Ley General de Control Interno
- Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.

Entre las acciones que el Archivo Central se comprometió a llevar a cabo como actividades inmediatas en su quehacer destacan:

- Normalización de plantillas para documentos de uso común.
- Capacitación archivística para los encargados de los archivos de gestión.
- Realización de un segundo Diagnóstico Archivístico institucional.
- Elaboración de las Tablas de Plazos para la conservación de documentos.

6.5.1.2 Estructura administrativa

El Archivo Central está constituido por un Profesional en Gestión 3 (Jefatura), un Profesional Asistente en Administración 1 y cuatro Oficinistas 1.

6.5.1.3 Objetivos

a- Objetivo General

Administrar el proceso de gestión documental institucional por medio del uso de técnicas archivísticas, innovación tecnológica, coordinación con las jefaturas y los encargados de los archivos, en apego a la normativa legal vigente y las normas de calidad, para salvaguardar el patrimonio documental institucional, ofrecer los servicios de información y documentación solicitada por usuarios internos y externos en forma oportuna, y coadyuvar a la adecuada toma de decisiones por parte de la Administración.

b- Objetivos específicos

- 1) Planificar, coordinar y sistematizar las funciones relacionadas con la gestión documental institucional.
- 2) Elaborar estrategias, políticas, metodologías, técnicas e instrumentos en materia archivística a nivel institucional y velar por su acatamiento e implementación en todas las oficinas.
- 3) Normalizar los archivos institucionales en cuanto a producción, organización, valoración y utilización de documentos institucionales.
- 4) Realizar diagnósticos, inspecciones y auditorías archivísticas en cada archivo institucional cuando sea necesario, para identificar necesidades y oportunidades de mejora en materia archivística.
- 5) Asesorar y capacitar en materia archivística al personal de la institución responsable de los archivos de gestión y de los archivos especializados, tanto de las oficinas centrales como regionales.
- 6) Coordinar con las oficinas productoras de documentos y el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, la valoración de los documentos institucionales, ya sea mediante la elaboración de tablas de plazos de conservación o solicitudes de valoración parcial.
- 7) Centralizar, organizar y facilitar el acervo documental de las oficinas de la institución, de acuerdo con lo establecido en las tablas de plazos de conservación y los plazos de remisión de documentos que se establezcan.

- 8) Digitalizar los documentos institucionales de acuerdo con la valoración previa que corresponda.
- 9) Transferir la documentación declarada con valor científico cultural al Archivo Nacional y los instrumentos descriptivos correspondientes, según lo ordenado en la Ley 7202 y su reglamento cuando sea conveniente y oportuno.
- 10) Mantener relaciones con la Dirección General del Archivo Nacional y otros entes relacionados en materia archivística.
- 11) Rendir un informe anual al Superior Jerárquico y a la Dirección General del Archivo Nacional sobre las labores realizadas en materia archivística en la Institución.

Otros que se deriven de la normativa vigente.

6.5.1.4 Misión y visión

Misión

Administrar el proceso de gestión documental institucional, para brindar un servicio eficiente a los usuarios internos y externos del Tribunal Supremo de Elecciones.

Visión

Constituirse en el rector de la gestión documental institucional y de los archivos institucionales, brindando servicios eficientes y oportunos, atendiendo las normas nacionales e internacionales en materia documental y de calidad, utilizando recurso humano competente y capacitado, innovación, tecnología avanzada e infraestructura adecuada.

6.5.1.5 Funciones y servicios

- 1) Normalización de documentos de uso común
- 2) Asignación de siglas a Oficinas, Programas y Comisiones del Tribunal Supremo de Elecciones
- 3) Recepción y atención de consultas archivísticas por parte de los encargados(as) de los archivos de gestión y demás funcionarios del Tribunal Supremo de Elecciones
- 4) Registro de actividades diarias
- 5) Recepción de documentos
- 6) Elaboración y actualización de la base de datos bibliográfica.
- 7) Búsqueda bibliográfica

6.6 Archivo del Tribunal

De acuerdo con el Manual de procedimientos (2013), los antecedentes, la estructura administrativa, funciones, objetivos, marco filosófico y servicios de este Archivo están definidos como se presentan en los párrafos siguientes.

6.6.1 Antecedentes

El Archivo del Tribunal fue creado por Acuerdo 1659 del 23 de mayo de 1991, aprobado en la Sesión 9665 del 22 de mayo del mismo año, para reunir, conservar, custodiar y administrar el conjunto de documentos resueltos, tramitados y producidos por el Tribunal en el ejercicio de sus funciones, sin embargo, aunque no estaba incluido en el organigrama institucional, ya funcionaba desde 1962 bajo la supervisión de la Secretaría del Tribunal.

Esta dependencia se encarga de organizar y conservar su acervo, el cual resguarda parte importante de la memoria institucional, el cual mantiene debidamente organizado tanto para su utilización en la gestión administrativa, como para la información de los ciudadanos, facilitando así la investigación y la cultura.

6.6.2 Estructura administrativa

El Archivo del Tribunal tiene cuatro áreas definidas: la administrativa, la de tratamiento documental, la de preservación y custodia y la de consulta. Su espacio físico reúne las condiciones necesarias para garantizar la óptima conservación de los documentos.

6.6.3 Objetivo

Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar, digitalizar y facilitar la documentación producida por el Tribunal Supremo de Elecciones a los usuarios internos, externos, investigadores e historiadores.

6.6.4 Misión y visión

Misión

Custodiar el fondo documental administrativo, electoral e histórico que produce y recibe el Tribunal Supremo de Elecciones para salvaguardarlo, organizarlo, conservarlo adecuadamente, y ponerlo a disposición de los usuarios en forma electrónica o papel. También, es misión del Archivo promover el acceso por medio de la consulta del patrimonio documental en forma de igualdad y libertad.

Visión

El Archivo del Tribunal Supremo de Elecciones será la fuente de información para la toma de decisiones por parte de los altos jerarcas de la Institución, estudiantes e historiadores, usando la tecnología más moderna y confiable, sin dejar de la mano al papel.

6.6.5 Funciones y servicios

- 1) Recepción de los documentos para archivar.
- 2) Descripción del documento.
- 3) Archivar la documentación.
- 4) Administrar el acervo documental.
- 5) Servicio de fotocopiado.

6.7 Archivo del Registro Civil

De acuerdo con el Manual de procedimientos (2008), los antecedentes, la estructura administrativa, funciones, objetivos, marco filosófico y servicios de esta unidad quedaron definidos como se presentan en los párrafos siguientes.

6.7.1 Antecedentes

El Archivo del Registro Civil resguarda la información que identifica al ciudadano como tal, proyecta y da vigencia al Estado costarricense, para tal efecto, en el Artículo 38 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil, se establece que en la Sección de Archivo “se depositarán para su conservación y custodia, todos los documentos y expedientes que den fundamento a las inscripciones practicadas en el Departamento Civil o en el Electoral, así como cualquier otro libro o documento que por disposición de la Ley, del Tribunal Supremo de Elecciones o del Director del Registro Civil, deba ser custodiado en esta Sección”.

El Archivo Civil, reúne, ordena y clasifica la documentación relacionada con la materia civil, en ella se encuentran las fuentes primarias que han dado origen a la inscripción de nacimientos, matrimonios, defunciones, en otros documentos importantes en el nivel nacional.

6.7.2 Estructura organizativa

La Sección de Archivo del Registro Civil, consta de seis unidades: Archivo Civil, Archivo Electoral, Microfilm, Expedientes de la Tarjeta de Identificación de Menores, Expedientes de Opciones y Naturalizaciones y Digitalización.

6.7.3 Objetivo general

Organizar y conservar la documentación civil y electoral con el fin de suministrar a los usuarios internos y externos la información que requieran.

6.7.4 Objetivos específicos

- 1) Recibir, cotejar, organizar y archivar los documentos que den fundamento a las inscripciones practicadas en el Departamento Civil y Electoral.
- 2) Facilitar a los usuarios internos y externos, la información que soliciten de los documentos que se conservan en la Sección en forma ágil y oportuna para efectos administrativos y legales
- 3) Microfilmear los expedientes cedulares activos y sus solicitudes cedulares posteriores para reducir el espacio ocupado por el archivo textual (en papel).
- 4) Microfilmear los expedientes cedulares cancelados por defunción para respaldar la información y eliminar el archivo textual.
- 5) Digitalizar los certificados de nacimiento de nuevo ingreso.
- 6) Participar en el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos de la institución. (Artículo 33, Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos.
- 7) Realizar labores secretariales y administrativas que apoyen el desarrollo de los objetivos de la Sección.

6.7.5 Misión y visión

Misión

Recibir, organizar, procesar y conservar la documentación civil y electoral de los costarricenses y extranjeros que con base en las leyes solicitan nuestra nacionalidad, para brindar información ágil y confiable a los usuarios que lo requieran.

Visión

Conservar la documentación civil y electoral en la infraestructura adecuada con el apoyo tecnológico y recurso humano capacitado que le permita unificar y suministrar la información de manera precisa y eficaz

6.7.6 Unidades que conforman el Archivo del Registro civil

6.7.6.1 Unidad de Archivo electoral (expedientes de cédula)

Este Archivo es el que se encarga de ordenar, custodiar y resguardar la documentación relativa a materia electoral, la cual se divide en dos tipos:

a) Expedientes de cédula: Para su ordenamiento y custodia se utiliza el sistema convencional, es decir, el alfabético. Cada ciudadano tiene su o sus respectivos expedientes dentro de una carátula, se agrupan en lotes de cincuenta y se resguardan en gabinetes metálicos en forma vertical.

b) Expedientes de Opciones y Naturalizaciones: Son los expedientes que requieren de una cuidadosa tramitación en lo referente al archivo, conservación y obviamente en su celosa custodia. Se encuentran aquí los expedientes de documentos pasivos y activos como, por ejemplo, documentos en los que se concede la nacionalidad, denegados, fallecidos, así como expedientes que no continúan con su trámite debido a falta de interés de las personas que los solicitaron.

6.7.6.1.1 Funciones y servicios

Dentro de las funciones y servicios están:

- 1) Recepción de solicitudes cedulares de la Sección Padrón Electoral.
- 2) Recepción de expedientes cedulares cancelados por defunción de la Sección Padrón Electoral.
- 3) Recepción y archivo de hojas de comparación de datos.
- 4) Recepción y archivo de hojas de comparación de datos de solicitudes cedulares denegadas.
- 5) Recepción y archivo de solicitudes cedulares revocadas en cuanto a expedición de cédulas.
- 6) Recepción y archivo de expedientes cedulares revocados en todas sus partes.
- 7) Recepción y archivo de expedientes cedulares que rectifican el padrón electoral.
- 8) Alfabetización de solicitudes cedulares.
- 9) Archivo de expediente cedulares (primera vez, duplicados, inclusiones).
- 10) Archivo de solicitudes cedulares denegadas.
- 11) Decomiso de expedientes cedulares.
- 12) Atención de consultas de instituciones públicas.
- 13) Atención de consultas de funcionarios.

- 14) Preparación de expedientes cedulares a incluir en el padrón electoral.
- 15) Remisión de solicitudes cedulares a la Unidad de Microfilm.
- 16) Préstamo de expedientes cedulares a oficinas del T.S.E.
- 17) Atención de consultas realizadas por el público.
- 18) Custodia de documentación administrativa.

6.7.7.2 Unidad de Microfilm

Es la Unidad encargada de convertir la información de los expedientes cedulares físicos (en papel) a un formato de imagen mediante el proceso de microfilmación.

6.7.7.2.1 Funciones y servicios

Dentro de las funciones y servicios están:

- 1) Depuración de expedientes.
- 2) Microfilmación de expedientes cedulares.
- 3) Revelar película microfilmada.
- 4) Rotulación de microjackets.
- 5) Insertado de películas.
- 6) Actualización de microjackets (posteriores).
- 7) Atención de consultas realizadas por el público.
- 8) Atención de consultas de abogados e instituciones públicas.
- 9) Atención de consultas de funcionarios.
- 10) Atención de consultas de investigadores del Organismo de Investigación Judicial.
- 11) Microfilmación de expedientes cedulares cancelados por defunción.
- 12) Eliminación de expedientes cedulares textuales microfilmados.

6.7.7.3 Unidad Archivo de Tarjeta de Identidad de Menores (T.I.M.)

Es la unidad encargada de custodiar todas las solicitudes de los jóvenes mayores de 12 años y menores de 18 que solicitan la Tarjeta de Identidad de Menores.

6.7.7.3.1 Funciones y servicios

Dentro de las funciones y servicios están:

- 1) Recepción de expedientes físicos de tarjeta de identidad de menores provenientes de Coordinación de Oficinas Regionales.
- 2) Recepción de expedientes físicos de tarjeta de identidad de menores provenientes de la Oficialía Mayor Civil.

- 3) Confrontación de expedientes físicos de tarjeta de identidad de menores recibidos de Coordinación de Oficinas Regionales.
- 4) Confrontación de expedientes físicos de tarjeta de identidad de menores recibidos de la Oficialía Mayor Civil.
- 5) Clasificación de expedientes físicos de tarjeta de identidad de menores.
- 6) Alfabetización de expedientes físicos de tarjeta de identidad de menores.
- 7) Archivo de solicitudes de expedientes físicos de tarjeta de identidad de menores.
- 8) Atención de consultas de expedientes físicos de tarjeta de identidad de menores.
- 9) Exclusión de expedientes físicos de menores que cumplen dieciocho años y menores de dieciocho años que fallecen.
- 10) Recepción y archivo de expedientes pasivos.
- 11) Exclusión de expedientes físicos que pasan a estado pasivo.

6.7.7.4 Unidad Archivo de Expedientes de Opciones y Naturalizaciones

Es la Unidad encargada de custodiar los expedientes de todas las personas que han obtenido la nacionalidad costarricense por naturalización.

6.7.7.4.1 Funciones y servicios

Dentro de las funciones y servicios están:

- 1) Recepción y archivo de expedientes de opciones y naturalizaciones.
- 2) Atención de consultas de expedientes de opciones y naturalizaciones.
- 3) Préstamo de expedientes de opciones y naturalizaciones a oficinas del T.S.E.
- 4) Recepción de expedientes de opciones y naturalizaciones devueltos por oficinas del T.S.E.
- 5) Entrega de fotocopias de expedientes de opciones y naturalizaciones a oficinas del T.S.E.
- 6) Entrega de documentos originales que forman parte de los expedientes de naturalización solicitados por los gestionantes.
- 7) Recepción de expedientes de naturalización devueltos por la Secretaría General del Registro Civil.
- 8) Envío de expedientes de naturalización a Padrón Electoral para su respectiva cancelación.
- 9) Devolución de expedientes de naturalización cancelados por defunción.

6.7.7.5 Unidad de Archivo Civil

Es la unidad encargada de custodiar toda la documentación relativa a nacimientos, matrimonios civiles y católicos, defunciones, ocurros, reconocimientos, legitimaciones,

marginales, divorcios, adopciones, ejecutorias judiciales, entre otros y los documentos que ahí se custodian tienen una vigencia Administrativa-Legal permanente según informe Selección N° 30-96, la cual es considerada de carácter histórico-cultural.

6.7.7.5.1 Funciones y servicios

Dentro de las funciones y servicios están:

- 1) Recepción de documentos por medio manual.
- 2) Recepción de documentos remitidos por la Sección de Actos Jurídicos mediante nómina para captura en sistema integrado de información.
- 3) Archivo de cupones y certificados de nacimiento, matrimonio y defunción.
- 4) Archivo de expedientes de Ley N° 8101 (Paternidad responsable).
- 5) Archivo de documentos y expedientes utilizados en la tramitación de rectificaciones, modificaciones, enmiendas, cancelaciones y correcciones de las inscripciones.
- 6) Anexado de documentos.
- 7) Atención de consultas a usuarios internos.
- 8) Atención de consultas a usuarios internos que requieren fotocopia de documentos originales.
- 9) Atención de consultas de talonarios por parte de usuarios internos.
- 10) Atención de consultas a Oficinas Regionales vía telefónica.
- 11) Préstamo de documentos a otras oficinas del T.S.E.
- 12) Atención de consultas a usuarios externos.
- 13) Atención de consultas a usuarios externos con visto bueno de la Secretaría General del Registro Civil.
- 14) Retiro de documentos por parte de usuarios externos.
- 15) Secuestro de documentos.

6.7.7.6 Unidad de Digitalización

Es la unidad encargada de convertir la información de la documentación de formato físico (papel) a formato digital. Dicha labor se realiza mediante el escaneo de los documentos y comprende los certificados de nacimiento, a partir del año 2005. Así mismo, a partir del 1 de noviembre del 2011, se coordinó con la Unidad de Digitalización y Archivo Civil a fin de escanear los expedientes correspondientes a Ley de Paternidad Responsable, a fin de que la información registral del nacimiento esté completa y actualizada

6.7.7.6.1 Funciones y servicios

Dentro de las funciones y servicios están:

- 1) Recepción de documentos.
- 2) Verificación de documentos.
- 3) Depuración de documentos.
- 4) Escaneo de documentos.
- 5) Control de calidad de imágenes escaneadas.
- 6) Indexación de documentos.
- 7) Control de índices.
- 8) Carga de documentos.
- 9) Confirmar carga de documentos.
- 10) Sellar documentos.
- 11) Entrega y contabilización de documentos.
- 12) Registrar documentos.
- 13) Atender consultas realizadas por funcionarios autorizados por el T.S.E. que requieren fotocopia de documentos originales.

Capítulo III

Marco metodológico

1. Enfoque de la investigación

Para realizar esta investigación, se utilizaron tanto métodos cualitativos como cuantitativos que permitieran obtener la mayor cantidad de información para describir la situación actual en cuanto a la gestión de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones y así poder cumplir los objetivos propuestos en el proyecto.

Según Hernández y otros (2006) el enfoque mixto que reúne los dos métodos, se define como: “...un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (p. 755).

Además, Barrantes (2008) refiriéndose al uso de ambos enfoques, afirma que, “...como la investigación tiene múltiples propósitos, éstos deben ser atendidos bajo condiciones que exigen variedad de técnicas. Ambos enfoques pueden vigorizarse uno al otro para brindar la percepción que ninguno de los dos por separado podría conseguir” (p. 73).

2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó fue descriptivo, ya que éste busca según Hernández y otros (2006) “...especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 102). Su aplicación permitió describir la situación actual de Tribunal Supremo de Elecciones en cuanto al almacenamiento y uso de los recursos de información para, posteriormente brindar acciones correctivas que permitan optimizar la gestión que se le da a dichos recursos.

Best (1982), citado por Retes (2006), dice que:

La investigación descriptiva, como su nombre lo señala, trata de describir situaciones de estructura, formación o de cambio, así como de establecer relaciones con otros fenómenos. Interesa entre otros, la mensuración e interpretación de resultados que describan lo mejor posible una situación para su mejor conocimiento. (p. 44)

Este tipo de investigación permite dar a conocer la situación real, estructura y describir de manera muy veraz la situación del T.S.E con el fin de plantear una mejora continua.

3. Sujetos y fuentes de información

Los sujetos y las fuentes de información conforman el qué o quiénes proporcionarán la información necesaria para realizar esta investigación.

3.1 Sujetos de información

Barrantes (2008) define los sujetos de una investigación como "...todas aquellas personas físicas o corporativas que brindarán información" (p. 92).

Por lo tanto, para este proyecto los sujetos de información estuvieron conformados por un grupo importante del recurso humano del organismo electoral.

No obstante, para efectos de categorizar a los sujetos de información en esta investigación, se optó por agruparlos en dos tipos:

a) Autoridades: conformado por el Magistrado del T.S.E Luis Antonio Sobrado y por los encargados de los diferentes Archivos y Centro de Documentación del T.S.E. Las personas entrevistadas fueron, Katia Zamora Guzmán, jefa del Archivo Central, Nuria Ugalde Martínez, jefa anterior del Archivo del Registro Civil y Laura Quesada Ramírez, jefa actual, Fernando Mora Ureña, jefe anterior del Archivo del Tribunal y Adriana Mena Aguilar, jefa actual, Rocío Montero Solano, jefa de la Biblioteca (actualmente Centro de Documentación del Instituto de Formación y Estudios en Democracia, IFED), Esteban Martínez Cerdas, encargado Archivo de Opciones y Naturalizaciones, Eugenia Cabrera Ruiz, encargada Archivo Tarjeta de Identidad de Menores, Floria Calvo Soto, encargada Archivo Electoral, Sergio Ledezma Zumbado, encargado Archivo Microfilm, Jorge Luis Fallas Zamora, encargado del Archivo Civil y Minor Hernández Portugués, encargado de la Unidad de Digitalización. En total este grupo se compone de trece (13) personas.

b) Usuarios: conformado por los funcionarios que ocupan las siguientes clases profesionales dentro del T.S.E.: Profesional de Gestión, Profesional de Área, Profesional Coordinador, Profesional Especializado, Ejecutivo de Área, Director de Área y Director General.

3.1.1 Población y muestra

Considerando todos los sujetos descritos en el punto b., la población estuvo conformada por ciento doce (112) funcionarios según información suministrada por el Departamento de

Recursos Humanos al momento de presentar el anteproyecto y la muestra seleccionada está conformada por setenta y un (71) personas.

Para seleccionar la muestra se consideró únicamente las clases profesionales de acuerdo con el Manual descriptivo de puestos del T.S.E., las cuales son las que tienen en forma destacada dentro de sus funciones, la toma de decisiones y la ejecución de actividades específicas en la Institución.

Los detalles de la estimación de la muestra se adjuntan en el Anexo 1.

3.2 Fuentes de información

Según Gallardo (2005) "una fuente de información es cualquier objeto, persona, situación o fenómeno cuyas características permiten leer información en él y procesarla como conocimiento acerca de un objeto de discernimiento o estudio" (p. 57).

Las fuentes de información utilizadas para desarrollar este proyecto fueron las siguientes:

Fuentes primarias:

- a) Biblioteca electoral, actual Centro de Documentación.
- b) Archivo Central.
- c) Archivo del T.S.E.
- d) Archivo Microfilm.
- e) Documentos oficiales: Constitución Política, Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil, Plan Estratégico Institucional, los Planes de Acción, los Manuales de Procedimientos, Informe de labores, las Actas del Tribunal, recursos de amparo y las resoluciones electorales.
- f) Recursos de información existentes en la institución, tales como libros, publicaciones periódicas, expedientes, informes de labores, etc.
- g) Recurso humano que labora en la institución.

El uso de todas estas fuentes informativas dio el sustento a la investigación, ya que la información suministrada fue indispensable para obtener tanto los resultados a lo planteado como la base para desarrollar las recomendaciones del trabajo.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos son los que permiten medir las variables y recolectar la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

Las técnicas por medio de las cuales se obtienen los datos necesarios para alcanzar los objetivos planteados en este proyecto son las siguientes:

a) Encuesta

Según Torres, Paz y Salazar (2006), “la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc.” (p. 4).

Por medio de la encuesta se obtendrán datos que revelan la situación actual del T.S.E, los recursos de información necesarios para la toma de decisiones, así como los recursos existentes en el mismo. Está dirigida al grupo de usuarios.

Se utilizó como instrumento un cuestionario, conformado por 32 preguntas que permitieron obtener datos relevantes para la investigación. (Anexo 2)

b. Observación directa

Para Hernández (2008) “la observación es un registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta.” (p. 374).

La observación permitirá describir la situación actual del T.S.E, identificar los recursos de información así como los productores y usuarios de la información, además de establecer la organización de los recursos de Información y los flujos de información.

Se obtienen datos como los de ubicación física de los recursos de información dentro y fuera del T.S.E., el formato o soporte, la disponibilidad, la organización, la información que contiene, estado de actualización de los documentos y observaciones generales. Además de las publicaciones existentes como: libros, revistas, expedientes, actas, archivo vertical.

Para esto se utilizó como instrumento una Guía de observación (Anexo 3)

c. Entrevista en profundidad

Para Yuni y Urbano (2005), “las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas” (p. 232).

La entrevista se aplicó al grupo de autoridades con el propósito de identificar los recursos de información para la toma de decisiones y los recursos existentes en el Centro de Documentación y archivos el T.S.E.

Para esta técnica se utilizó el instrumento de guía de observación que se confeccionó, de tal manera que se pudiera usar tanto en la observación como en la entrevista. Se aplicó a los encargados de las diferentes unidades de información (Anexo 3).

d. Análisis documental

Según Solís (2007) “...el análisis documental es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento, a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información contenida” (p. 2)

Para esta investigación se analizaron principalmente los Manuales de Procedimientos de las unidades de información, el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, con el propósito de conocer si su estructura y contenido están congruentes con los objetivos de la institución. El instrumento utilizado para este análisis son las Matrices 1 y 2 (Anexo 4 y Anexo 5).

Para obtener la información, insumos de esta investigación, se utilizaron los instrumentos y técnicas mencionadas.

Lo primero que se hizo fue entrevistar al presidente del Tribunal, Luis Antonio Sobrado González, para conocer su opinión en cuanto a la importancia de la información para la toma de decisiones y el papel que desempeñan las unidades de información (UI) en este proceso.

Posteriormente, se entrevistó a las personas encargadas de las diferentes UI para recabar información sobre los RI que se almacenan en cada una de las unidades, las bases de datos existentes y el sistema utilizado para conservar la información.

La encuesta se aplicó durante los meses de mayo y junio de 2010, en las instalaciones del T.S.E. en un horario de 1.00 p.m. a 4.00 p.m., para así poder contactar la mayor cantidad de personal que se encontraba laborando, se hizo entrega de los cuestionarios impresos a los

funcionarios que desempeñan puestos profesionales en las diferentes unidades administrativas del Tribunal.

Dado a que no pudo recuperarse la muestra establecida, se procedió a enviar el cuestionario por correo electrónico a una importante cantidad de funcionarios que podrían contribuir con la investigación, de esta manera se logró obtener la muestra fijada que representa a veintisiete (27) oficinas del T.S.E. y procedió a realizarse la tabulación y análisis de estos cuya información se presentará en el apartado de resultados.

La observación se realizó en el mes de mayo de 2010 con las visitas a los diferentes Archivos del T.S.E, ubicados en Guadalupe (actualmente se encuentran ubicados San Rafael de Desamparados) y luego los que se encuentran en el T.S.E., es importante recordar, que el Archivo del Registro Civil, está conformado por el Archivo Electoral, Archivo Microfilm, Archivo Civil y Digitalización, por lo que las guías de observación se aplicaron en cada uno de estos Archivos.

Además se hicieron varias visitas fuera del horario de atención para evacuar y ampliar la información antes obtenida.

3.4 Cuadro de variables

Objetivo específico	Variable	Definición de la variable	Operacionalización	Instrumentalización
1) Hacer un análisis de la organización para conocer su perspectiva estratégica y de procesos.	Perspectiva estratégica y de procesos	Conjunto de estrategias y procesos que permiten conocer el entorno de toda organización, su funcionamiento, los objetivos que pretende y cómo hacer para lograrlos	Tipos de información para la toma de decisiones, tomando en cuenta los siguientes indicadores: Plan Estratégico Institucional Manuales de procedimientos institucionales Plan Operativo Anual Informes de labores	Matriz 1 (Anexo 4)

Objetivo específico	Variable	Definición de la variable	Operacionalización	Instrumentalización
2) Identificar los recursos de información que necesita el T.S.E. para cumplir con sus objetivos estratégicos.	Recursos de información.	Configuración de personas, cosas, energía, información y otros 'inputs' que tienen la capacidad de crear, adquirir, suministrar, procesar, almacenar o difundir información.	<p>Conjunto de fuentes, sistemas y servicios de información que se necesitan en el T.S.E. para llevar a cabo la toma de decisiones, tales como:</p> <p>Plan Estratégico Institucional</p> <p>Manuales de procedimientos institucionales</p> <p>Plan Operativo Anual</p> <p>Informe de labores</p> <p>Recursos documentales</p> <p>Bases de datos</p> <p>Colección documental</p> <p>Expedientes administrativos</p> <p>Expedientes electorales</p> <p>Expedientes civiles</p> <p>Informes</p> <p>Doctrina jurídica</p> <p>Sistemas de información</p> <p>Actas</p>	<p>Matriz 1 y 2</p> <p>(Anexo 4 y 5)</p> <p>Guía de observación</p> <p>Pregunta 8</p> <p>(Anexo 3)</p> <p>Cuestionario</p> <p>Preguntas 2 y 3</p> <p>(Anexo 2)</p>
3)- Describir los atributos de los recursos de información que necesita el T.S.E. para cumplir con sus objetivos estratégicos.	Atributos de los recursos de información	Propiedades y características de los recursos de información necesarios para el T.S.E.	<p>Se definirán los atributos que deben tener los recursos de información que necesita el T.S.E. para cumplir con sus objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del RI. • Código del RI. 	<p>Base de datos RITSE.</p> <p>Matriz 5</p> <p>(Anexo 8)</p> <p>Cuestionario</p> <p>Preguntas 2, 13, 16, 17, 18, 19.</p>

Objetivo específico	Variable	Definición de la variable	Operacionalización	Instrumentalización
			<ul style="list-style-type: none"> • Función. • Estado. • Formato. • Actualización. • Productor. • Usuario interno. • Usuario externo. • Conformado por. • Unidad de información. 	
4) Analizar la situación actual de los recursos de información respecto de cada una de las unidades de información que conforman el T.S.E.	Situación actual de los recursos de información.	Estado o condición en que se encuentran los recursos bibliográficos y documentales procesados, custodiados y almacenados en una unidad de información.	<p>Se aplicarán matrices, entrevistas y observación directa para determinar la existencia de recursos de información como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes • Actas • Archivo vertical • Acuerdos • Normativa y jurisprudencia 	<p>Matriz 2 (Anexo 4)</p> <p>Guía de observación Pregunta 7 (Anexo 3)</p>
5) Establecer y describir los flujos de información que intervienen en el T.S.E.	Flujos de información	Representación gráfica del movimiento de los RI desde su origen, proceso, utilización y destino final, que permite visualizar el intercambio de información entre los diferentes unidades administrativas y su entorno.	Flujos de información que demuestren el recorrido de los RI que se producen en las diferentes unidades administrativas del T.S.E., tomando en cuenta su movimiento entre departamentos e individuos y, entre este y su entorno.	Matriz 3 (Anexo 6)
6) Analizar determinados factores críticos que influyen en la gestión de los recursos de	Factores críticos.	Propiedad, característica, condición, aspecto u otro parámetro cuya variación pueda afectar la gestión de información.	Apreciación de las personas funcionarias entrevistadas respecto del uso de los recursos de	Cuestionario Preguntas 5, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 16, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27 y

Objetivo específico	Variable	Definición de la variable	Operacionalización	Instrumentalización
información en el T.S.E.			información y de los servicios ofrecidos por las unidades de información.	28 (Anexo 2)
7) Proponer diferentes oportunidades de mejora que contribuyan a optimizar la GI en el T.S.E.	Oportunidades de mejora.	Acciones que permiten mejorar una condición que presenta debilidad para volverla más adecuada e idónea.	Acción concebida como solución a problemas o inconsistencias encontradas durante la investigación.	Resultados de la investigación realizada.

3.5 Procedimientos para el análisis de datos

Se analizaron todos los datos obtenidos para determinar si en la Institución se lleva a cabo una correcta gestión de información.

Los datos obtenidos se presentan utilizando flujos, tablas y gráficos necesarios para el posterior análisis y extracción de la información. Una vez extraídos los datos de los instrumentos se analizaron, almacenaron, condensaron y representaron utilizando diferentes plataformas, como lo son: Winisis para la elaboración de la base de datos RITSE (Recursos de Información del Tribunal Supremo de Elecciones), que contiene el inventario de todos los recursos de información necesarios para la toma de decisiones, Microsoft Excel para tabulación de datos y representación gráfica, además de Microsoft Word para la elaboración de las tablas y los flujogramas.

3.6 Alcances del estudio

3.6.1 Proyecciones

Los resultados de esta investigación serán útiles para todas las personas funcionarias del Tribunal Supremo de Elecciones, ya que se podrá contar con información clave para desarrollar una adecuada GI que facilite el acceso a todos los RI que se generan en la institución, y tener bien canalizado cómo acceder de forma eficiente, pronta y eficaz a los RI que provienen del entorno.

Asimismo, se busca proporcionar a las unidades de información existentes en el Tribunal, la responsabilidad de dar a los Recursos de Información que se necesitan para la toma de

decisiones, el adecuado procesamiento que requieren al tener que ejecutar, controlar y verificar la gestión de los mismos. Esto conlleva a que estas unidades brinden a las personas usuarias internas y externas un servicio eficiente y eficaz, que permita acortar los tiempos de respuesta y derribar las barreras tecnológicas presentes en la actualidad, logrando de esta manera, posicionarse como verdaderos entes gestores de información a nivel institucional.

Capítulo IV

Resultados

4 Análisis e interpretación de resultados

La Auditoría de Información (AI) es un procedimiento que consta de siete fases, a saber: planeación, recolección de datos, análisis de datos, evaluación de datos, comunicación de las recomendaciones, implementación de las recomendaciones y seguimiento.

Para efectos de esta investigación se desarrolló cada una de estas siete fases, de la siguiente manera:

1. Planeación: es la etapa que da inicio al proceso de ahí que se desarrolle cuidadosamente. Esta fase consistió en la ejecución de dos etapas:

- a) Adquirir los permisos para la aplicación de la AI: En esta etapa se debió solicitar el permiso a las autoridades del T.S.E. para poder realizar la investigación. Este es requisito indispensable para que el Consejo Académico de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (EBDI) aprobara la propuesta.

- b) Analizar la organización: esta etapa se hizo para conocer los objetivos, metas, misión, visión, funciones de la institución, así como para ir de una vez, identificando información estratégica que requiere el T.S.E. para su gestión. Para ello fue necesario examinar la documentación estratégica existente, como: Plan Estratégico Institucional, Manuales de Procedimientos y Plan Operativo Anual.

Además, realizar entrevistas con personas estratégicas de la Institución, así como lo que se fue recopilando a partir de la observación, obtenida por medio de la aplicación de la Guía de observación (Anexo 5) y la Matriz 1 (Anexo 8)

2. Recolección de datos: esta fase consistió en el desarrollo de tres etapas:
 - a. Identificar los RI: esta identificación se realizó con el fin de conocer cuáles son los RI necesarios para la consecución tanto de los objetivos institucionales como los de cada una de las unidades administrativas que forman parte de la investigación. Para ello, se utilizó el cuestionario (Anexo 2) y las guías de observación (Anexo 5).

- b. Describir los RI: esta etapa consistió en describir mediante determinados atributos las propiedades de cada uno de los RI que se identificaron anteriormente como necesarios.
 - c. Determinar los flujos de información: consistió en determinar cuál es el movimiento que tienen y deberían tener los RI en el T.S.E. Para ello se utilizó parte de la información recolectada de cada uno de los puntos anteriores, así como la que se consultó propiamente por medio del cuestionario. (Anexo 2)
3. Análisis de datos: en esta fase como su nombre lo indica, se analizó toda la información recolectada en las fases 1 y 2 a partir del desarrollo de cada una de sus etapas. Resultado de ello, se presentan los productos obtenidos tales como: descripción de la organización, el inventario de recursos de información, los productores y los usuarios de los RI, los flujos de información y otros análisis que dejan advertir sobre el estado de la gestión de los RI en el T.S.E.
 4. Evaluación de datos: las inconsistencias detectadas en la fase de análisis de datos serán presentadas como debilidades con sus respectivas oportunidades de mejora.
 5. Comunicación de las recomendaciones: la fase de comunicación de resultados se realizó mediante el informe de investigación, el cual se entregará a las autoridades correspondientes en el T.S.E.
 6. Implementación de las recomendaciones: esta fase la debe desarrollar propiamente el T.S.E. en la búsqueda de gestionar sus RI.
 7. Seguimiento: de igual forma esta fase corresponde al T.S.E. desarrollarla en conjunto con las personas que se designen para tal fin.

A continuación se expone el resultado obtenido de cada una de las fases que comprendieron el proceso de AI, llevado a cabo en el T.S.E.

4.1 Descripción del T.S.E.

El Tribunal Supremo de Elecciones, institución única que tiene la responsabilidad de cumplir con el mandato constitucional de llevar a cabo todos los actos relativos al sufragio, organizar en forma transparente los procesos electorales y llevar el registro de los hechos civiles y electorales de los y las costarricenses, así como desarrollar otras funciones que le son asignadas en el artículo 102 de la Constitución Política de la República de Costa Rica y artículo

12 del Código Electoral, tiene en funcionamiento cuatro importantes unidades de información (UI), que son: el Archivo Central, el Archivo del Registro Civil, el Archivo del Tribunal y el Centro de Documentación, cada una de estas unidades realizan las actividades que les fueron encomendadas y que tienen como propósito, aplicar a los recursos de información (RI) que tienen bajo su custodia, las técnicas de procesamiento adecuadas que permitan catalogar, clasificar y describir esos recursos de manera tal que garanticen su ubicación y localización en el menor tiempo posible.

4.2 Identificación de los RI

Como se indicó en la metodología, para identificar los RI se tuvo que realizar un análisis de la documentación estratégica de la institución, así como entrevistas y observación.

Como producto de esto, se logró generar un listado preliminar que contenía todos los RI identificados como necesarios para el T.S.E. para la toma de decisiones. Como este listado era tan voluminoso, lo primero que se hizo fue formar grupos con los recursos generales y bajo cada uno de estos grupos se fueron clasificando los otros recursos, tipificación que se hizo tomando en cuenta aspectos como la naturaleza y función de cada uno de los RI mencionados como necesarios.

De esta manera el listado que inicialmente contenía doscientos treinta y ocho (238)RI, pasó a contener cincuenta y seis (56) RI que comprenden tanto recursos tangibles como intangibles, en su mayoría generados dentro de la institución y otros provenientes del entorno.

A continuación se presentan los 56 RI generales que fueron identificados:

Tabla 1. Recursos de información existentes en el T.S.E.

RI-1	Actas
RI-2	Acuerdos
RI-3	Adjudicaciones
RI-4	Advertencias
RI-5	Análisis económico
RI-6	Análisis técnicos
RI-7	Antecedentes
RI-8	Autos
RI-9	Base de datos
RI-10	Capacitaciones
RI-11	Cartel de licitación
RI-12	Certificaciones
RI-13	Comunicación escrita

RI-14	Conocimiento
RI-15	Constancias
RI-16	Contabilidad
RI-17	Cuenta cedular
RI-18	Denegatorias
RI-19	Determinaciones de paternidad
RI-20	Diarios oficiales
RI-21	Dictamen
RI-22	Directriz
RI-23	División Territorial Electoral
RI-24	Doctrina jurídica
RI-25	Estadísticas
RI-26	Estados de interdicción
RI-27	Estudios de factibilidad
RI-28	Estudios para toma de decisiones
RI-29	Expedientes
RI-30	Formularios de inscripción
RI-31	Hojas cartográficas
RI-32	Índices salariales
RI-33	Informes
RI-34	Insania
RI-35	Inscripción de candidaturas
RI-36	Jurisprudencia
RI-37	Legislación
RI-38	Manuales
RI-39	Perfiles de proyecto
RI-40	Plan Estratégico Institucional
RI-41	Planos
RI-42	Presupuesto
RI-43	Productos gráficos
RI-44	Prontuario
RI-45	Pronunciamientos
RI-46	Proyectos
RI-47	Publicaciones periódicas
RI-48	Recursos bibliográficos
RI-49	Redes sociales
RI-50	Registro de hechos civiles y electorales
RI-51	Resoluciones
RI-52	Sentencias
RI-53	Sistemas de Información
RI-54	Solicitud cedular
RI-55	Tecnologías de Información y Comunicación
RI-56	Trámites

La sistematización bajo una categoría de RI, se plasma en las fichas técnicas de atributos en el campo “Conformado por” de la base de datos RITSE, en el cual se indican todos los subrecursos que se clasificaron dentro de la categoría general.

4.3 Descripción de los RI

En esta fase fue necesario desarrollar una base de datos en el sistema Winisis que recopilara toda la información que se recolectó sobre cada uno de los RI, antes mencionados. El objetivo de esta base de datos fue sistematizar los atributos que conforman cada RI, para a partir de esta información generar diferentes análisis que evidencian la GI en el T.S.E.

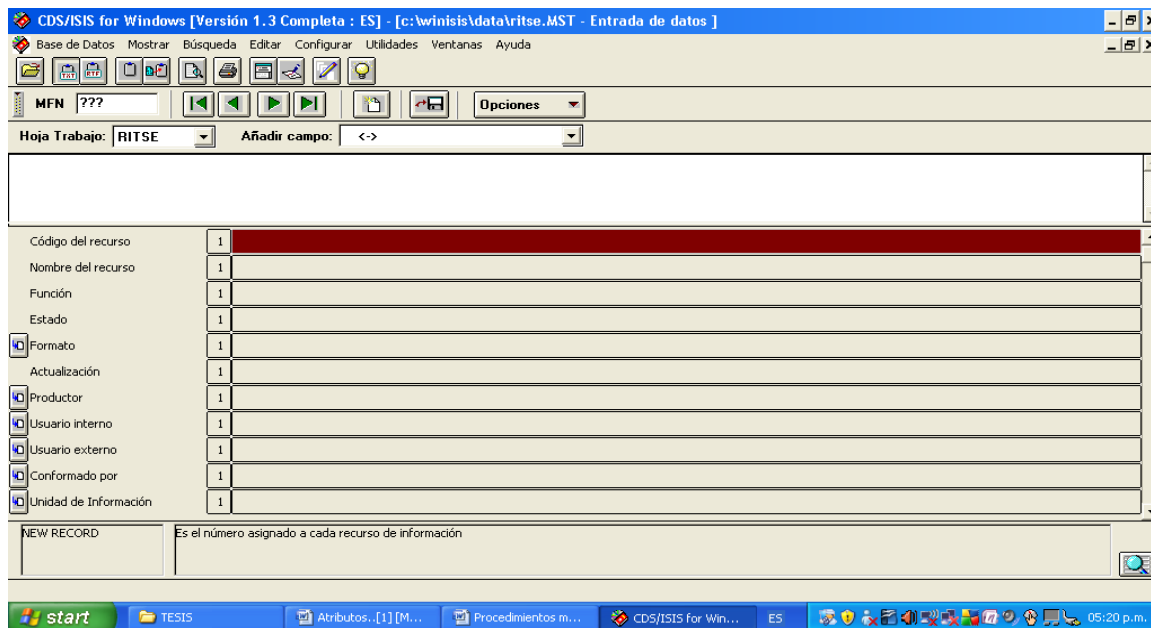
Los atributos que se describieron en la base de datos son:

- **CÓDIGO DEL RI:** es un código único que se asigna a cada RI, conformado por las siglas RI, un guión y el número correspondiente. Ejemplo: RI-1.
- **NOMBRE DEL RI:** es el nombre del recurso general. Ejemplo: Actas.
- **CONFORMADO POR:** son todos los subrecursos que conforman el RI general, y que es importante no dejarlos fuera del estudio por la importancia que tienen; que se agruparon tomando en cuenta la relación y homogeneidad existente entre ellos. Ejemplo:, el recurso Actas, está conformado por los siguientes subrecursos: Actas del T.S.E., de escrutinio, de naturalización, de matrimonio, de las diferentes comisiones y de los comités existentes en el T.S.E.
- **FUNCIÓN DEL RI:** es el papel que desempeña el RI dentro del T.S.E.
- **ESTADO:** hace referencia a si ese RI está presente o ausente en el T.S.E.
- **FORMATO:** se refiere al formato en que se encuentra el RI, que puede ser digital y/o impreso.
- **ACTUALIZACIÓN:** es el grado de actualización con que se requiere el RI. Ejemplo, Permanente.
- **PRODUCTOR:** son las unidades administrativas internas así como entes externos que producen el RI.
- **USUARIO:** son las unidades administrativas internas así como entes externos que hacen uso del RI.

Esta base fue de mucho provecho, porque a partir de la información incorporada, se extrajeron datos importantes para la investigación.

La base de datos se denominó RITSE que significa Recursos de Información del Tribunal Supremo de Elecciones. La misma tiene la siguiente estructura:

Figura 5. Estructura de la base de datos Recursos de Información en el Tribunal Supremo de Elecciones



Fuente: Base de datos RITSE

Como puede observarse en la Figura 5, la base de datos está conformada por los elementos del cuadro de atributos, con la variación de que se dividieron los usuarios en internos y externos, además se le agregó el campo unidad de información, para poder conocer cuál o cuáles de estas unidades de información del Tribunal Supremo de Elecciones conservan el RI en cuestión.

A continuación se presentan las fichas técnicas de atributos que se generaron a partir de la información incluida en la base de datos RITSE. Importante señalar que estas fichas técnicas conforman el inventario de RI del T.S.E., el cual forma parte de los productos que debe generar todo proceso de AI.

Código del recurso: RI-01

Nombre del recurso: Actas

Conformado por: Actas del Tribunal Supremo de Elecciones * Actas de las Comisiones del Tribunal Supremo de Elecciones * Actas de los Comités del Tribunal Supremo de Elecciones * Actas de escrutinio * Actas de naturalización * Actas de matrimonio

Función: Informe escrito acerca de los acuerdos tomados por el T.S.E. y las diferentes comisiones y comités existentes

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Contraloría Electoral * Comisiones del Tribunal Supremo de Elecciones * Comités del Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario interno: Asesores electorales * Cédulas * Coordinación de Servicios Regionales * Departamento Electoral * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Padrón Electoral * Coordinación de Programas Electorales * Proveeduría * Solicitudes Cedulares * Dirección General del Registro Civil * Dirección Ejecutiva * Inspección Electoral * Instituto de Formación y Estudios en Democracia

Usuario externo: Contraloría General de la República * Contratistas interesados * Defensoría de los Habitantes * Instituciones autónomas * Instituciones semiautónomas * Medios de Comunicación * Partidos políticos * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Poder Legislativo * Procuraduría General de la República * Público en general * Sala Constitucional * Universidades * Bancos * Caja Costarricense de Seguro Social * Organizaciones comunales

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-02

Nombre del recurso: Acuerdos

Conformado por: Acuerdos de pago * Acuerdos del Tribunal Supremo de Elecciones * Acuerdos de las Comisiones del Tribunal Supremo de Elecciones * Acuerdos de los Comités del Tribunal Supremo de Elecciones

Función: Resolución tomada por los magistrados del Tribunal Supremo de Elecciones al celebrar una sesión, por alguna unidad administrativa o por las diferentes comisiones y comités que existen en la Institución

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Contaduría * Dirección Ejecutiva * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Comisiones del Tribunal Supremo de Elecciones * Comités del Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario interno: Auditoría Interna * Departamento Legal * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Electoral * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Instituto de Formación y Estudios en Democracia * Proveduría * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Asociación Solidarista de Empleados del Tribunal Supremo de Elecciones * Bibliotecas * Caja Costarricense de Seguro Social * Charlistas * Colegios * Contabilidad Nacional * Contraloría General de la República * Contratistas interesados * Defensoría de los Habitantes * Escuelas * Iglesias * Instituciones autónomas * Instituciones semiautónomas * Medios de Comunicación * Ministerio de Hacienda * Operadoras de Pensiones * Partidos políticos * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Poder Legislativo * Procuraduría General de la República * Público en general * Sala Constitucional * Tesorería Nacional * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-03

Nombre del recurso: Adjudicaciones

Función: Adquisición de bienes y servicios realizadas por medio de una licitación pública, abreviada, por registro o restringida

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Proveduría

Usuario interno: Comisión de Adjudicaciones * Contaduría * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Contraloría General de la República * Ministerio de Hacienda

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-04

Nombre del recurso: Advertencias

Función: Escrito breve en el que se hace notar algo que no se ajusta a lo establecido

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Auditoría Interna

Usuario interno: Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección Ejecutiva * Proyectos Tecnológicos * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Poder Legislativo * Contraloría General de la República * Defensoría de los Habitantes * Ministerio Público

Unidad de Información: Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-05

Nombre del recurso: Análisis económico

Función: Estudia la estructura y evolución de los resultados de la empresa (ingresos y gastos) y de la rentabilidad de los capitales utilizados

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Proyectos Tecnológicos

Usuario interno: Comisión de Gobierno Digital * Comité Asesor en Tecnologías de Información * Dirección Ejecutiva * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de Cooperación Internacional * Contraloría General de la República * Entidades públicas y privadas * Ministerio de Planificación * Ministerio de Relaciones Exteriores * Organismos internacionales * Proveedores de productos informáticos * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central

Código del recurso: RI-06

Nombre del recurso: Análisis técnicos

Función: Detalles técnicos del equipo informático que conforma un proyecto tecnológico

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Proyectos Tecnológicos

Usuario interno: Comisión de Gobierno Digital * Comité Asesor en Tecnologías de Información * Dirección Ejecutiva * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de Cooperación Internacional * Contraloría General de la República * Entidades públicas y privadas * Ministerio de Planificación * Ministerio de Relaciones Exteriores * Organismos internacionales * Proveedores de productos informáticos * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central

Código del recurso: RI-07

Nombre del recurso: Antecedentes

Conformado por: Expedientes * Acuerdos * Actas * Resoluciones * Legislación * Autos * Criterios

Función: Toda la información previa que se consulta antes de ejecutar una resolución o investigación

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-08

Nombre del recurso: Autos

Función: Notificación que no tiene carácter de sentencia

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Inscripciones * Inspección Electoral

Usuario interno: Actos Jurídicos * Archivo Civil * Archivo Electoral * Departamento Civil * Dirección Ejecutiva * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Opciones y Naturalizaciones * Padrón Electoral * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Solicitudes Cedulares * Tribunal Supremo de Elecciones * Unidad de Estadística

Usuario externo: Caja Costarricense de Seguro Social * Contraloría General de la República * Instituciones descentralizadas * Instituto Nacional de Estadística y Censos * Ministerio de Educación * Ministerio Público * Notarios * Patronato Nacional de la Infancia * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Procuraduría General de la República * Público en general * Registro de la Propiedad * Sala Constitucional

Unidad de Información: Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-09

Nombre del recurso: Bases de Datos

Conformado por: Hechos civiles * Hechos electorales * Especializadas de cada Unidad * Ciudadanos empadronados * Normativa y jurisprudencia * Cartográficas * Registro de Partidos políticos * Medios de Comunicación autorizados para realizar propaganda electoral * Master Lex * Sinalevi * EPower

Función: Conjunto de datos sistematizados y almacenados en una computadora que contiene información relevante y necesaria para el quehacer institucional

Estado: Presente

Formato: Digital

Actualización: Permanente

Productor: Auditoría Interna * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Inscripciones * Padrón Electoral * Registro de Partidos Políticos * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario interno: Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección Ejecutiva * Proyectos Tecnológicos * Departamento Electoral * Departamento Legal * Tribunal Supremo de Elecciones * Actos Jurídicos * Archivo Civil * Archivo Electoral * Departamento

Civil * Opciones y Naturalizaciones * Padrón Electoral * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Solicitudes Cedulares * Unidad de Estadística * Dirección General del Registro Civil * Dirección General del Registro Electoral * Coordinación de Programas Electorales * Inspección Electoral * Instituto de Formación y Estudios en Democracia

Usuario externo: Poder Legislativo * Contratistas interesados * Instituciones autónomas * Instituciones semiautónomas * Medios de Comunicación * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Poder Legislativo * Procuraduría General de la República * Sala Constitucional * Universidades * Contraloría General de la República * Defensoría de los Habitantes * Ministerio Público * Bancos * Caja Costarricense de Seguro Social * Migración * Partidos políticos * Público en general * Entidades públicas y privadas * Caja Costarricense de Seguro Social * Instituto Nacional de Estadística y Censos * Ministerio de Educación * Notarios * Patronato Nacional de la Infancia * Registro de la Propiedad

Código del recurso: RI-10

Nombre del recurso: Capacitaciones

Función: Cursos, talleres, charlas, etc. que se le imparten a los funcionarios del Tribunal Supremo de Elecciones para que actualicen o mejoren sus conocimientos y así puedan cumplir de manera óptima el mejor desarrollo profesional de sus funciones

Estado: Presente

Formato: No aplica

Actualización: Permanente

Productor: Capacitación * Comunicación * Instituto de Formación y Estudios en Democracia * Entorno

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de noticias internacionales * Empresas periodísticas * Estudiantes * Medios de Comunicación * Ministerio de Educación

Código del recurso: RI-11

Nombre del recurso: Cartel de licitación

Conformado por: Licitación pública * Licitación restringida * Licitación abreviada * Licitación por registro

Función: Conjunto de cláusulas redactadas por la unidad administrativa competente y en el que se especifica lo que se concursa (bien o servicio) estableciendo las condiciones de todo tipo que regirán en el futuro contrato

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Proveeduría

Usuario interno: Comisión de Adjudicaciones * Contaduría * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Contraloría General de la República * Ministerio de Hacienda

Unidad de Información: Archivo Central

Código del recurso: RI-12

Nombre del recurso: Certificaciones

Conformado por: Nacimiento * Defunción * Estado Civil * Literal * Tiempo servido

Función: Documento extendido por el Tribunal Supremo de Elecciones o por el Registro Civil, que da fe de la veracidad de la información brindada

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Departamento Civil * Recursos Humanos

Usuario interno: Coordinación de Servicios Regionales * Dirección General del Registro Civil * Opciones y Naturalizaciones * Secretaría General del Registro Civil * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Área de Salud * Asociación de Pensionados del Tribunal Supremo de Elecciones * Bancos * Centro Nacional de Cultura * Contraloría General de la República * Dirección General de Presupuesto Nacional * Dirección Nacional de Pensiones * Ministerio de Educación * Poder Judicial * Poder Legislativo * Tesorería Nacional * Universidades

Unidad de Información: Archivo del Registro Civil * Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-13

Nombre del recurso: Comunicación escrita

Conformado por: Oficios * Memorando * Comunicados de prensa * Instrucciones superiores * Notas * Políticas

Función: Comunicación que se dirigen unas autoridades a otras, o diversos funcionarios entre sí, para comunicar e informar asuntos relativos a sus cargos y funciones

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Contraloría Electoral * Departamento Electoral * Inspección Electoral * Oficinas Regionales * Padrón Electoral * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Abogados * Acueductos y Alcantarillados * Bancos * Caja Costarricense de Seguro Social * Centros de Salud * Colegios * Consulados * Contraloría General de la República * Contratistas interesados * Defensoría de los Habitantes * Dirección de Inteligencia y Seguridad * Entidades públicas y privadas * Escuelas * Iglesias * Instituciones autónomas * Instituciones descentralizadas * Instituciones semiautónomas * Instituto Costarricense de Electricidad * Instituto Mixto de Ayuda Social * Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo * Medios de Comunicación * Migración * Ministerio de Hacienda * Ministerio de Justicia * Ministerio de Obras Públicas y Transportes * Ministerio Público * Municipalidad * Organismo de Investigación Judicial * Organizaciones comunales * Partidos Políticos * Patronato Nacional de la Infancia * Periodistas * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Poder Legislativo * Procuraduría General de la República * Público en general * Sala Constitucional * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Registro Civil * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-14

Nombre del recurso: Conocimiento

Función: Experiencia y dominio que tienen los funcionarios y que permite la generación de nuevo conocimiento

Estado: Presente

Formato: No aplica

Actualización: Permanente

Productor: Capacitación * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario interno: Dirección Ejecutiva * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones *

Dirección General del Registro Civil * Dirección General del Registro Electoral * Inspección Electoral * Instituto de Formación y Estudios en Democracia * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Contraloría General de la República * Contratistas interesados * Defensoría de los Habitantes * Instituciones autónomas * Instituciones semiautónomas * Medios de Comunicación * Ministerio de Educación * Partidos políticos * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Poder Legislativo * Procuraduría General de la República * Público en general * Sala Constitucional * Universidades

Código del recurso: RI-15

Nombre del recurso: Constancias

Conformado por: Hechos civiles * Hechos electorales * Salario

Función: Documento extendido por el Registro Civil con información de las calidades de una persona

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Departamento Civil * Departamento Electoral * Recursos Humanos

Usuario interno: Análisis y Control * Cédulas * Contraloría de Servicios * Coordinación de Servicios Regionales * Departamento Civil * Departamento Electoral * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Opciones y Naturalizaciones * Padrón Electoral * Secretaría General del Registro Civil * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Área de Salud * Asociación de Pensionados del Tribunal Supremo de Elecciones * Bancos * Centro Nacional de Cultura * Contraloría General de la República * Dirección General de Presupuesto Nacional * Dirección Nacional de Pensiones * Ministerio de Educación * Poder Judicial * Poder Legislativo * Tesorería Nacional * Universidades

Unidad de Información: Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-16

Nombre del recurso: Contabilidad

Conformado por: Informes contables * Informes de costos * Facturas proformas * Gastos * Pagos efectuados * Pago de salarios * Registro de planillas * Transacciones realizadas * Transacciones pendientes * Estados financieros

Función: Conjunto de reglas especiales aplicables a la gestión de los fondos del Tribunal Supremo de Elecciones

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Auditoría Interna * Contaduría

Usuario interno: Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección Ejecutiva * Proyectos Tecnológicos * Auditoría Interna * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Electoral * Departamento Legal * Proveduría * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Asociación Solidarista de Empleados del Tribunal Supremo de Elecciones * Caja Costarricense de Seguro Social * Contabilidad Nacional * Ministerio de Hacienda * Poder Judicial * Tesorería Nacional * Poder Legislativo * Contraloría General de la República * Defensoría de los Habitantes * Ministerio Público

Unidad de Información: Archivo Central

Código del recurso: RI-17

Nombre del recurso: Cuenta cedular

Función: Tarjeta electoral que contiene el nombre, el número de cédula, el número de expediente y la firma del portador de la cédula de identidad

Estado: Presente

Formato: Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Departamento Electoral

Usuario interno: Análisis y Control * Contraloría de Servicios * Departamento Civil * Departamento Electoral * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Padrón Electoral * Cédulas * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bancos * Consulados * Dirección de Inteligencia y Seguridad * Entidades públicas y privadas * Medios de Comunicación * Ministerio de Hacienda * Ministerio de Justicia * Organismo de Investigación Judicial * Periodistas * Poder Judicial

Unidad de Información: Archivo del Registro Civil (Hasta 1998)

Código del recurso: RI-18

Nombre del recurso: Denegatorias

Función: Acto de negar un expediente cédular

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Análisis y Control

Usuario interno: Actos Jurídicos * Cédulas * Dirección General del Registro Civil * Inscripciones * Inspección Electoral * Departamento Civil * Departamento Electoral * Oficinas Regionales * Padrón Electoral

Usuario externo: Organismo de Investigación Judicial

Código del recurso: RI-19

Nombre del recurso: Determinaciones de paternidad

Conformado por: Formulario de paternidad

Función: Gestión presentada al Registro Civil tendente a demostrar que el individuo que se señala como padre de una persona inscrita, realmente lo es

Estado: Presente

Formato: Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Inscripciones

Usuario interno: Actos Jurídicos * Archivo Civil * Archivo Electoral * Departamento Civil * Dirección Ejecutiva * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Opciones y Naturalizaciones * Padrón Electoral * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Solicitudes Cedulares * Unidad de Estadística

Usuario externo: Caja Costarricense de Seguro Social * Instituto Nacional de Estadística y Censos * Ministerio de Educación * Notarios * Patronato Nacional de la Infancia * Público en general * Registro de la Propiedad

Unidad de Información: Archivo del Registro Civil

Código del recurso: RI-20

Nombre del recurso: Diarios oficiales

Conformado por: Gaceta * Boletín Judicial

Función: Documentos en los que se publica la información oficial del gobierno

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Unidad de Información: Centro de Documentación

Código del recurso: RI-21

Nombre del recurso: Dictamen

Conformado por: Dictámenes de la Contraloría General de la República * Dictámenes de la Procuraduría General de la República

Función: Opinión, consejo o juicio que en determinados asuntos deben oírse por los tribunales, corporaciones, autoridades, etc.

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Unidad de Información: Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-22

Nombre del recurso: Directriz

Conformado por: Lineamientos de la Contraloría General de la República * Lineamientos de la Procuraduría General de la República * Lineamientos de los Ministerios * Lineamientos del Tribunal Supremo de Elecciones * Lineamientos de los Poderes del Estado

Función: Guías de acción, instrucciones o normas generales para la ejecución de una acción

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Dirección Ejecutiva * Seguridad y Vigilancia

Usuario interno: Dirección General del Registro Civil * Dirección General del Registro Electoral * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bibliotecas * Charlistas * Colegios * Contraloría General de la República * Escuelas * Iglesias * Instituto Costarricense de Electricidad * Instituto Nacional de Seguros * Ministerio de Hacienda * Ministerio de la Presidencia * Ministerio de Seguridad Pública * Operadoras de Pensiones * Partidos políticos * Poder Ejecutivo * Poder Legislativo * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Registro Civil * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-23

Nombre del recurso: División Territorial Electoral

Función: Distribución y ubicación de todos los distritos electorales para un determinado proceso electivo o consultivo

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Contraloría Electoral

Usuario interno: Asesores electorales * Cédulas * Coordinación de Programas Electorales * Coordinación de Servicios Regionales * Departamento Electoral * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Padrón Electoral * Proveeduría * Solicitudes Cedulares

Usuario externo: Bancos * Caja Costarricense de Seguro Social * Organizaciones comunales * Partidos Políticos

Unidad de Información: Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-24

Nombre del recurso: Doctrina jurídica

Conformado por: Documentos sobre Derecho * Libros sobre Derecho

Función: Conjunto de tesis y opiniones de los tratadistas y estudiosos del Derecho que explican y fijan el sentido de las leyes o sugieren soluciones para cuestiones aún no legisladas

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Unidad de Información: Centro de Documentación

Código del recurso: RI-25

Nombre del recurso: Estadísticas

Conformado por: Estadísticas civiles * Estadísticas electorales * Estadísticas de Padrón Electoral * Estadísticas de Solicitudes Cedulares * Cómputo de Votos * Estadísticas del Sufragio * Boletín estadístico

Función: Estadísticas electorales, civiles, vitales, de padrón electoral, de solicitudes cedulares y otras producidas por entes externos que son relevantes para el quehacer institucional

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Departamento Electoral * Dirección Ejecutiva * Inscripciones * Padrón Electoral

Usuario interno: Actos Jurídicos * Análisis y Control * Archivo Civil * Archivo Electoral * Cédulas * Contraloría de Servicios * Coordinación de Programas Electorales * Departamento Civil * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección General del Registro Electoral * Departamento Electoral * Dirección Ejecutiva * Dirección General del

Registro Civil * Inspección Electoral * Opciones y Naturalizaciones * Padrón Electoral * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Solicitudes Cedulares * Unidad de Estadística * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bancos * Bibliotecas * Caja Costarricense de Seguro Social * Charlistas * Colegios * Consulados * Contraloría General de la República * Dirección de Inteligencia y Seguridad * Entidades públicas y privadas * Escuelas * Iglesias
* Instituto Nacional de Estadística y Censos * Medios de Comunicación * Ministerio de Educación * Ministerio de Hacienda * Ministerio de Justicia * Notarios * Operadoras de Pensiones * Organismo de Investigación Judicial * Partidos políticos * Patronato Nacional de la Infancia * Periodistas * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Poder Legislativo * Público en general * Registro de la Propiedad * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Registro Civil * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-26

Nombre del recurso: Estados de interdicción

Conformado por: Insania

Función: Privación de los derechos políticos y civiles de un ciudadano por orden judicial

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Análisis y Control

Usuario interno: Actos Jurídicos * Cédulas * Dirección General del Registro Civil * Inscripciones * Inspección Electoral * Departamento Civil * Departamento Electoral * Oficinas Regionales * Padrón Electoral

Usuario externo: Organismo de Investigación Judicial

Código del recurso: RI-27

Nombre del recurso: Estudios de factibilidad

Función: Análisis de un proyecto, que determina la posibilidad de ser realizado en forma efectiva

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Proyectos Tecnológicos

Usuario interno: Comisión de Gobierno Digital * Comité Asesor en Tecnologías de Información * Dirección Ejecutiva * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de Cooperación Internacional * Contraloría General de la República * Entidades públicas y privadas * Ministerio de Planificación * Ministerio de Relaciones Exteriores * Organismos internacionales * Proveedores de productos informáticos * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-28

Nombre del recurso: Estudios para toma de decisiones

Función: Proceso en el que una o más personas identifican un problema y entonces diseñan, eligen, implementan y programan una solución

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Dirección Ejecutiva

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bibliotecas * Charlistas * Colegios * Contraloría General de la República * Escuelas * Iglesias * Ministerio de Hacienda * Operadoras de Pensiones * Partidos políticos * Universidades * Poder Ejecutivo * Poder Legislativo

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-29

Nombre del recurso: Expedientes

Conformado por: Expedientes civiles * Expedientes cedulares * Expedientes electorales * Expedientes de cancelación de credenciales * Expedientes de naturalización * Expedientes de discusión de leyes

Función: Conjunto de todos los documentos correspondientes a un asunto particular

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Inspección Electoral

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Contraloría General de la República * Instituciones descentralizadas * Ministerio Público * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Procuraduría General de la República * Sala Constitucional

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Registro Civil * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-30

Nombre del recurso: Formularios de Inscripción

Conformado por: Nacimiento * Matrimonio * Defunción * Legitimación * Reconocimientos * Naturalización * Cédula de identidad

Función: Hoja que contiene los términos y los espacios en blanco que deben ser llenados al recibir una solicitud de cédula o una inscripción en el Registro Civil

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Oficinas Regionales * Departamento Electoral

Usuario interno: Análisis y Control * Cédulas * Contraloría de Servicios * Departamento Civil * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Departamento Electoral * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Padrón Electoral * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Abogados * Acueductos y Alcantarillados * Bancos * Centros de Salud * Colegios * Consulados * Dirección de Inteligencia y Seguridad * Entidades públicas y privadas * Escuelas * Iglesias * Instituto Costarricense de Electricidad * Instituto Mixto de Ayuda Social * Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo * Medios de Comunicación * Migración * Ministerio de Hacienda * Ministerio de Justicia * Ministerio de Obras Públicas y Transportes * Municipalidad * Organismo de Investigación Judicial * Partidos políticos * Patronato Nacional de la Infancia * Periodistas * Poder Judicial * Universidades

Código del recurso: RI-31

Nombre del recurso: Hojas cartográficas

Función: Mapas elaborados y publicados por el Instituto Geográfico Nacional y que son consultados para hacer la División Territorial Electoral

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno

Usuario interno: Contraloría Electoral

Unidad de Información: Archivo Central * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-32

Nombre del recurso: Índices salariales

Función: Listado de salarios mínimos o bases que rigen para el sector público

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno

Usuario interno: Recursos Humanos

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-33

Nombre del recurso: Informes

Conformado por: Informes de labores * Informes de gestión * Informes sobre elecciones * Informes sobre procedimientos * Evaluaciones * Informes contables * Informes técnico-jurídicos * Informes presupuestarios * Informes sobre capacitación recibida * Informes de adjudicaciones

* Recomendaciones * Informes de asistencia * Informes de jornada extraordinaria * Informes de proyectos * Informes de investigaciones * Sondeos

Función: Información que se brinda al superior inmediato sobre el trabajo realizado en su unidad administrativa, proyecto, comisión o comité

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Capacitación * Contaduría * Contraloría de Servicios * Departamento Electoral * Departamento Legal * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Inspección Electoral * Padrón Electoral * Protocolo * Proveeduría * Proyectos Tecnológicos * Recursos Humanos * Servicios Generales

Usuario interno: Análisis y Control * Auditoría Interna * Cédulas * Comisión de Adjudicaciones * Comisión de Gobierno Digital * Comité Asesor en Tecnologías de Información * Contaduría * Contraloría de Servicios * Contraloría Electoral * Coordinación de Programas Electorales * Departamento Civil * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Departamento Electoral * Departamento Legal * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Padrón Electoral * Proveeduría * Recursos Humanos * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de Cooperación Internacional * Área de Salud * Asociación de Pensionados del Tribunal Supremo de Elecciones * Asociación Solidarista de Empleados del Tribunal Supremo de Elecciones * Bancos * Bibliotecas * Caja Costarricense de Seguro Social * Centro Nacional de Cultura * Colegios * Consulados * Contabilidad Nacional * Contraloría General de la República * Charlistas * Dirección de Inteligencia y Seguridad * Dirección General de Presupuesto Nacional * Dirección Nacional de Pensiones * Entidades públicas y privadas * Escuelas * Iglesias * Instituciones descentralizadas * Medios de Comunicación * Ministerio de Educación * Ministerio de Hacienda * Ministerio de Justicia * Ministerio de Planificación * Ministerio de Relaciones Exteriores * Ministerio Público * Municipalidad * Operadoras de Pensiones * Organismo de Investigación Judicial * Organismos internacionales * Partidos políticos * Periodistas * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Poder Legislativo * Procuraduría General de la República * Proveedores de productos informáticos * Público en general * Sala Constitucional * Tesorería Nacional * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Registro Civil * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-34

Nombre del recurso: Insania

Función: Resolución del juzgado de familia competente que dicta que una persona no tiene capacidad para ejercer sus derechos políticos y electorales

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Análisis y Control

Usuario interno: Análisis y Control

Usuario externo: Organismo de Investigación Judicial

Unidad de Información: Archivo del Registro Civil

Código del recurso: RI-35

Nombre del recurso: Inscripción de candidaturas

Conformado por: Candidatos de partidos políticos

Función: Acto de anotar en el Registro Civil los nombres de candidatos a una elección

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Registro de Partidos Políticos

Usuario interno: Departamento de Financiamiento de Partidos Políticos * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bancos * Partidos políticos * Instituciones autónomas * Caja Costarricense de Seguro Social

Unidad de Información: Archivo Central

Código del recurso: RI-36

Nombre del recurso: Jurisprudencia

Conformado por: Jurisprudencia civil * Jurisprudencia electoral * Jurisprudencia municipal * Jurisprudencia administrativa * Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia

Función: Conjunto de sentencias que determinan un criterio acerca de un problema jurídico u

oscuro en los textos o en otras fuentes del Derecho

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario interno: Dirección General del Registro Civil * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Inspección Electoral * Instituto de Formación y Estudios en Democracia * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Contraloría General de la República * Contratistas interesados * Defensoría de los Habitantes * Instituciones autónomas * Instituciones semiautónomas * Medios de Comunicación * Partidos políticos * Poder Ejecutivo * Poder Judicial * Poder Legislativo * Procuraduría General de la República * Público en general * Sala Constitucional * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-37

Nombre del recurso: Legislación

Conformado por: Leyes * Decretos * Reglamentos * Normas * Códigos

Función: Conjunto de normas que rigen las disposiciones de acatamiento obligatorio

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Poder Legislativo

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-38

Nombre del recurso: Manuales

Conformado por: Manuales de procedimientos * Manual de puestos * Metodologías *

Técnicas * Matrices * Manuales de seguridad * Manuales de información * Manuales de evaluación * Manuales de gestión * Procedimientos de seguridad * Manuales para aplicaciones

Función: Documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de la Institución

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Seguridad y Vigilancia

Usuario interno: Contaduría * Contraloría Electoral * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bibliotecas * Charlistas * Colegios * Contraloría General de la República * Escuelas * Iglesias * Instituto Costarricense de Electricidad * Instituto Nacional de Seguros * Ministerio de Hacienda * Ministerio de la Presidencia * Ministerio de Seguridad Pública * Municipalidad * Operadoras de Pensiones * Partidos políticos * Poder Ejecutivo * Poder Legislativo * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Registro Civil * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-39

Nombre del recurso: Perfiles de proyecto

Función: Propuesta preliminar de proyecto en la cual se estiman sus costos y beneficios

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Proyectos Tecnológicos

Usuario interno: Comisión de Gobierno Digital * Comité Asesor en Tecnologías de Información * Dirección Ejecutiva * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de Cooperación Internacional * Contraloría General de la República * Entidades públicas y privadas * Ministerio de Planificación * Ministerio de Relaciones Exteriores * Organismos internacionales * Proveedores de productos informáticos * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central

Código del recurso: RI-40

Nombre del recurso: Plan Estratégico Institucional

Conformado por: Plan Operativo Anual * Planes de Gestión

Función: Acciones a seguir por la institución en un período determinado para el logro de sus objetivos

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Dirección Ejecutiva

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bibliotecas * Charlistas * Colegios * Contraloría General de la República * Escuelas * Iglesias * Ministerio de Hacienda * Operadoras de Pensiones * Partidos políticos * Universidades * Poder Ejecutivo * Poder Legislativo

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-41

Nombre del recurso: Planos

Función: Representación gráfica y a escala de un terreno, de una población o de la planta de un edificio, tanto para la sede central como para las oficinas regionales del Tribunal

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: No aplica

Productor: Arquitectura

Usuario interno: Coordinación de Servicios Regionales * Dirección General del Registro Civil * Dirección Ejecutiva * Servicios Generales * Dirección General del Registro Electoral

Usuario externo: Colegio de Arquitectos * Municipalidad * Empresas constructoras

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal

Código del recurso: RI-42

Nombre del recurso: Presupuesto

Conformado por: Solicitud de recursos económicos

Función: Documento contable que presenta la estimación anticipada de los ingresos y gastos relativos a una determinada actividad u organización por cierto período

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Arquitectura * Contaduría * Proyectos Tecnológicos

Usuario interno: Coordinación de Servicios Regionales * Dirección General del Registro Civil * Dirección Ejecutiva * Servicios Generales * Dirección General del Registro Electoral * Auditoría Interna * Comisión de Gobierno Digital * Comité Asesor en Tecnologías de Información * Departamento Legal * Proveeduría

Usuario externo: Colegio de Arquitectos * Municipalidad * Empresas constructoras * Agencias de Cooperación Internacional * Contraloría General de la República * Entidades públicas y privadas * Ministerio de Planificación * Ministerio de Relaciones Exteriores * Organismos internacionales * Proveedores de productos informáticos * Universidades * Asociación Solidarista de Empleados del Tribunal Supremo de Elecciones * Caja Costarricense de Seguro Social * Contabilidad Nacional * Ministerio de Hacienda * Poder Judicial * Tesorería Nacional

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-43

Nombre del recurso: Productos gráficos

Conformado por: Carteles * Rótulos * Comunicados de prensa * Anuncios en la página web * Periódico institucional El Elector

Función: Recursos que expresan la identidad gráfica del Tribunal

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Comunicación

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de noticias internacionales * Empresas periodísticas * Estudiantes
* Medios de Comunicación

Unidad de Información: Archivo Central * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-44

Nombre del recurso: Prontuarios

Conformado por: Acción de personal * Boleta de justificación de permiso * Boleta de vacaciones

Función: Carpeta que contiene la información laboral de cada funcionario del Tribunal

Estado: Presente

Formato: Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Recursos Humanos

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Área de Salud * Asociación de Pensionados del Tribunal Supremo de Elecciones * Centro Nacional de Cultura * Contraloría General de la República * Dirección General de Presupuesto Nacional * Dirección Nacional de Pensiones * Poder Judicial * Poder Legislativo * Tesorería Nacional * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central (De funcionarios pensionados)* Archivo del Tribunal (De los y las magistradas y Secretario del T.S.E.)

Código del recurso: RI-45

Nombre del recurso: Pronunciamientos

Función: Pronunciamientos de la Contraloría General de la República y de la Procuraduría General de la República que tienen injerencia en las funciones del Tribunal

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Contraloría General de la República * Procuraduría General de la República * Auditoría Interna

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Poder Legislativo * Contraloría General de la República * Defensoría de los Habitantes * Ministerio Público

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-46

Nombre del recurso: Proyectos

Función: Conjunto de actividades interrelacionadas, con un inicio y una finalización definida, que utiliza recursos limitados para lograr un objetivo deseado, comprende tanto los proyectos ejecutados como los que se encuentran en estudio

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Arquitectura * Dirección General del Registro Electoral * Proyectos Tecnológicos

Usuario interno: Coordinación de Servicios Regionales * Dirección General del Registro Civil * Dirección Ejecutiva * Servicios Generales * Dirección General del Registro Electoral * Contaduría * Contraloría Electoral * Dirección Ejecutiva * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Comisión de Gobierno Digital * Comité Asesor en Tecnologías de Información

Usuario externo: Agencias de Cooperación Internacional * Contraloría General de la República * Entidades públicas y privadas * Ministerio de Planificación * Ministerio de Relaciones Exteriores * Organismos internacionales * Proveedores de productos informáticos * Universidades * Colegio de Arquitectos * Municipalidad * Empresas constructoras

Unidad de Información: Archivo Central * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-47

Nombre del recurso: Publicaciones periódicas

Conformado por: Periódicos * Revistas * El Elector

Función: Documentos impresos o digitales que se publican con cierta periodicidad

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Unidad de Información: Centro de Documentación

Código del recurso: RI-48

Nombre del recurso: Recursos bibliográficos

Conformado por: Libros * Documentos * Folletos * Investigaciones

Función: Material bibliográfico de diferentes áreas del saber que se encuentra en las diferentes unidades de información y que contienen información relevante para la toma de decisiones y el desempeño de las funciones del Tribunal

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bibliotecas * Charlistas * Colegios * Contraloría General de la República * Escuelas * Iglesias * Ministerio de Hacienda * Operadoras de Pensiones * Partidos políticos * Poder Ejecutivo * Poder Legislativo * Universidades

Unidad de Información: Centro de Documentación

Código del recurso: RI-49

Nombre del recurso: Redes sociales

Conformado por: Facebook * Twitter * You Tube

Función: Sistema o estructura social en Internet que le permite al Tribunal divulgar y promocionar las funciones que realiza y los servicios que ofrece por medio de perfiles institucionales

Estado: Presente

Formato: Digital

Actualización: Permanente

Productor: Comunicación

Usuario interno: Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de noticias internacionales * Empresas periodísticas * Estudiantes * Medios de Comunicación

Código del recurso: RI-50

Nombre del recurso: Registro de hechos civiles y electorales

Conformado por: Nacimiento * Matrimonio * Defunción * Legitimación * Estado Civil * Reconocimientos * Naturalización

Función: Control que lleva el Tribunal de los hechos civiles y electorales

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Departamento Civil * Departamento Electoral * Inscripciones * Padrón Electoral

Usuario interno: Actos Jurídicos * Análisis y Control * Archivo Civil * Archivo Electoral * Cédulas * Contraloría de Servicios * Coordinación de Servicios Regionales * Departamento Civil * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Departamento Electoral * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Opciones y Naturalizaciones * Padrón Electoral * Coordinación de Programas Electorales * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Secretaría General del Registro Civil * Solicitudes Cedulares * Unidad de Estadística * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bancos * Caja Costarricense de Seguro Social * Consulados * Dirección de Inteligencia y Seguridad * Entidades públicas y privadas * Instituto Nacional de Estadística y Censos * Medios de Comunicación * Ministerio de Educación * Ministerio de Hacienda * Ministerio de Justicia * Notarios * Organismo de Investigación Judicial * Patronato Nacional de la Infancia * Periodistas * Poder Judicial * Público en general * Registro de la Propiedad

Unidad de Información: Archivo del Registro Civil

Código del recurso: RI-51

Nombre del recurso: Resoluciones

Conformado por: Resoluciones electorales * Resoluciones municipales * Resoluciones administrativas * Resoluciones de los Poderes del Estado

Función: Dictamen emitido por un funcionario autorizado, o por una unidad administrativa, encargados de dictar la expedición de un documento

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Inscripciones * Inspección Electoral * Proveeduría * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Entorno

Usuario interno: Actos Jurídicos * Archivo Civil * Archivo Electoral * Comisión de Adjudicaciones * Contaduría * Departamento Civil * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Instituto de Formación y Estudios en Democracia * Opciones y Naturalizaciones * Padrón Electoral * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Solicitudes Cedulares * Unidad de Estadística * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Caja Costarricense de Seguro Social * Contraloría General de la República * Contratistas interesados * Defensoría de los Habitantes * Instituciones autónomas * Instituciones descentralizadas * Instituciones semiautónomas * Instituto Nacional de Estadística y Censos * Medios de Comunicación * Ministerio de Educación * Ministerio de Hacienda * Ministerio Público * Notarios * Partidos políticos * Patronato Nacional de la Infancia * Poder Ejecutivo * Poder Legislativo * Procuraduría General de la República * Público en general * Registro de la Propiedad * Sala Constitucional * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Tribunal * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-52

Nombre del recurso: Sentencias

Conformado por: Sentencias del Tribunal Supremo de Elecciones * Sentencias del Poder Judicial

Función: Dictamen, opinión, parecer propio, resolución judicial en una causa, fallo en la cuestión principal de un proceso

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Entorno

Usuario interno: Tribunal Supremo de Elecciones

Unidad de Información: Archivo Central * Archivo del Registro Civil * Centro de Documentación

Código del recurso: RI-53

Nombre del recurso: Sistemas de información

Conformado por: Sistemas de administración * Sistemas de seguridad informática * Sistemas de comunicación * Sistemas informáticos

Función: Sistemas informáticos existentes en el T.S.E. que facilitan el cumplimiento de sus funciones, la prestación de servicios y la ejecución de proyectos

Estado: Presente

Formato: Digital

Actualización: Permanente

Productor: Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación

Usuario interno: Departamento Electoral * Departamento Legal * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bancos * Caja Costarricense de Seguro Social * Poder Judicial * Migración * Partidos políticos * Público en general * Entidades públicas y privadas

Código del recurso: RI-54

Nombre del recurso: Solicitud cédular

Conformado por: Tarjeta de Identificación de Menores * Cédula de identidad * Cédula de naturalizados

Función: Gestión formal presentada ante el Registro Civil tendente a obtener la cédula de

identidad

Estado: Presente

Formato: Impreso * Microfilm

Actualización: Permanente

Productor: Departamento Electoral

Usuario interno: Análisis y Control * Contraloría de Servicios * Departamento Civil * Departamento Electoral * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Padrón Electoral * Cédulas * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Bancos * Consulados * Dirección de Inteligencia y Seguridad * Entidades públicas y privadas * Medios de Comunicación * Ministerio de Hacienda * Ministerio de Justicia * Organismo de Investigación Judicial * Periodistas * Poder Judicial

Unidad de Información: Archivo del Registro Civil (Microfilmadas hasta la letra G, el resto en documento físico)

Código del recurso: RI-55

Nombre del recurso: Tecnologías de Información y Comunicación

Conformado por: Computadoras * Impresoras * Escaner * Teléfono * Fax * Fotocopiadora * Software * Soporte Técnico * Tecnologías de información * Carpetas compartidas * Conexiones de red * Correo electrónico * Programas de diseño gráfico * Servidor de dominio * Aplicaciones de auditoría * Internet * Intranet * Equipo de video * Equipo de sonido ambiente

Función: Agrupa los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones

Estado: Presente

Formato: No aplica

Actualización: Permanente

Productor: Comunicación * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Entorno

Usuario interno: Departamento Electoral * Departamento Legal * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Agencias de noticias internacionales * Bancos * Caja Costarricense de Seguro Social * Empresas periodísticas * Estudiantes * Entidades públicas y privadas * Medios de Comunicación * Migración * Partidos políticos * Poder Judicial * Público en general

Código del recurso: RI-56

Nombre del recurso: Trámites

Conformado por: Inscripción de hechos civiles * Inscripción de hechos electorales * Ordenes de pedido * Solicitud de Cédula * Solicitudes de compra * Solicitudes de pedido

Función: Solicitud o entrega de información que las personas hacen frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener beneficios o servicios

Estado: Presente

Formato: Digital * Impreso

Actualización: Permanente

Productor: Departamento Electoral * Oficinas Regionales * Proveduría

Usuario interno: Análisis y Control * Cédulas * Comisión de Adjudicaciones * Contaduría * Contraloría de Servicios * Departamento Civil * Departamento Electoral * Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación * Dirección General del Registro Electoral * Dirección Ejecutiva * Dirección General del Registro Civil * Inspección Electoral * Padrón Electoral * Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones * Tribunal Supremo de Elecciones

Usuario externo: Abogados * Acueductos y Alcantarillados * Bancos * Centros de Salud * Colegios * Consulados * Contraloría General de la República * Dirección de Inteligencia y Seguridad * Entidades públicas y privadas * Escuelas * Iglesias * Instituto Costarricense de Electricidad * Instituto Mixto de Ayuda Social * Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo * Medios de Comunicación * Migración * Ministerio de Hacienda * Ministerio de Justicia * Ministerio de Obras Públicas y Transportes * Municipalidad * Organismo de Investigación Judicial * Partidos políticos * Patronato Nacional de la Infancia * Periodistas * Poder Judicial * Universidades

Unidad de Información: Archivo Central

En el proceso de identificar y describir cada uno de los RI que conforman este inventario, se pudo determinar diferentes aspectos que son de gran relevancia para la investigación, tales como:

- ✓ Advertir que el Tribunal usa una importante cantidad de recursos de información.
- ✓ Conocer que el grado de actualización con que se requieren los RI en el T.S.E. es permanente, dado que de los 56 RI, 55 presentan un atributo de permanente.

- ✓ Determinar que la mayoría de los RI se encuentran tanto en formato impreso como digital. En formato impreso hay 50 RI, y en formato digital hay 49, lo que indica que una buena cantidad de RI necesarios para la toma de decisiones se encuentra en ambos formatos, lo que hace más accesible la información.
- ✓ Determinar que los 56 RI, están presentes, lo cual indica que se tiene acceso a la totalidad de la información, ya sea en formato impreso o digital.
- ✓ Asimismo, que el poder establecer cuál unidad produce cada RI, cuáles usuarios internos y externos los utilizan y en cuál UI se puede consultar, contribuye a buscar el mejoramiento continuo de la gestión de la información dentro del Tribunal

Además, el agrupar los subrecursos en un RI general, permitió contemplar muchos datos que de no haber procedido de esta forma, habrían quedado fuera, ocasionando así la pérdida de datos importantes para la investigación.

Por otra parte, a partir de las fichas técnicas, se logró determinar que los RI críticos para la consecución de los objetivos de las distintas unidades administrativas del Tribunal, son los siguientes:

Tabla 2. Recursos de información necesarios para la consecución de los objetivos del T.S.E.

Código del RI	Nombre del RI
RI-01	Actas
RI-02	Acuerdos
RI-07	Antecedentes
RI-09	Bases de datos
RI-10	Capacitación
RI-13	Comunicación escrita
RI-14	Conocimiento
RI-16	Contabilidad
RI-20	Diarios oficiales
RI-21	Dictamen
RI-22	Directrices
RI-24	Doctrina jurídica
RI-25	Estadísticas
RI-27	Estudios de factibilidad
RI-29	Expedientes
RI-31	Hojas cartográficas
RI-32	Índices salariales
RI-33	Informes

Código del RI	Nombre del RI
RI-36	Jurisprudencia
RI-37	Legislación
RI-38	Manuales
RI-42	Presupuesto
RI-43	Productos gráficos
RI-44	Prontuarios
RI-45	Pronunciamientos
RI-51	Resoluciones
RI-52	Sentencias
RI-53	Sistemas de información
RI-55	Tecnologías de información y comunicación
RI-56	Trámites

Fuente: Base de datos RITSE

Como se puede observar, treinta (30) de los cincuenta y seis (56) RI identificados, son necesarios para la consecución de los objetivos institucionales, no queriendo decir con ello que los otros recursos no sean importantes, sino que de acuerdo con lo suministrado a través de los cuestionarios, cumplen otra función dentro de la organización y son utilizados por los funcionarios para cumplir tareas específicas.

4.4 Productores de recursos información

El conocer de dónde provienen y quién produce los RI que se utilizan para el desarrollo de las funciones y logro de objetivos, es importante, porque permite acceder a ellos más fácilmente cuando son requeridos. Este dato fue posible conocerlo a partir de la información que suministran las fichas técnicas.

La siguiente tabla muestra cual recurso se produce en cada una de las unidades del T.S.E.:

Tabla 3. Cantidad de recursos de información producidos

Nombre de la unidad administrativa	Número de RI que produce
Departamento Electoral	13, 15, 17, 25, 30, 33, 50, 54, 56
Dirección Ejecutiva	2, 22, 25, 28, 33, 38, 40
Proyectos Tecnológicos	5, 6, 27, 33, 39, 42, 46
Secretaría del T.S.E.	1, 2, 9, 13, 14, 36, 51
Inscripciones	8, 9, 19, 25, 50, 51
Inspección Electoral	8, 13, 29, 33, 51
Padrón Electoral	9, 13, 25, 33, 50
Proveeduría	3, 11, 33, 51, 56

Nombre de la unidad administrativa	Número de RI que produce
Auditoría Interna	4, 9, 16, 45
Comunicación	10, 43, 49, 55
Contaduría	2, 16, 33, 42
Recursos Humanos	12, 15, 33, 44
Análisis y Control	18, 26, 34
Arquitectura	41, 42, 46
Capacitación	10, 14, 33
Contraloría Electoral	1, 13, 23
Departamento Civil	12, 15, 50
Departamento de Tec. de Inf.y Comun.	9, 53, 55
Dirección del Registro Electoral	33, 38, 46
Oficinas Regionales	13, 30, 56
Seguridad y Vigilancia	22, 38
Contraloría de Servicios	33
Coordinación de Programas Electorales	0*
Departamento Legal	33
Protocolo	33
Registro de Partidos Políticos	35
Servicios Generales	33

Fuente: Base de datos RITSE

** no indicaron producir algún recurso de información.*

Los números que se ubican a la derecha de la tabla, corresponden al código que se le asignó a cada RI, y su visualización permite determinar que el Departamento Electoral es el que produce mayor cantidad de RI, con nueve, seguida por la Dirección Ejecutiva, Proyectos Tecnológicos y la Secretaría del Tribunal que producen siete RI, Inscripciones que genera seis e Inspección Electoral, Padrón Electoral y Proveeduría que generan cinco RI. De ahí hacia abajo, la cantidad de RI generados varía desde cuatro hasta uno.

Es importante destacar que todas las unidades administrativas generan al menos uno de los RI que son necesarios para el logro de objetivos y la toma de decisiones, lo que denota que el quehacer de cada una de ellas es importante para el resto de la Institución.

Estos RI generados por las unidades administrativas son parte de la información organizacional que es utilizada por una gran cantidad de oficinas, comités y comisiones del Tribunal. Esta información de uso interno, puede apreciarse en la siguiente tabla:

Tabla 4. Oficinas del Tribunal Supremo de Elecciones que utilizan los Recursos de Información

Parte 1

Código del Recurso de Información	T.S.E.	Dirección Ejecutiva	Dirección Registro Electoral	Depto. Tec. de Inf. Y Comun.	Inspección Electoral	Padrón Electoral	Secretaría T.S.E.	Depto. Electoral	Depto. Civil	Cédulas	Análisis y Control	Actos Jurídicos	Coordinación Servicios Regionales	Opciones y Naturalizaciones	Solicitudes Cedulares	Comisión Gobierno Digital	Comité Asesor Tecn. de Infor.
RI-1		X	X	X	X	X		X		X			X		X		
RI-2	X	X	X		X												
RI-3	X	X	X				X										
RI-4	X	X		X													
RI-5	X	X														X	X
RI-6	X	X														X	X
RI-7	X																
RI-8	X	X		X		X	X		X			X		X	X		
RI-9	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X		
RI-10	X																
RI-11	X	X	X				X										
RI-12	X								X				X	X			
RI-13	X					X		X									
RI-14	X	X	X		X		X										
RI-15	X	X		X	X	X		X	X	X	X		X	X			
RI-16	X	X	X	X													
RI-17	X	X		X	X	X		X	X	X	X						
RI-18					X	X		X	X	X		X					
RI-19		X		X		X	X		X			X		X	X		
RI-20	X																
RI-21	X																
RI-22	X	X	X				X										
RI-23				X		X		X		X			X		X		
RI-24	X																
RI-25	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		
RI-26					X	X		X	X	X		X					
RI-27	X	X														X	X
RI-28	X	X															
RI-29	X																
RI-30	X	X		X	X	X		X	X	X							

Código del Recurso de Información	T.S.E.	Dirección Ejecutiva	Dirección Registro Electoral	Depto. Tec. de Inf. Y Comun.	Inspección Electoral	Padrón Electoral	Secretaría T.S.E.	Depto. Electoral	Depto. Civil	Cédulas	Análisis y Control	Actos Jurídicos	Coordinación Servicios Regionales	Opciones y Naturalizaciones	Solicitudes Cedulares	Comisión Gobierno Digital	Comité Asesor Tecn. de Infor.
RI-31																	
RI-32																	
RI-33	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X
RI-34											X						
RI-35	X				X												
RI-36	X	X	X		X												
RI-37	X																
RI-38	X	X	X				X										
RI-39	X	X														X	X
RI-40	X	X															
RI-41		X	X										X				
RI-42		X	X										X			X	X
RI-43	X																
RI-44	X																
RI-45	X																
RI-46		X	X				X						X			X	X
RI-47	X																
RI-48	X																
RI-49							X										
RI-50	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
RI-51	X	X	X	X	X	X	X		X			X		X	X		
RI-52	X																
RI-53	X							X									
RI-54	X	X		X	X	X		X	X	X	X						
RI-55	X			X			X	X									
RI-56	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						

Parte 2

Código del Recurso de Información	Instituto de Formación y Estudios en Democracia	Contaduría	Contraloría Electoral	Departamento Legal	Proveeduría	Unidad de Estadística	Comisión Adjudicaciones	Coordinación Programas Electorales	Proyectos Tecnológicos	Auditoría Interna	Dirección General Registro Civil	Inscripciones	Secretaría General Registro Civil	Servicios Generales	Asesores Electorales	Recursos Humanos	Financiamiento Partidos Políticos
RI-1	X				X			X			X				X		
RI-2	X			X	X					X	X						
RI-3		X					X										
RI-4									X	X							
RI-5																	
RI-6																	
RI-7																	
RI-8						X											
RI-9	X			X		X		X	X	X	X						
RI-10	X																
RI-11		X					X										
RI-12											X		X				
RI-13																	
RI-14	X										X						
RI-15											X		X				
RI-16				X	X					X							
RI-17											X						
RI-18											X	X					
RI-19						X			X								
RI-20																	
RI-21																	
RI-22											X						
RI-23					X			X							X		
RI-24																	
RI-25						X		X			X						
RI-26											X	X					
RI-27																	
RI-28																	
RI-29																	
RI-30											X						
RI-31			X														
RI-32																X	

Código del Recurso de Información	Instituto de Formación y Estudios en Democracia	Contaduría	Contraloría Electoral	Departamento Legal	Proveeduría	Unidad de Estadística	Comisión Adjudicaciones	Coordinación Programas Electorales	Proyectos Tecnológicos	Auditoría Interna	Dirección General Registro Civil	Inscripciones	Secretaría General Registro Civil	Servicios Generales	Asesores Electorales	Recursos Humanos	Financiamiento Partidos Políticos
RI-33		X	X	X	X		X	X		X	X					X	
RI-34																	
RI-35											X						
RI-36	X										X						
RI-37																	
RI-38			X								X						
RI-39																	
RI-40																	
RI-41											X			X			
RI-42				X	X					X	X			X			
RI-43																	
RI-44																	
RI-45										X							
RI-46		X	X								X			X			
RI-47																	
RI-48																	
RI-49																	
RI-50						X		X			X		X				
RI-51	X	X				X	X				X						
RI-52																	
RI-53				X													
RI-54											X						
RI-55				X													
RI-56		X					X				X						

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en la tabla anterior, en menor o mayor grado las distintas unidades hacen uso de los RI que se generan dentro de la Institución, pero queda evidenciado que 44 de los 56 RI son utilizados por todas las dependencias de la Institución, seguido de la Dirección Ejecutiva que utiliza 31, la Dirección General del Registro Civil 23, la Dirección General del Registro Electoral 18, el Departamento de Tecnologías de información y Comunicación, Inspección Electoral y Padrón Electoral 17, la Secretaría del T.S.E. y el Departamento Electoral 16, el Departamento Civil 15 y Cédulas 12, y se constituye estas oficinas en las que hacen mayor uso de los recursos.

De esta información, es importante resaltar que los RI que se generan en la Institución son utilizados por una cantidad considerable de dependencias, lo que es reflejo fiel de que todos los recursos son necesarios para el quehacer institucional.

Los RI generados son también utilizados por una gran cantidad de usuarios externos, por lo que para una mejor apreciación, se tomó en cuenta las instituciones que utilizan en mayor cantidad los RI que se generan en el Tribunal. Estos datos se muestran a continuación:

Tabla 5. Entidades externas que hacen mayor uso de los recursos de información generados por el Tribunal Supremo de Elecciones

Parte 1

Código del Recurso de Información	Contraloría General de la República	Universidades	Poder Ejecutivo	Poder Judicial	Poder Legislativo	Partidos políticos	Ministerio de Hacienda	Medios de Comunicación	Caja Costarricense de Seguro Social	Entidades públicas y privadas
RI-1	X	X	X	X	X	X		X	X	
RI-2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
RI-3	X						X			
RI-4	X				X					
RI-5	X	X								X
RI-6	X	X								X
RI-7										
RI-8	X		X	X					X	
RI-9	X	X	X	X	X	X		X	X	X
RI-10								X		

Código del Recurso de Información	Contraloría General de la República	Universidades	Poder Ejecutivo	Poder Judicial	Poder Legislativo	Partidos políticos	Ministerio de Hacienda	Medios de Comunicación	Caja Costarricense de Seguro Social	Entidades públicas y privadas
RI-11	X						X			
RI-12	X	X		X	X					
RI-13	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RI-14	X	X	X	X	X	X		X		
RI-15	X	X		X	X					
RI-16	X			X	X		X		X	
RI-17				X			X	X		X
RI-18										
RI-19									X	
RI-20										
RI-21										
RI-22	X	X	X		X	X	X			
RI-23						X			X	
RI-24										
RI-25	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RI-26										
RI-27	X	X								X
RI-28	X	X	X		X	X	X			
RI-29	X		X	X						
RI-30		X		X		X	X	X		X
RI-31										
RI-32										
RI-33	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
RI-34										
RI-35						X			X	
RI-36	X	X	X	X	X	X		X		
RI-37					X					
RI-38	X	X	X		X	X	X			
RI-39	X	X								X
RI-40	X	X	X		X	X	X			
RI-41										
RI-42	X	X		X			X		X	X
RI-43								X		

Código del Recurso de Información	Contraloría General de la República	Universidades	Poder Ejecutivo	Poder Judicial	Poder Legislativo	Partidos políticos	Ministerio de Hacienda	Medios de Comunicación	Caja Costarricense de Seguro Social	Entidades públicas y privadas
RI-44	X	X		X	X					
RI-45	X				X					
RI-46	X	X								X
RI-47										
RI-48	X	X	X		X	X	X			
RI-49								X		
RI-50				X			X	X	X	X
RI-51	X	X	X		X	X	X	X	X	
RI-52										
RI-53				X		X			X	X
RI-54				X			X	X		X
RI-55				X		X		X	X	X
RI-56	X	X		X		X	X	X		X

Parte 2

Código del Recurso de Información	Bancos	Público	Ministerio de Educación	Colegios	Escuelas	Iglesias	Operadoras de Pensiones	Procuraduría General de la República	Defensoría de los Habitantes	Sala Constitucional
RI-1	X	X						X	X	X
RI-2		X		X	X	X	X	X	X	X
RI-3										
RI-4									X	
RI-5										
RI-6										
RI-7										
RI-8		X	X					X		X
RI-9	X	X	X					X	X	X
RI-10			X							
RI-11										
RI-12	X		X							
RI-13	X	X		X	X	X		X	X	X

Código del Recurso de Información	Bancos	Público	Ministerio de Educación	Colegios	Escuelas	Iglesias	Operadoras de Pensiones	Procuraduría General de la República	Defensoría de los Habitantes	Sala Constitucional
RI-14		X	X					X	X	X
RI-15	X		X							
RI-16									X	
RI-17	X									
RI-18										
RI-19		X	X							
RI-20										
RI-21										
RI-22				X	X	X	X			
RI-23	X									
RI-24										
RI-25	X	X	X	X	X	X	X			
RI-26										
RI-27										
RI-28				X	X	X	X			
RI-29								X		X
RI-30	X			X	X	X				
RI-31										
RI-32										
RI-33	X	X	X	X	X	X	X	X		X
RI-34										
RI-35	X									
RI-36		X						X	X	X
RI-37										
RI-38				X	X	X	X			
RI-39										
RI-40				X	X	X	X			
RI-41										
RI-42										
RI-43										
RI-44										
RI-45								X	X	
RI-46										

Código del Recurso de Información	Bancos	Público	Ministerio de Educación	Colegios	Escuelas	Iglesias	Operadoras de Pensiones	Procuraduría General de la República	Defensoría de los Habitantes	Sala Constitucional
RI-47										
RI-48				X	X	X	X			
RI-49										
RI-50	X	X	X							
RI-51		X	X					X	X	X
RI-52										
RI-53	X	X								
RI-54	X									
RI-55	X	X								
RI-56	X			X	X	X				

Fuente: Elaboración propia

De los datos anteriores se obtiene que los entes externos que hacen mayor uso de los RI que se generan en el T.S.E. son los siguientes: la Contraloría General de la República con 31 RI, las Universidades 25 RI, el Poder Judicial 22 RI, el Poder Legislativo 21 RI, los Partidos Políticos 20 RI, el Ministerio de Hacienda 19 RI, los Medios de Comunicación 18 RI y las Instituciones Públicas y Privadas 17 RI.

Esta información es de gran relevancia, porque refleja el uso que se le da a los RI que se generan en el Tribunal, como una fuente de información importante para una gran variedad de entidades externas, lo que hace aún más necesario que estos recursos se gestionen para que estén disponibles y sean de fácil acceso.

4.4 Situación actual de los RI respecto de cada una de las unidades de información

Una parte fundamental de la AI es conocer cuál es la gestión que reciben los RI respecto de cada una de las UI encargadas de su custodia. Por eso con el propósito de establecer la organización de los RI en el T.S.E., se visitaron cada una de las UI existentes para así conocer cuáles recursos custodian, cómo están organizados, qué procesamiento se les da y si disponen de bases de datos que faciliten su recuperación.

La información recolectada se muestra a continuación y se detalla por cada una de las unidades de información.

4.4.1 Archivo Central

El Archivo Central tiene como una de sus funciones, la custodia de los documentos de la institución que poseen algún tipo de valor (administrativo, legal o científico cultural) y que han cumplido el tiempo que deben permanecer en custodia de la oficina, no obstante aún no les ha sido posible recibir todos los documentos que poseen estas características, debido a que no se cuenta con las tablas de plazos de conservación de documentos. Las tablas de plazos de conservación de documentos, son instrumentos descriptivos en los que se enlistan todos los tipos documentales producidos y recibidos por una oficina, a los que se asignan plazos de vigencia administrativa y legal. Esta vigencia es recomendada por la oficina productora, determinada por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos y finalmente la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, establece si cada uno de los tipos documentales enlistados posee o no valor científico cultural.

Al recibir la documentación de diferentes oficinas del Tribunal, es importante que venga en cajas debidamente rotuladas con las siglas de la oficina que está enviando la información y un número consecutivo que se asigna a cada caja, así como acompañadas de un listado del contenido de esta (lista de remisión), para que el funcionario que la recibe pueda confrontar y verificar que el listado y el contenido de la caja sean el mismo, para evitar confusiones en el momento de recuperar los documentos. Esta información posteriormente se almacena en una base de datos desarrollada en Microsoft Excel.

Este archivo, debido a limitaciones de espacio físico, mantiene separadas el área administrativa del área de depósito, por lo que los documentos recibidos de las oficinas, por medio de remisiones documentales, son custodiados en un depósito ubicado en el Área de Servicios Internos, anexa al edificio de plataformas de la sede central del Tribunal.

Por otra parte, el Archivo Central cuenta con series documentales tales como: expedientes de ex funcionarios, expedientes de partidos políticos, libros de actas de partidos políticos, expedientes de auditorías internas, planillas de sueldos, contratos, convenios, resoluciones del T.S.E, correspondencia, expediente de prestaciones, contratos y convenios, cuyas fechas inician en 1948. La documentación se encuentra ubicada en la estantería de acuerdo con un número consecutivo, denominado signatura, que se le asigna a cada uno de los documentos

contenidos en las listas de remisión que envían las oficinas del T.S.E. Por otra parte en la base de datos, se rescata la descripción de cada unidad documental, por oficina productora, fechas extremas de los documentos, contenido, cantidad de folios y número de remisión.

Respecto al recurso humano que posee, solamente la encargada es profesional en Archivística, las otras cinco personas funcionarias tienen diferente especialización.

De la información que en el T.S.E. se requiere para la toma de decisiones, en esta unidad se pueden localizar la siguiente: Manuales de Procedimientos, Plan Anual Operativo, así como las series documentales mencionadas anteriormente.

4.4.2 Archivo del Tribunal

Esta UI custodia información tanto digital como impresa, dicha información proviene, principalmente, de la Secretaría del T.S.E., es decir, es información interna y casos muy remotos información de instituciones públicas o privadas. A partir de 1995 la información que se maneja en esta UI se encuentra tanto en formato impreso como en digital (escaneados), en este último formato están los oficios generados por la Secretaría del Tribunal que se usan para comunicar los acuerdos tomados en las sesiones celebradas por los señores Magistrados y la señora Magistrada.

La información se encuentra organizada de manera Orgánico-Funcional por asunto, es decir, utilizando el organigrama como base de ubicación principal, luego por las funciones de cada unidad de trabajo y por el asunto que trata el documento. En algunos casos, se encuentra organizada de forma alfanumérica. La utilización de ambos formatos se debe al cambio de encargados y la visión que tuvieron en su momento para organizar de esta forma la información.

Esta unidad almacena los archivos de gestión de la Secretaría del T.S.E., Expedientes administrativos, Jurisprudencia propia del T.S.E., así como información de pautas de partidos políticos, además Circulares, Resoluciones y Prestaciones. También posee información para la toma de decisiones como el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual.

La información se encuentra almacenada en un programa llamado Seyco (Seguimiento y Control de Correspondencia) que está hecho en Microsoft Excel, la información está organizada por años y tiene diferentes celdas o campos, tales como Año, N° de Registro, Tipo de documento, Remitente, Carpetas y otros. En esta base existe información desde el año

1988 en adelante y se puede recuperar mediante llaves de búsqueda. Este programa posee medidas de seguridad en los procesos de almacenamiento y modificación de información y se respalda una vez por semana en el servidor institucional.

De acuerdo con las necesidades y siguiendo los lineamientos de la Dirección General de Archivo Nacional, se han creado sistemas de clasificación que se ajusten a las necesidades de la Institución. Además, a partir de febrero del año 2013 se utiliza la Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISADG), que tiene como propósito normalizar la información que se ingresa a la base de datos. También se elaboró un manual de descripción, el cual determina que datos de cada documento deben ingresarse a la base de datos para su posterior recuperación, y es manejado por uno de los colaboradores de la unidad.

La Dirección General de Estrategia Tecnológica, tiene pendiente desarrollar un sistema de información, cuya solicitud se hizo en el año 2008 y no será desarrollada hasta después del proceso electoral del año 2014. Este sistema permitirá gestionar de mejor manera la información tan valiosa con que cuenta este Archivo y realizar la migración de la información que tienen en la base de datos actual, con la diferencia que se le van a poder adicionar nuevos campos y permitirá hacer búsquedas complejas, lo que tendrá como consecuencia un mejor tiempo de respuesta y un alto grado de efectividad en los resultados.

La información de los años 1958 a 1988, se conserva solamente en tarjetas físicas que se confeccionaban para anotar los datos de los documentos.

También, utilizan el programa Epower, que es un sistema que permite buscar en las imágenes que se tienen escaneadas, pero no busca en el documento, sino que busca en los campos que fueron previamente especificados, tales como: número de oficio, fecha y extracto del documento, entre otros. Actualmente, se tiene escaneada la información que va del año 1999 a la fecha y queda un aproximado de 1, 500,000 documentos por escanear.

Del recurso humano que labora en este Archivo, la encargada es egresada de Archivística, dos de las personas funcionarias estudian esta disciplina en la Universidad de Costa Rica y las otras tres personas que laboran tiene preparación y experiencia en otras áreas del conocimiento.

4.4.3 Archivo del Registro Civil

El Archivo del Registro Civil está conformado por varias unidades como lo son: Archivo Electoral Unidad de Microfilm, Archivo de Tarjeta de Identidad de Menores (T.I.M.), Archivo de Expedientes de Opciones y Naturalizaciones, Archivo Civil y Unidad de Digitalización.

Este Archivo es el que se encarga de ordenar y salvaguardar la documentación relativa a materia electoral, la cual se fragmenta en dos tipos, como lo son:

- Expedientes de cédula: Para su ordenamiento y custodia se utiliza el sistema alfabético. Cada persona tiene su o sus respectivos expedientes dentro de una carpeta y se guardan en archivos metálicos.
- Expedientes de Opciones y Naturalizaciones: Estos expedientes requieren de una celosa tramitación en lo referente al archivo, conservación y principalmente en su cuidadosa protección. Aquí se encuentran los expedientes de documentos activos y pasivos como, por ejemplo, documentos en los que se concede o se les niega la nacionalidad, el de las personas fallecidas, así como expedientes que no continúan con su trámite por diversas razones.

En todas las unidades que conforman este Archivo, utilizan como base de datos principal el SINCE (Sistema Integrado Civil y Electoral), y para facilitar sus labores los funcionarios y funcionarias llevan bases de datos en Excel.

Respecto del recurso humano, es importante señalar que este Archivo no contaba con profesionales en Archivística, hasta que se contrató a la Licenciada Laura Vanessa Quesada Ramírez, como jefatura en enero del 2012. Además de la jefatura, otras tres personas funcionarias tienen especialidad en Archivística, de las cuales una ya concluyó los estudios, uno está en la fase final y otra está cursando la carrera.

La distribución de las sesenta personas que laboran en este archivo es la siguiente:

Puesto	Cantidad
Jefatura	1
Recepción	2
Administrativo	9
Archivo Electoral	10
Archivo Civil	12
Digitalización	7

Puesto	Cantidad
Microfilm	9
Archivo Tim	8
Archivo Opciones y Naturalizaciones	2
TOTAL	60

4.4.3.1 Archivo Electoral

El Archivo Electoral se encuentra ubicado en la Zona Franca Las Brisas en San Rafael de Desamparados, es el encargado de custodiar la documentación en materia electoral (expedientes cedulares).

Actualmente el fondo documental se encuentra dividido en dos partes, los expedientes cedulares de la H a la Z que custodia el Archivo Electoral y los expedientes de la A a la G que custodia el Archivo de Microfilm, dicha custodia y administración no responden a ningún criterio técnico, por el contrario ha provocado la fragmentación del fondo documental, a partir del año 2012 el proceso de microfilmación de estos expedientes se suspendió y se está en la organización del fondo con el objetivo de digitalizarlos posteriormente.

4.4.3.2 Unidad de Microfilm

En Costa Rica los procesos de microfilmación se encuentran debidamente regulados tanto por la Ley 4278 Sobre Microfilmación de Documentos, como por la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos en su Reglamento.

La Ley 4278 faculta a las instituciones del Estado costarricense a la utilización del microfilm y le da un mismo valor jurídico en el caso de que ésta se encuentre debidamente autenticada, además de que los documentos microfilmados quedarán a disposición de sus dueños por el término de un año; pasado ese plazo el Archivo Nacional será informado, para que resuelva acerca de su conservación o su destrucción.

Por otro lado, el Reglamento de la Ley 7202 en sus artículos 74 al 78 regulan la microfilmación en los archivos del Sistema, dichos artículos establecen que:

“Artículo 74 –La Dirección General del Archivo Nacional y los Archivos del Sistema, antes de iniciar un proceso de microfilmación, deberán estudiar y comparar sus costos, con los de la

conservación de documentos en su forma original, de manera que se microfilmen aquellos que tienen el valor y la importancia suficiente que justifiquen la inversión económica.

Artículo 75 –Los documentos a microfilmarse deberán estar debidamente clasificados, ordenados y contarán con el índice de localización respectivo, cuando sea necesario.

Artículo 76 –La microfilmación se realizará atendiendo a razones de:

Seguridad: se aplicará básicamente a aquellos documentos de valor permanente y lo sometidos a posibles deterioros por la calidad del papel, de la tinta, del uso continuo, humedad, o para prevenir la destrucción del documento por cualquier otra circunstancia.

Complemento: para complementar los fondos cuando los documentos originales relacionados con esos mismos se encuentran en otros lugares.

Referencia: para agilizar los trámites administrativos y de investigación de las dependencias y de los archivos.

Sustitución: se realizará con la finalidad de ahorrar espacio sustituyendo el documento original por la micropelícula, cuando esto sea posible y legal de acuerdo con lo que dispone el artículo 3 de la Ley 4278 sobre microfilmación de documentos.

Artículo 77 –Las micropelículas originales, producto de la microfilmación que se realizará en la Dirección General del Archivo Nacional y en los Archivos del Sistema, deberán ser depositadas en un lugar que reúna las condiciones adecuadas para su conservación y que se encuentre fuera de sus instalaciones. Este original no será usado en consultas de rutina. De él se obtendrán solamente las copias necesarias para brindar el servicio a los usuarios en general.

Artículo 78 –Para la eliminación de los documentos microfilmados se deberá solicitar la autorización correspondiente a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.”

La microfilmación es un procedimiento técnico en el cual se utiliza películas de fotografías para la captación de imágenes o información en escalas reducidas, pero visibles al ojo humano sin la necesidad de equipos tecnológicos complejos, no es un Archivo más.

Pueden convertirse en complemento de procesos de digitalización o de administración de documentos electrónicos, dado que los archivos electrónicos permiten un acceso simultáneo de consulta a múltiples usuarios (Ley 8220 de simplificación de trámites y de requisitos al

ciudadano), por su lado los archivos de microfilm ofrecen una de las mejores garantías de integridad de la información a largo plazo, así como su legibilidad independientemente de los cambios tecnológicos, coadyuvando a la preservación y conservación de los documentos de carácter permanente.

La Unidad de Microfilmación actualmente custodia además de los rollos de microfilm (consulta y respaldos) y las microjackets (consulta y respaldo), los expedientes originales que van de la letra A a la letra G, los cuales han sido transferidos por el Archivo Electoral para ser microfilmados.

Para el año 2014 el proceso se va a restringir a la microfilmación de documentos que por sus características de conservación no pueden pasar directamente al proceso de digitalización. Dentro de los recursos necesarios para la toma de decisiones que ellos almacenan se encuentran: los Manuales de procedimiento, el Plan Anual Operativo y las bases de datos como lo es la del Padrón Electoral.

4.4.3.3 Archivo Tarjeta de Identificación de Menores (T.I.M.)

Esta unidad conserva y custodia las solicitudes de las Tarjetas de Identificación de Menores (T.I.M.). Maneja tanto documentos impresos (Solicitudes de nóminas) como digitales

El origen de sus documentos es meramente interno y se encuentra organizado alfabéticamente, esta unidad se encuentra en constante depuración; ya que cada año deben sacarse las solicitudes de nóminas de las personas que ya obtienen su mayoría de edad, las cuales hasta el 2009 se guardaban alfabéticamente en bolsas, y a partir del 2011, las solicitudes se empezaron a pasar al Archivo Electoral.

La unidad T.I.M. se encuentra actualizada hasta la fecha, ya que tiene menos de 10 años de creada. Las bases de datos son solamente de consulta (utilizan Since), las nóminas se extraen de la Oficialía Mayor, utilizando un dispositivo de almacenamiento y, posteriormente, se respaldan en un disco compacto.

La información para la toma de decisiones que poseen son los Manuales de Procedimientos y el Plan Estratégico Institucional.

4.4.3.4 Archivo Expedientes de Opciones y Naturalizaciones

La información que se archiva en esta unidad se encuentra solamente en formato impreso, en casos muy especiales microfilmados. Esta se encuentra organizada en orden alfabético por apellido del solicitante. Este archivo maneja solicitudes aprobadas, denegadas o sin finalizar.

Antes del año 1949, estos documentos eran resguardados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, pero con la constitución del Registro Civil, pasaron a formar parte de su acervo y es el encargado de resguardar los documentos originales que presentan los solicitantes con su respectiva resolución. Algunos documentos por su valor histórico los custodia el Archivo Nacional.

El espacio destinado para esta unidad es reducido, por lo que la conservación de documentación tan valiosa, puede verse afectada por las instalaciones en donde se encuentra.

Además de los documentos antes mencionados este Archivo alberga los expedientes civiles de las personas naturalizadas y el Plan Estratégico Institucional.

4.4.3.5 Archivo civil

Es el custodio de la documentación relacionada en materia civil (inscripción de nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones, entre otros), estos documentos van desde el año 1888 hasta la fecha, lo que significa que éstos requieren de un tratamiento y una climatización apropiada para preservar su vida útil.

Además, por acuerdo de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos existe un criterio de conservación en el cual se recomienda la conservación completa de todos los documentos de 1920 y de años anteriores. En el caso del Archivo Civil existe una gran cantidad de documentación que se encuentra bajo este criterio y podría ser sujeta a una declaratoria de valor científico cultural.

La clasificación es variada de acuerdo con su naturaleza, no así en la forma que es numérica; los nacimientos tienen una clasificación numérica (provincia, tomo y asiento), los matrimonios están organizados por número de cita que corresponde al tomo y asiento y las defunciones se encuentran organizadas por número de cita (tomo y asiento).

Dicha colección se encuentra actualizada a partir del año 2000, los nacimientos, defunciones y hechos civiles se encuentran en formato digital a partir del año 2005 a la fecha.

Esta unidad posee un archivo paralelo o auxiliar con los números de secuestro de documentos que son requeridos por el O.I.J., para aclarar denuncias de falsedad ideológica o matrimonios por conveniencia.

A la fecha se encuentra en un proceso de reorganización documental, para el levantamiento de los respectivos inventarios documentales que hasta la fecha no existen, este proceso de igual manera se está realizando en los restantes archivos con el objetivo de digitalizarlos y conformar un sistema de información más acorde con las necesidades institucionales.

4.4.3.6 Unidad de Digitalización

La Unidad de Digitalización posee documentos impresos y digitales desde el año 2005 a la fecha. La información proviene principalmente a nivel interno, sin embargo reciben partidas de nacimiento del extranjero de padres costarricenses con hijos nacidos en el extranjero. Todas las partidas de nacimiento provienen mayoritariamente de los hospitales y de las inscripciones posteriores a los 10 años, que son los casos de las personas costarricenses, que por alguna razón no se inscribió el hecho en el momento de nacer. La información se encuentra organizada de forma numérica por número de cédula. Los RI existentes en esta unidad corresponden principalmente a lotes de nacimiento.

Este proceso se encuentra dirigido a la digitalización de los expedientes de paternidad y nacimientos propiamente; es colaborador del Archivo Civil, el cual es el custodio final de los documentos que son digitalizados.

En la actualidad la esta unidad carece de una visualización que contenga la percepción archivística y la realidad del contexto organizativo; además de un espacio más adecuado para realizar sus funciones, del recurso humano necesario y de un equipo con la capacidad necesaria para mejorar su rendimiento productivo.

De acuerdo con el análisis funcional es una unidad que se encuentra subutilizada, dado que tiene un gran potencial que se puede explotar en otras áreas, carece de una visualización de proyectos más amplios que involucren a todas las unidades del Archivo del Registro Civil; esta unidad debe de perfilarse como una unidad paralela al trabajo realizado por la Unidad de Microfilmación, en los aspectos de acceso y facilitación de los documentos, y de su preservación.

Dentro de la nueva política de procesos tanto la unidad de Digitalización como la de Microfilmación se conciben con procesos más dinámicos y dentro del proceso de reproducción documental, abarcando inclusive la digitalización de los rollos de microfilm ya existentes.

4.4.4 Centro de Documentación

El Centro de Documentación con el fin de satisfacer las necesidades informacionales tan variadas que se presentan, tiene documentos en formato impreso y digital, esto proporciona un valor agregado al servicio, pues permite que las consultas queden resueltas en el momento, por el envío inmediato de la información al correo institucional o personal de los usuarios, logrando así un flujo adecuado de información.

La colección bibliográfica se encuentra constituida tanto por documentos elaborados a nivel externo de la institución de los cuales pueden mencionarse los libros, revistas y archivo vertical; así como de producción propia del T.S.E, como lo son: Actas, Expedientes de Reformas Electorales, Resoluciones, Multimedia (audio y video), Mapas, Expedientes de Convocatoria a Elecciones, Expedientes de Declaratoria de Elección y las Actas de Escrutinio originales desde el año 2006 a la fecha. Además se custodian fotografías impresas y digitales estas almacenadas en disco compacto y DVD. También, se custodia el Plan Estratégico Institucional (proyecto y anteproyecto), Manuales de Procedimiento, el Plan Anual Operativo (presupuesto), estos de gran valor para la toma de decisiones en todo el T.S.E.

Esta información se encuentra organizada utilizando el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey, el cual se utiliza para libros, revistas, mapas, multimedia, entre otros, además se usan herramientas necesarias para llevar a cabo una óptima clasificación y catalogación de los recursos de información que se custodian. El archivo vertical se encuentra clasificado de manera cronológica por tema (en carpetas).

Para permitir un fácil acceso a la información almacenada, se cuenta con cuatro bases de datos diseñadas en la plataforma Winisis que son:

SITSE: Diseñada para ingresar el material bibliográfico de las colecciones de libros, hemeroteca, archivo vertical y referencia.

JURI: Diseñada para ingresar la información de las resoluciones del Tribunal Supremo de Elecciones. Esta base tiene la particularidad de permitir ver el texto completo de la resolución.

GACETA: Contiene toda la información sobre el T.S.E. que se publica en el Diario Oficial La Gaceta y en el Boletín Judicial, así como todos aquellos datos que sean de interés institucional.

ACTA: Esta base de datos contiene información sobre los acuerdos tomados por los señores Magistrados y la señora Magistrada en cada una de las sesiones que celebran. Los datos que se empezaron a ingresar a partir del año 2012, se organizan de forma descendente, es decir de lo más reciente hasta llegar a la primer Acta registrada. Con esta base se pretende atender un vacío que existe en la actualidad, sobre la forma de recuperar la información que se encuentra en este valioso recurso de información. Esta base de datos también permite ver el texto completo del acta analizada.

La colección se encuentra actualizada en el contexto histórico, de acuerdo a la relevancia electoral actual, su acceso y recuperación es muy ágil, ya que el programa Winisis es bastante funcional y permite hacer tantos tipos de búsqueda como hayan sido definidos. Es importante destacar que la información de las bases de datos, se puede acceder desde Internet por medio de la red bibliográfica Metabase desarrollada por Internexo.

Aunque la jefatura ha hecho las gestiones para que las bases de datos sean respaldadas en un Servidor, esto no ha sido posible, por lo que estas se respaldan en dispositivos externos (disco compacto).

Esta UI cuenta con cinco personas profesionales en el área de Bibliotecología, por lo que la información contenida en las bases de datos y colecciones se encuentra debidamente normalizada y alfabetizada por estándares internacionales, lo que hace que su tratamiento sea ejecutado con un alto grado de calidad.

4.5 Análisis general de las UI

Tomando como referencia la información obtenida sobre cada UI, puede decirse que cada una de ellas custodia y almacena recursos de gran relevancia, no solamente para la organización, sino para todo un país, ya que se tiene información que es única y de vital importancia para la historia política, para la organización electoral y para la conservación de los hechos civiles y electorales.

Es importante señalar que, a pesar de que cada unidad cuenta con su manual de procedimientos, no se da una adecuada normalización de los procesos, ya que en algunos casos se indicó que una persona puede tener uno o más expedientes, cuando lo ideal es que

cada ciudadano tuviera solo uno y en él anotados todos los hechos “ocurridos” desde su nacimiento hasta su defunción (expediente único), situación que podría mejorarse si se aplicara una adecuada Gestión de Información.

Sin menospreciar, ni criticar el trabajo realizado por las personas que laboran en los distintos Archivos, el hecho de que la mayoría no sea profesional en ciencias de la información, hace que no se trate a la información como el recurso tan importante y valioso que es, lo que genera vacíos en la información como lo son: desorganización, falta de controles, almacenamiento inadecuado, no hay procesamiento técnico, falta sistematización, además de la tardanza en los tiempos de respuesta.

En cuanto a las bases de datos, es preocupante que solamente el Centro de Documentación tenga bases de datos diseñadas haciendo uso de un software especialmente desarrollado para ser utilizado en bibliotecas, centros de documentación y archivos. Esto por cuanto las bases de datos creadas en software idóneos, facilita llevar adecuadamente el almacenamiento y recuperación de los recursos que tienen bajo su custodia estas unidades, lo cual contribuye en una mejor prestación de los servicios que se ofrecen.

En el Archivo del Tribunal se tiene la base de datos Seyco, sin embargo está bajo la estructura de Excel y si bien permite recuperar la información que se tiene almacenada, es necesario conocer muchos datos del documento que se busca, ya que este programa no permite hacer búsquedas complejas, teniendo que recurrir, en caso de no encontrarse lo que se busca, a documentos físicos para ubicar la información que ha sido solicitada. Esto aumenta los tiempos de respuesta y desmejora la eficiencia y eficacia del servicio. Se espera que con el software que desarrollará la Dirección de Estrategia Tecnológica se solucionen muchos de los problemas que se presentan, pero habrá que esperar hasta que esté desarrollado y se haga la migración de los datos para conocer su funcionalidad.

En el Archivo Central la base de datos que existe para llevar el control de las remisiones de los archivos de gestión que envían las diferentes unidades administrativas, está desarrollada también en Excel, pudiendo utilizarse un software más amigable, y que permita crear hojas de entrada de datos tan amplias como sean necesarias, hacer búsquedas complejas y otras funciones que mejorarían ampliamente el control de los recursos, la prestación de servicios y la resolución de consultas.

En el caso del Archivo del Registro Civil, sus unidades dependen exclusivamente del Since

para hacer las consultas, imprimir las nóminas y generar expedientes, base que es sumamente importante, porque en ella está toda la información civil y electoral de la población costarricense, no obstante esta situación no es la correcta, por lo que se hace necesario que generen bases propias que permitan llevar un mejor control de los expedientes, su ubicación, estado y otros datos importantes, para poder resolver en forma eficiente y eficaz las consultas que se realizan, tanto a nivel interno como externo.

En el mercado existen muchos software diseñados especialmente para ser utilizados en unidades de información, pero tomando en cuenta que el programa Winisis, desarrollado por la UNESCO y de distribución gratuita, es el que enseñan a utilizar en las carreras de Archivística y Bibliotecología, y que ha sido perfectamente utilizado en el Centro de Documentación, no se justifica que no sea utilizado en las otras unidades de información, ya que su manejo no es complejo, tiene múltiples funciones y, actualmente, se ha desarrollado una interface para hacerlo accesible por medio de internet. Esto sin dejar de mencionar el software libre que podrían ser también una herramienta muy útil para la sistematización de estas unidades, sin incurrir en grandes gastos y capacitaciones, ya que son de acceso gratuito, fácil manejo y acceso ya que existen varios que podrían ser una solución adecuada.

Algo que hay que destacar es la afluencia de usuarios a cada una de estas UI, máxime en tiempos en donde la información se considera un recurso tan valioso; por ello se hace necesario que las consultas que se realicen sean atendidas en el menor tiempo posible, tratando siempre de brindar un valor agregado a los servicios que se ofrecen, que permita mantenerse a la vanguardia y hacer valer su presencia y necesidad de estas unidades, tanto dentro como fuera de la Institución.

De lo anterior se desprende la importancia de que sean profesionales en ciencias de la información los que estén a cargo de estas unidades y que como especialistas le den a la información el tratamiento que merece para su exitoso análisis y posterior recuperación.

Es importante señalar que, a pesar de que existen diferentes unidades de información, dos de ellas custodian los mismos tipos documentales, tales como expedientes, oficios, etc., ya que cada una se encarga de almacenar los recursos de información correspondiente a la Dirección en donde se encuentran ubicadas, de manera específica, el Archivo del Tribunal custodia todo lo que proviene de la Secretaría del T.S.E., y el Archivo Central, los archivos de gestión de cada una de las unidades administrativas; mientras que el Archivo Civil y el Centro de Documentación son las únicas unidades que custodian información única, resultado de las

labores que constitucionalmente han sido encomendadas al Tribunal, como son el registro de hechos civiles, identificación electoral, organización y administración electoral.

4.6 Recursos de información existentes en cada UI

El análisis de la situación actual de las UI, permitió a su vez identificar cuales RI se almacenan y custodian en cada una.

Esta información se recolectó al entrevistar a las personas encargadas de las distintas unidades.

Estos datos son muy importantes porque permiten determinar qué RI se encuentra en cada unidad y su disponibilidad tanto para la persona usuaria interna como externa.

El detalle de los datos obtenidos, se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 6. Cantidad de Recursos de información que se encuentran en las unidades de información

Recurso de Información	Archivo Central	Archivo del Registro Civil	Archivo del Tribunal	Centro de Documentación (antes Biblioteca)
Actas	X	-	X	-
Acuerdos	X	-	X	X
Adjudicaciones	X	-	X	-
Advertencias	-	-	X	-
Análisis económico	-	-	-	-
Análisis técnicos	X	-	-	-
Antecedentes	X	-	X	-
Autos	-	-	X	-
Base de datos	-	-	-	-
Capacitaciones	-	-	-	-
Cartel de licitación	X	-	-	-
Certificación	-	X	X	-
Comunicación escrita	X	X	X	X
Conocimiento	-	-	-	-
Constancias	-	-	X	-
Contabilidad	X	-	-	-
Cuenta cedular	-	X*	-	-
Denegatorias	-	-	-	-
Determinaciones de	-	X	-	-

Recurso de Información	Archivo Central	Archivo del Registro Civil	Archivo del Tribunal	Centro de Documentación (antes Biblioteca)
paternidad				
Diarios oficiales	-	-	-	X
Dictamen	-	-	X	X
Directriz	X	X	-	X
División Territorial Electoral	-	-	X	X
Doctrina jurídica	-	-	-	X
Estadísticas	X	-	-	X
Estados de interdicción	-	-	-	-
Estudios de factibilidad	X	-	X	-
Estudios para toma de decisiones	X	-	X	-
Expedientes	X	X	X	X
Formularios de inscripción	-	-	-	-
Hojas cartográficas	-	-	-	X
Índices salariales	-	-	X	-
Informes	X	X	X	X
Insania	-	X	-	-
Inscripción de candidaturas	-	-	-	-
Jurisprudencia	X	-	X	X
Legislación	-	-	X	X
Manuales	X	X	-	X
Perfiles de proyecto	X	-	-	-
Plan Estratégico Institucional	X	-	X	X
Planos	-	-	X	-
Presupuesto	X	-	X	X
Productos gráficos	-	-	-	X
Prontuario	X**	-	X***	-
Pronunciamientos	-	-	X	X
Proyectos	X	-	-	X
Publicaciones periódicas	-	X	-	X
Recursos bibliográficos	-	-	-	X
Redes sociales	-	-	-	-
Registro de hechos civiles y electorales	-	X	-	-
Resoluciones	X	-	X	X
Sentencias	-	X	-	X
Sistemas de Información	-	-	-	-
Solicitud cedular	-	X****	-	-
Tecnologías de Información y	-	X	X	X

Recurso de Información	Archivo Central	Archivo del Registro Civil	Archivo del Tribunal	Centro de Documentación (antes Biblioteca)
Comunicación				
Trámites	X	-	-	-
TOTALES	23	14	25	24

Fuente: Elaboración propia

DONDE:

- Recurso que no es custodiado en la unidad

X* Las tienen hasta 1998

X** Tienen los prontuarios de los funcionarios pensionados

X*** Sólo custodian los prontuarios de los magistrados, magistradas y secretario del T.S.E.

X**** Están microfilmadas hasta parte de la letra G, y parte de la letra G hasta la Z están en documento físico

Como puede apreciarse, una buena parte de los recursos se pueden encontrar en cada una de las UI, lo cual indica que se dan duplicidades, esto refleja que no hay criterios establecidos en cuanto a cuál UI debería conservar cada RI tomando en cuenta su naturaleza, tipología e importancia; situación que refleja la ausencia de capacitación y de estrategias de gestión de información dentro de la Institución.

Esta duplicidad representa gastos económicos, de tiempo, de espacio y horas de trabajo, ya que se invierte más dinero del necesario en impresiones de documentos, distribución y almacenamiento.

Además, el hecho de que algunos recursos estén disponibles en varias UI provoca repetición de información, duplicidad de procesamiento y confusión, porque los productores no conocen con exactitud a cuál de las UI enviarlos y por otra parte, los usuarios no tienen claro a cuál UI solicitarlos.

Para visualizar mejor la duplicidad de RI en las diferentes UI, se presenta la siguiente tabla. Además, en ella, se indica cuáles RI del todo no están siendo gestionados en ninguna de estas unidades.

Tabla 7. Número de unidades de información que custodian cada Recurso de Información

RI	Nombre del RI	Cantidad de UI que lo custodian
RI-13	Comunicación escrita	4
RI-29	Expedientes	4
RI-33	Informes	4
RI-2	Acuerdos	3
RI-22	Directriz	3
RI-36	Jurisprudencia	3
RI-38	Manuales	3
RI-40	Plan Estratégico Institucional	3
RI-42	Presupuesto	3
RI-51	Resoluciones	3
RI-55	Tecnologías de Información y Comunicación	3
RI-1	Actas	2
RI-3	Adjudicaciones	2
RI-7	Antecedentes	2
RI-12	Certificaciones	2
RI-21	Dictamen	2
RI-23	División Territorial Electoral	2
RI-25	Estadísticas	2
RI-27	Estudios de factibilidad	2
RI-28	Estudios para toma de decisiones	2
RI-37	Legislación	2
RI-44	Prontuario	2
RI-45	Pronunciamientos	2
RI-52	Sentencias	2
RI-46	Proyectos	2
RI-47	Publicaciones periódicas	1
RI-4	Advertencias	1
RI-6	Análisis técnicos	1
RI-8	Autos	1
RI-11	Cartel de licitación	1
RI-15	Constancias	1
RI-16	Contabilidad	1
RI-17	Cuenta cedular	1
RI-19	Determinaciones de paternidad	1
RI-20	Diarios oficiales	1
RI-24	Doctrina jurídica	1
RI-31	Hojas cartográficas	1
RI-32	Índices salariales	1
RI-34	Insania	1
RI-39	Perfiles de proyecto	1
RI-41	Planos	1
RI-43	Productos gráficos	1
RI-48	Recursos bibliográficos	1
RI-50	Registro de hechos civiles y electorales	1
RI-54	Solicitud cedular	1
RI-56	Trámites	1
RI-5	Análisis económico	0
RI-9	Base de datos	0

RI	Nombre del RI	Cantidad de UI que lo custodian
RI-10	Capacitaciones	0
RI-14	Conocimiento	0
RI-18	Denegatorias	0
RI-26	Estados de interdicción	0
RI-30	Formularios de inscripción	0
RI-35	Inscripción de candidaturas	0
RI-49	Redes sociales	0
RI-53	Sistemas de Información	0

Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que de los cincuenta y seis (56) RI; diez (10), no se encuentran disponibles en las UI, debido a que son RI en algunos casos intangibles, otros porque para la oficina donde se encuentra es más cómodo tenerlos siempre a disposición para resolver los casos que se presenten sin tener que trasladarse a alguna de las UI o por asunto de confidencialidad. Estos recursos son: Análisis económico (RI-5), Base de datos (RI-9), Capacitaciones (RI-10), Conocimiento (RI-14), Denegatorias (RI-18), Estados de interdicción (RI-26), Formularios de inscripción (RI-30), Inscripción de candidaturas (RI-35), Redes sociales (RI-49) y Sistemas de Información (RI-53)

4.7 Descripción de los flujos de información

Los flujos de información son muy necesarios de establecer, porque contribuyen a conocer el movimiento que tienen los RI dentro del T.S.E.

A continuación se describen los flujos de información de los 56 RI que se necesitan y generan en cada una de las veintisiete unidades que se analizaron para esta investigación. El propósito de los flujos es conocer de donde provienen los RI que necesita cada unidad para la toma de decisiones y hacia dónde van los RI que en ellas se genera.

Es importante destacar que los RI que se generan en las diferentes oficinas del Tribunal, son utilizados por una gran cantidad de entes externos, por lo que, en algunos flujos, se coloca la palabra "Entidades Externas" para hacer referencia a este tipo de usuarios. Asimismo, en los casos en donde se nombre al T.S.E. es porque el RI se dirige a muchas oficinas, por lo que se utiliza a modo de generalización esta sigla, la cual fue consignada, de esta manera, por los funcionarios y funcionarias que colaboraron respondiendo los cuestionarios.

Por otra parte se debe aclarar que los flujos de información elaborados presentan tanto la

situación real que refleja el estado actual del movimiento de los RI como la situación ideal; esto se refiere a que así es como debe ser llevado el flujo documental para que se dé una efectiva gestión de información. En el análisis que se realiza a cada flujo se presentan las dos situaciones con el propósito de hacer una comparación entre los datos obtenidos y así determinar si se está llevando a cabo una correcta gestión de información o no.

La gráfica representa el flujo de información de cada una de las veintisiete unidades que participaron en la investigación, y en ella se indica la entrada de RI necesarios, la salida de RI generados a partir de la gestión interna de la unidad, así como aquellos RI que la unidad genera y son utilizados por ella misma.

Además, para efectos de categorizar el nivel de efectividad que mantiene cada flujo, se han ubicado, según su estado real, el cual puede ser:

- Alto: en esta condición se ubican las oficinas que reciben al menos entre 5 y 10 RI que le son de utilidad para llevar a cabo sus actividades y funciones dentro del T.S.E.
- Medio: Aquí se ubican las oficinas que a pesar de recibir RI, éstos no llenan las expectativas para cumplir con sus objetivos, en principio reciben 3 o 4 RI que le son útiles.
- Bajo: en este nivel se ubican oficinas con RI que no satisfacen sus necesidades de información, puntualmente solo reciben 1 o 2 RI útiles.
- Nulo: aquí se encuentran ubicadas las oficinas que del todo no reciben ningún RI que les sea de provecho para cumplir con sus objetivos, o bien del todo no reciben RI generados por estas oficinas del T.S.E.

4.7.1 Flujos con una Gestión de Información Alta

En esta categoría se encuentra únicamente el flujo de la Unidad de Dirección Ejecutiva.

Flujo Unidad de Dirección Ejecutiva

Situación real

La Dirección Ejecutiva es la única unidad que se encuentra ubicada dentro del nivel Alto, ya que de los once RI que necesita recibe ocho; y ella misma se encarga de producir uno, faltando únicamente dos RI para conseguir la GI perfecta.

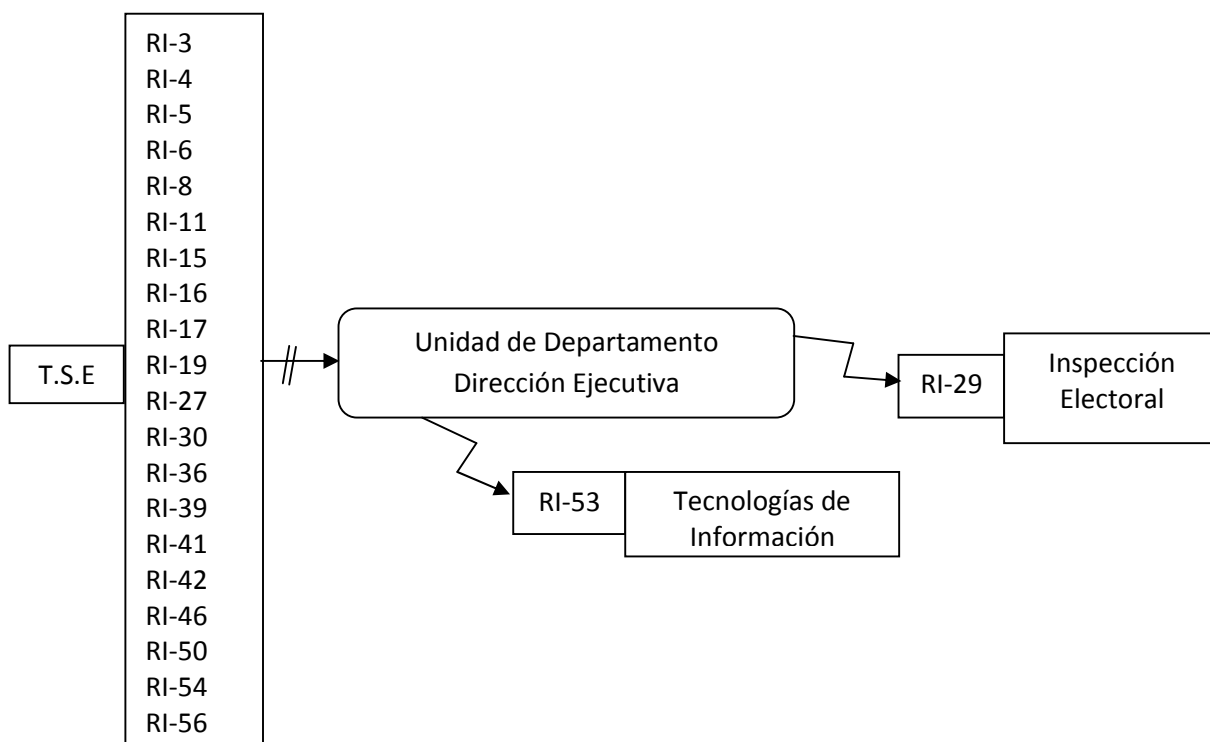
Los RI faltantes son Expedientes (RI-29) que lo produce la Unidad de Inspección Electoral y el RI Sistemas de Información (RI-53), que es producido por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

En cuanto a los RI que necesita de entidades externas como Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48) y Resoluciones (RI-51); los encuentra disponibles en el Centro de Documentación del T.S.E

Dentro de las debilidades del flujo de información de esta área, está que se recibe 20 RI que no se necesitan, esto genera duplicidad de información en las oficinas y gastos innecesarios como pueden ser: a nivel de presupuesto, espacio, horas laborales, de distribución de los RI por parte de la oficina que los genera y duplicidad, situación que podría evitarse si en la Institución se llevara una apropiada gestión de la información y un adecuado conocimiento del movimiento que deben seguir los RI que se producen, labor que debería estar a cargo de las distintas UI.

El detalle de los 20 RI que esta unidad recibe de otras oficinas y no necesita es el siguiente: Adjudicaciones (RI-3), Advertencias (RI-4), Análisis económico (RI-5), Análisis técnicos (RI-6), Autos (RI-8), Cartel de licitación (RI-11), Constancias (RI-15), Contabilidad (RI-16), Cuenta cedular (RI-17), Determinaciones de paternidad (RI-19), Estudios de factibilidad (RI-27), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Jurisprudencia (RI-36), Perfiles de proyecto (RI-39), Planos (RI-41), Presupuesto (RI-42), Proyectos (RI-46), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Solicitud cedular (RI-54) y Trámites (RI-56).

Figura 6. Flujo Unidad de Departamento Dirección Ejecutiva
Recursos Sobrantes y Faltantes



- RI-3 Adjudicaciones
- RI-4 Advertencias
- RI-5 Análisis económicos
- RI-6 Análisis técnicos
- RI-8 Autos
- RI-11 Cartel de licitación
- RI-15 Constancias
- RI-16 Contabilidad
- RI-17 Cuenta cedular
- RI-19 Determinaciones de paternidad
- RI-27 Estudios de factibilidad
- RI-29 Expedientes

- RI-30 Formularios de inscripción
 - RI-36 Jurisprudencia
 - RI-39 Perfiles de proyecto
 - RI-41 Planos
 - RI-42 Presupuesto
 - RI-46 Proyectos
 - RI-50 Registro de hechos civiles y electorales
 - RI-53 Sistemas de información
 - RI-54 Solicitud cedular
 - RI-56 Tramites
- //➔ RI que la unidad recibe y no necesita
 ↘➔ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

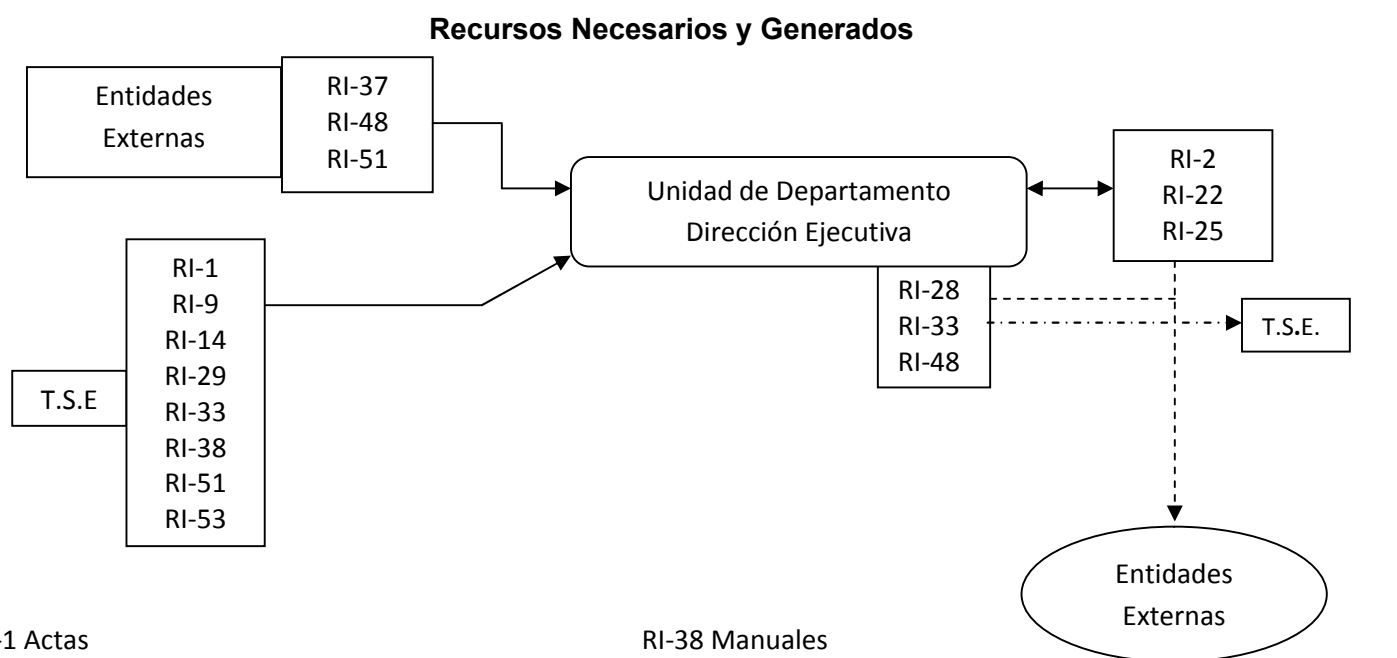
Situación ideal

De distintas unidades del Tribunal, utiliza Actas (RI-1), Bases de datos (RI-9), Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29), Informes (RI-33), Manuales (RI-38), Resoluciones (RI-51) y Sistemas de Información (RI-53).

De entes externos usa Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48) y Resoluciones (RI-51).

La Dirección Ejecutiva genera y utiliza para su propia gestión, los recursos Acuerdos (RI-2), Directriz (RI-22), Estadísticas (RI-25), Estudios para la toma de decisiones (RI-28) y Recursos bibliográficos (RI-48). Todos estos recursos son utilizados por distintas unidades del Tribunal y por entidades externas.

Figura 7. Flujo Unidad de Departamento Dirección Ejecutiva



- RI-1 Actas
- RI-2 Acuerdos
- RI-9 Bases de Datos
- RI-14 Conocimiento
- RI-22 Directriz
- RI-25 Estadísticas
- RI-28 Estudios para la Toma de Decisiones
- RI-29 Expedientes
- RI-33 Informes
- RI-37 Legislación

- RI-38 Manuales
- RI-48 Recursos bibliográficos
- RI-51 Resoluciones
- RI-53 Sistemas de Información

- > RI que se utiliza de otras unidades
- - -> RI que produce y son utilizados por otras unidades
- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos
- ◄> RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

4.7.2 Flujos con una Gestión de Información Media

En esta categoría se ubican dos unidades, que son: Departamento Legal e Inspección Electoral

Flujo Unidad de Departamento Legal

Situación real

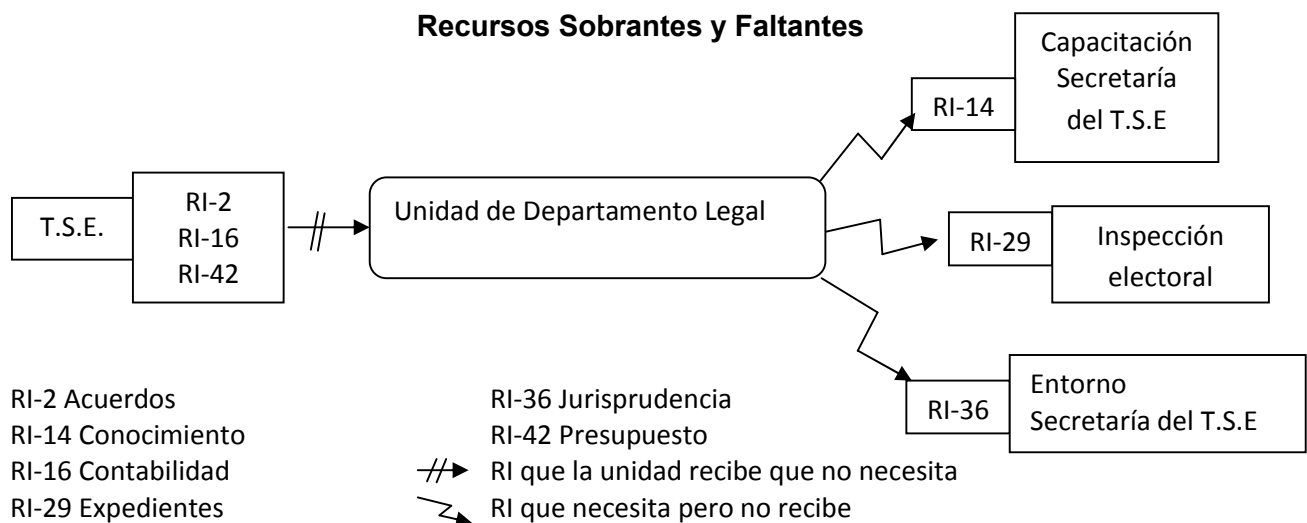
En el Departamento Legal se necesitan siete RI para cumplir los objetivos planteados; sin embargo, se recibe únicamente cuatro, quedando un faltante de tres, que son: Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29) y Jurisprudencia (RI-36).

De entidades externas el Departamento Legal necesita varios recursos que puede ubicar en el Centro de Documentación como lo son: Base de datos (RI-9), Doctrina jurídica (RI-24), Jurisprudencia (RI-36) y Recursos bibliográficos (RI-48).

Al analizar el flujo del Departamento Legal pudo determinarse que recibe tres RI que no necesita como son: Acuerdos (RI-2), Contabilidad (RI-16) y Presupuesto (RI-42).

Tomando en cuenta de que esta unidad recibe tres RI que no necesita, y no recibe tres RI que si necesita, puede determinarse que si existiera una adecuada GI esta situación no se daría y disminuiría los costos para la Institución.

Figura 8. Flujo Unidad de Departamento Legal



Fuente: Elaboración propia

Esta unidad necesita de otras dependencias del Tribunal para lograr sus objetivos, Bases de datos (RI-9), Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29), Informes (RI-33) y Jurisprudencia (RI-36), Sistemas de Información (RI-53) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

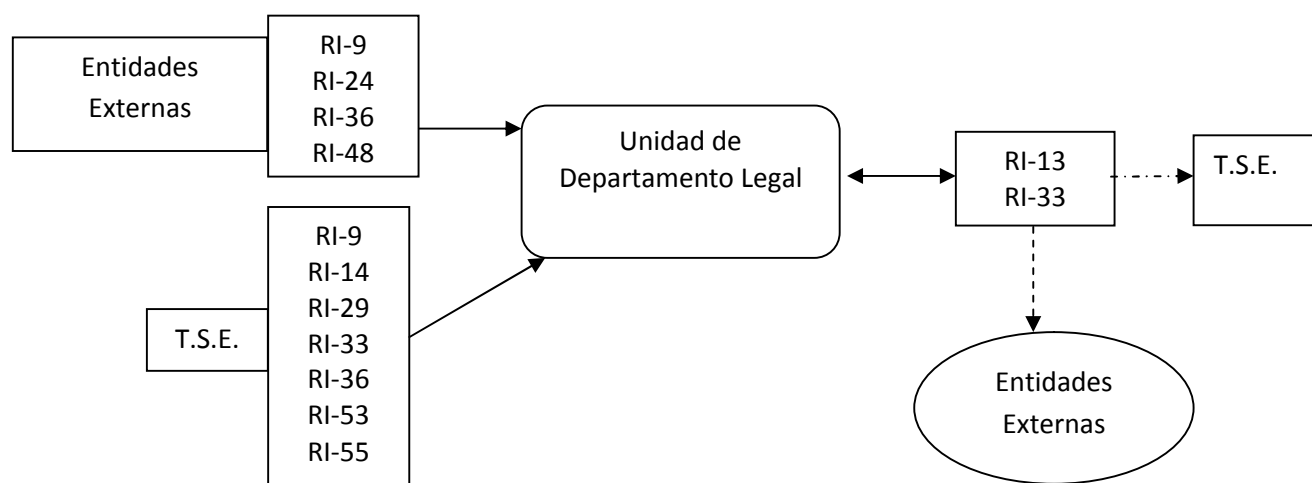
De entes externos usa Bases de datos (RI-9), Doctrina jurídica (RI-24), Jurisprudencia (RI-36) y Recursos bibliográficos (RI-48).

El Departamento Legal genera Comunicación escrita (RI-13) e Informes (RI-33), estos últimos son a la vez utilizados por la misma unidad. Ambos recursos son usados por distintas oficinas del Tribunal y por entes externos.

De la misma manera este Departamento recibe: Acuerdos (RI-02), Bases de datos (RI-9), Contabilidad (RI-16), Informes (RI-33), Presupuesto (RI-42), Sistemas de información (RI-53) y Tecnologías de información y comunicación (RI-55), que son generados por distintas dependencias del T.S.E.

Figura 9. Flujo Unidad de Departamento Legal

Recursos Necesarios y Generados



- RI-9 Bases de Datos
 - RI-13 Comunicación Escrita
 - RI-14 Conocimiento
 - RI-24 Doctrina Jurídica
 - RI-29 Expedientes
 - RI-33 Informes
 - RI-36 Jurisprudencia
 - RI-48 Recursos Bibliográficos
 - RI-53 Sistemas de Información
 - RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
- > RI que se utiliza de otras unidades
 - - - -> RI que produce y son utilizados por otras unidades
 -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos
 - ====> RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

Flujo de la Unidad de Inspección Electoral

Situación real

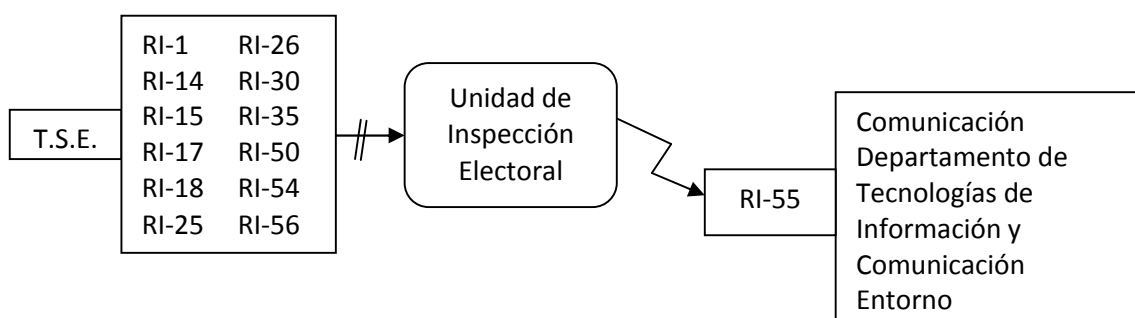
La Unidad de Inspección Electoral necesita ocho RI de los cuales recibe cuatro y tres RI son producción propia, quedando sin recibir el RI, Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), producido por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

De entidades externas necesita Base de datos (RI-9), Dictamen (RI-21), Directriz (RI-22), Doctrina jurídica (RI-24), los cuales pueden accederse desde el Centro de Documentación.

Esta unidad presenta la debilidad de recibir trece RI, que no le son útiles para cumplir con sus objetivos ni generar más RI para la institución, teniendo de esta manera documentos almacenados sin ninguna utilización. El detalle de estos RI que recibe, y no necesita es el siguiente: De la misma manera a esta oficina, son enviados los siguientes RI: Actas (RI-1), Conocimiento (RI-14), Constancias (RI-15), Cuenta cedular (RI-17), Denegatorias (RI-18), Estadísticas (RI-25), Estados de interdicción (RI-26), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Inscripción de candidaturas (RI-35), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Solicitud cedular (RI-54) y Trámites (RI-56).

Figura 10. Flujo Unidad de Inspección Electoral

Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-1 Actas
 RI-14 Conocimiento
 RI-15 Constancias
 RI-17 Contabilidad
 RI-18 Denegatorias
 RI-25 Estadísticas
 RI-26 Estados de interdicción
 RI-30 Formularios de inscripción
 RI-35 Inscripción de candidaturas

RI-50 Registro de hechos civiles y electorales
 RI-54 Solicitud cedular
 RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
 RI-56 Trámites

//> RI que la unidad recibe que no necesita
 > RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

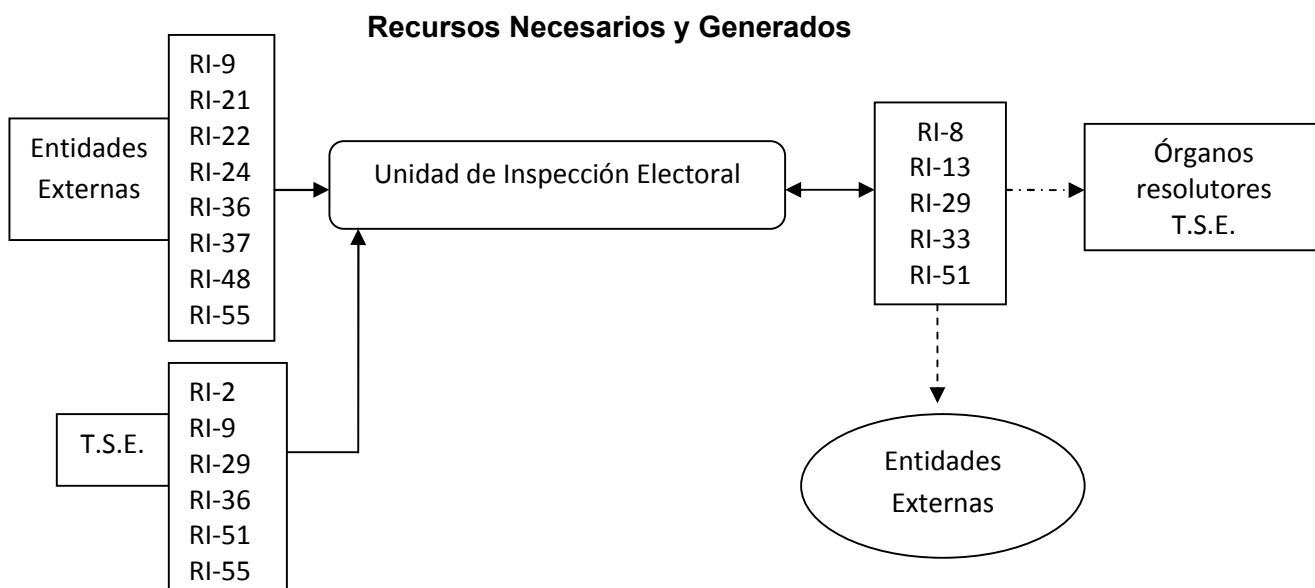
La Unidad de Inspección Electoral necesita de otros departamentos del Tribunal, Bases de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), Acuerdos (RI-2), Expedientes (RI-29), Jurisprudencia (RI-36) y Resoluciones (RI-51)

Además, utiliza varios RI que son generados por entes externos, tales como Bases de datos (RI-9), Dictamen (RI-21), Directrices (RI-22), Doctrina jurídica (RI-24), Jurisprudencia (RI-36), Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Asimismo, esta unidad produce y, a su vez, utiliza los Autos (RI-8), Comunicación escrita (RI-13), Expedientes (RI-29), Informes (RI-33) y Resoluciones (RI-51), los tres últimos RI son utilizados además por los órganos resolutores y por varias oficinas del T.S.E. Es importante anotar que todos estos RI que genera la unidad son utilizados por distintos entes externos.

De la misma manera a esta oficina son enviados los siguientes RI: Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2), Base de datos (RI-9), Conocimiento (RI-14), Constancias (RI-15), Cuenta cedular (RI-17), Denegatorias (RI-18), Estadísticas (RI-25), Estados de interdicción (RI-26), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Inscripción de candidaturas (RI-35), Jurisprudencia (RI-36), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Resoluciones (RI-51), Solicitud cedular (RI-54) y Trámites (RI-56).

Figura 11. Flujo Unidad de Inspección Electoral



RI-2 Acuerdos

RI-8 Autos

RI-9 Bases de Datos

RI-13 Comunicación escrita

RI-21 Dictamen

RI-22 Directrices

RI-24 Doctrina Jurídica

RI-29 Expedientes

RI-33 Informes

RI-36 Jurisprudencia

RI-38 Legislación

RI-48 Recursos bibliográficos

RI-51 Resoluciones

RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

——> RI que la unidad recibe que no necesita

——> RI que utiliza de otras unidades

- - - -> RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades

- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

↔ RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

4.7.3 Flujos con una Gestión de Información Baja

En esta categoría se ubican siete unidades que son: Departamento Civil, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Contraloría Electoral, Departamento Electoral y Proveduría.

Flujo Unidad del Departamento Civil

Situación real

De los cinco RI necesarios para alcanzar sus objetivos, el Departamento Civil solamente recibe uno que le es útil: Bases de Datos (RI-09).

Los cuatro RI faltantes son los siguientes: Acuerdos (RI-02) que son generados por las oficinas de Contaduría, Dirección Ejecutiva, Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones, Comisiones del Tribunal Supremo de Elecciones y Comités del Tribunal Supremo de Elecciones; Conocimiento (RI-14); Expedientes (RI-29), generado por la Unidad de Inspección Electoral, y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) desarrollado por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

De entidades externas el Departamento Civil necesita dos RI que son los Manuales (RI-38) que puede encontrarse en el Archivo Central, en el Archivo del Registro Civil y en el Centro de Documentación y el RI Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) desarrollados por empresas que brindan servicios al T.S.E.

Por otra parte, el Departamento Civil recibe doce RI que no le son útiles como son: Autos (RI-08), Cuenta cédular (RI-17), Denegatorias (RI-18), Determinaciones de paternidad (RI-19), Estadísticas (RI-25), Estados de interdicción (RI-26), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Resoluciones (RI-51), Solicitud cédular (RI-54) y Trámites (RI-56).

El análisis de este flujo de información denota la carencia de procedimientos adecuados para la gestión y distribución de los recursos que se generan en cada oficina, ya que este Departamento recibe más del doble de RI innecesarios, lo que ocasiona pérdida de tiempo, información y de recursos económicos y financieros.

Figura 12. Flujo Unidad de Departamento Civil
Recursos Sobrantes y Faltantes



- RI-2 Acuerdos
 - RI-8 Autos
 - RI-14 Conocimiento
 - RI-17 Cuenta cedular
 - RI-18 Denegatorias
 - RI-19 Determinaciones de paternidad
 - RI-25 Estadísticas
 - RI-26 Estados de interdicción
 - RI-29 Expedientes
 - RI-30 Formulas de inscripción
 - RI-33 Informes
 - RI-38 Legislación
 - RI-50 Registro de hechos civiles y vitales
 - RI-51 Resoluciones
 - RI-54 Solicitud cedular
 - RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
 - RI-56 Trámites
- //➔ RI que la unidad recibe que no necesita
 ↘➔ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

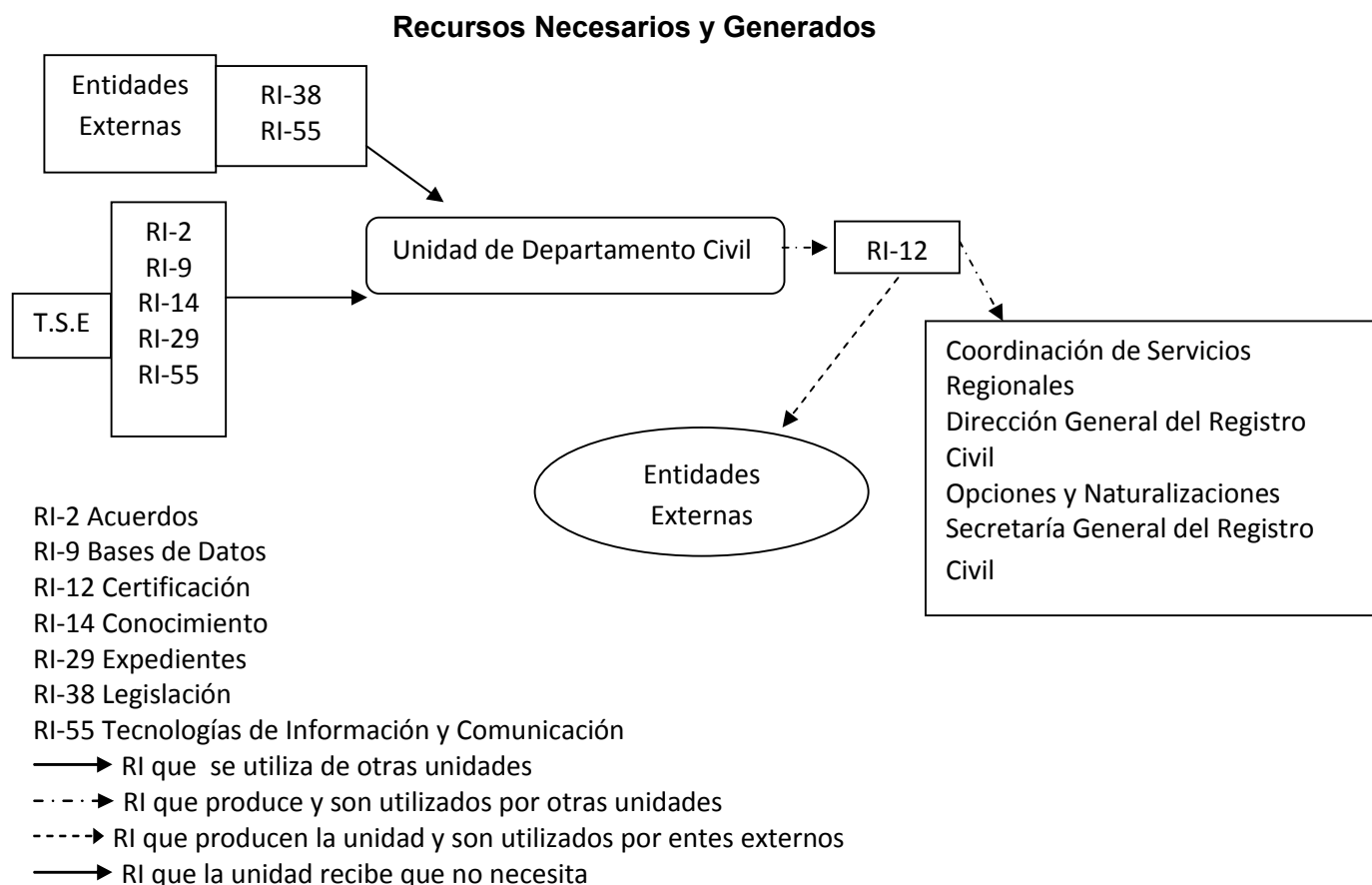
Esta unidad necesita los siguientes RI para conseguir sus objetivos: Bases de Datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) que los produce el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

De otras Unidades del Tribunal, utiliza Acuerdos (RI-2), Conocimiento (RI-14) y Expedientes (RI-29).

De entes externos, usa los recursos Legislación (RI-38) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Este Departamento genera el recurso Certificaciones (RI-12), que es utilizado por la Unidad de Coordinación de Servicios Regionales, la Dirección General del Registro Civil, Opciones y Naturalizaciones y la Secretaría General del Registro Civil; además de ser utilizado por entes externos.

Figura 13. Flujo Unidad de Departamento Civil



Fuente: *Elaboración propia*

Flujo Unidad del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación

Situación real

Como puede observarse el siguiente flujo representa el estado correcto que debería tener los RI en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación para funcionar correctamente; no obstante, la situación real es otra, porque de los seis RI que requiere solo posee uno que es Actas (RI-1) los otros cinco que requiere que son: Acuerdos (RI-02), Comunicación escrita (RI-13), Conocimiento (RI-14), Estudios de factibilidad (RI-27) y Manuales (RI-38) no están disponibles o accesibles, actualmente, en el Departamento, lo cual representa una fuerte debilidad, ya que no se considera como pueden estar tomando correctas decisiones sino se posee la información que necesitan para trabajar, asimismo esto acarrea problemas en los tiempos de trabajo, ya que hay que buscar la información que no se posee en otros lugares.

Además, otra debilidad encontrada respecto al flujo de información en este Departamento es que está recibiendo quince RI que no necesita es decir, que no son de ninguna utilidad para desarrollar sus objetivos y funciones. Estos RI son: Advertencias (RI-04), Autos (RI-08), Bases de datos (RI-09), Constancias (RI-15), Contabilidad (RI-16), Cuenta cédular (RI-17), Determinaciones de paternidad (RI-19), División territorial electoral (RI-23), Estadísticas (RI-25), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Resoluciones (RI-51), Solicitud cédular (RI-54) y Trámites (RI-56).

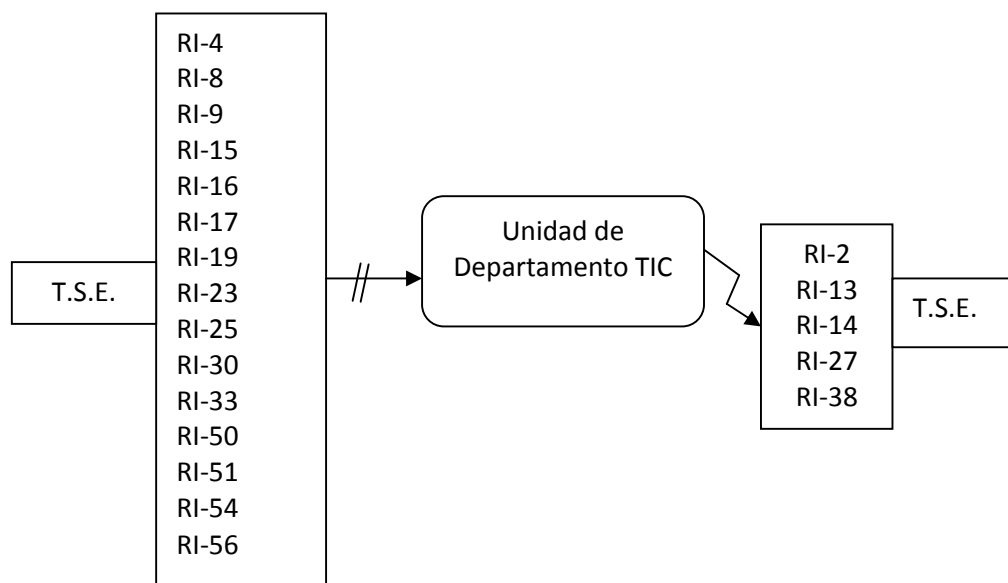
Los RI que necesita a nivel externo Recursos bibliográficos (RI-38) puede encontrarse en el Centro de Documentación del T.S.E y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), lo puede obtener de alguno de los proveedores de equipo o tecnología que sea contratado por el T.S.E.

Esta unidad recibe de otros Departamentos los siguientes RI: Actas (RI-1), Advertencias (RI-4), Autos (RI-8), Bases de datos (RI-9), Constancias (RI-15), Contabilidad (RI-16), Cuenta cédular (RI-17), Determinaciones de paternidad (RI-19), División territorial electoral (RI-23), Estadísticas (RI-25), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Resoluciones (RI-51), Solicitud cédular (RI-54) y Trámites (RI-56)

Por lo tanto, de acuerdo con este análisis, puede considerarse que no se está produciendo una GI correcta, ya que el Departamento no cuenta con todos los RI que requiere y, además, porque está almacenando información que no le compete, lo cual genera problemas de espacio, almacenamiento indebido, hacinamiento y desorganización.

Figura 14. Flujo Unidad de Departamento Tecnologías de Información y Comunicación

Recursos Redundantes y Faltante



- RI-4 Advertencias
- RI-8 Autos
- RI-9 Bases de Datos
- RI-15 Constancias
- RI-16 Contabilidad
- RI-17 Cuenta Cedular
- RI-19 Determinaciones de Paternidad
- RI-23 División Territorial
- RI-25 Estadísticas

- RI-30 Formularios de Inscripción
- RI-33 Informes
- RI-50 Registro de Hechos civiles y Vitales
- RI-51 Resoluciones
- RI-54 Solicitud cedular
- RI-56 Trámites
- //> RI que la unidad recibe que no necesita
- ↘ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

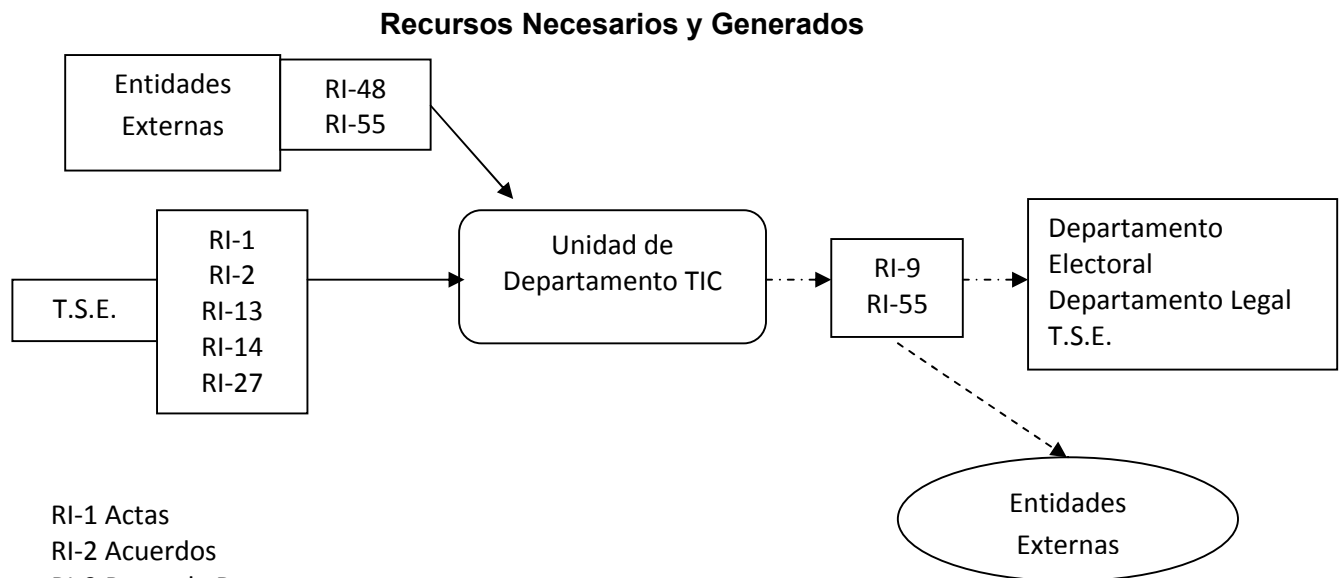
Situación ideal

Esta unidad necesita Estudios de factibilidad (RI-27), Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2), Comunicación escrita (RI-13), Conocimiento (RI-14) y Manuales (RI-38).

De entes externos necesita Recurso bibliográficos (RI-48) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

A su vez, esta unidad produce los recursos Bases de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), que son utilizados por el Departamento Electoral, Departamento Legal y por varias oficinas del Tribunal. Ambos recursos son usados también por entes externos.

Figura 15. Flujo Unidad de Departamento Tecnologías de Información y Comunicación



RI-1 Actas

RI-2 Acuerdos

RI-9 Bases de Datos

RI-13 Comunicación Escrita

RI-14 Conocimiento

RI-27 Estudios de Factibilidad

RI-38 Manuales

RI-48 Recursos Bibliográficos

RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

——> RI que se utiliza de otras unidades

- - - -> RI que produce y son utilizados por otras unidades

- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Auditoría Interna

Situación real

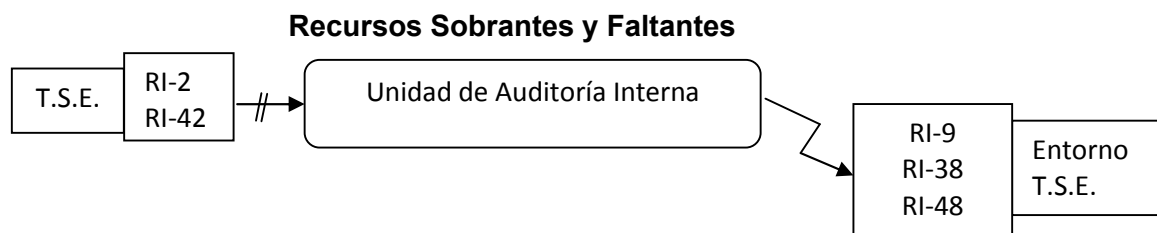
La Unidad de Auditoría Interna necesita seis RI, de los cuales actualmente ella misma produce uno (Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55)), pero de los cinco restantes solo recibe dos, Contabilidad (RI-16) e Informes (RI-33) y tres están faltando, que serían los siguientes: Base de datos (RI-9), Manuales (RI-38) y Recursos bibliográficos (RI-48), lo cual demuestra una carencia de disponibilidad de RI necesarios para la toma de decisiones y el logro de los objetivos de esta unidad.

Del entorno Auditoría Interna necesita: Legislación (RI-37), recurso que puede ubicarse en el Centro de Documentación y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), que puede obtenerse de alguno de los proveedores de equipo o tecnología que sea contratado por el T.S.E.

Por otra parte, esta unidad recibe dos RI que no necesita para cumplir con sus objetivos como lo son: Acuerdos (RI-2) y Presupuesto (RI-42), si bien son solamente dos RI los que recibe, estos producen duplicidad y posiblemente hagan falta en otra unidad, por lo cual lo más conveniente es implementar una GI para garantizar el adecuado flujo de los recursos y la disponibilidad de estos en la UI adecuada.

La evidencia de la falta de GI en el T.S.E. se aprecia de manera evidente en este Departamento, pues no está recibiendo los RI que necesita aun cuando estos son pocos, no los recibe de manera correcta y eficiente.

Figura 16. Flujo Unidad de Auditoría Interna



RI-2 Acuerdos
RI-9 Bases de datos
RI-38 Legislación
RI-42 Presupuesto

RI-48 Recursos bibliográficos
//> RI que la unidad recibe que no necesita
~> RI que necesita pero no recibe

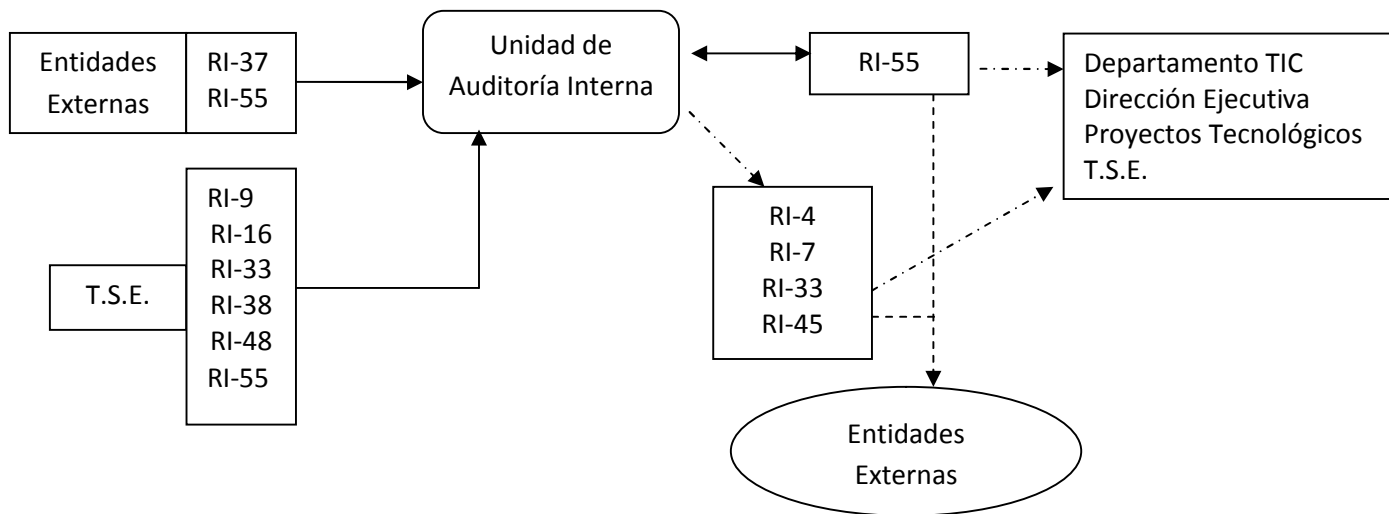
Situación ideal

Según la investigación realizada, esta unidad necesita los siguientes RI para cumplir con sus objetivos: Bases de datos (RI-9), Contabilidad (RI-16), Informes (RI-33), Manuales (RI-38) y Recursos bibliográficos (RI-48); y de entes externos necesita el recurso Legislación (RI-37) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55),

Esta unidad produce los siguientes RI: Advertencias (RI-4), Antecedentes (RI-7), Informes (RI-33) y Pronunciamientos (RI-45), los cuales son utilizados por la mayoría de los departamentos del T.S.E., además produce el recurso Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) que es usado por ella misma para funcionar correctamente.

Figura 17. Flujo Unidad de Auditoría Interna

Recursos Necesarios y Generados



RI- 4 Advertencias
 RI-7 Antecedentes
 RI- 9 Bases de datos
 RI-16 Contabilidad
 RI-33 Informes
 RI-37 Manuales
 RI-38 Legislación
 RI-45 Pronunciamientos

RI-48 Recursos bibliográficos
 RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

—→ RI que utiliza de otras unidades
 - - - - -→ RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades
 - - - - -→ RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos
 ↔ RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

Flujo de Unidad de Contraloría Electoral

Situación real

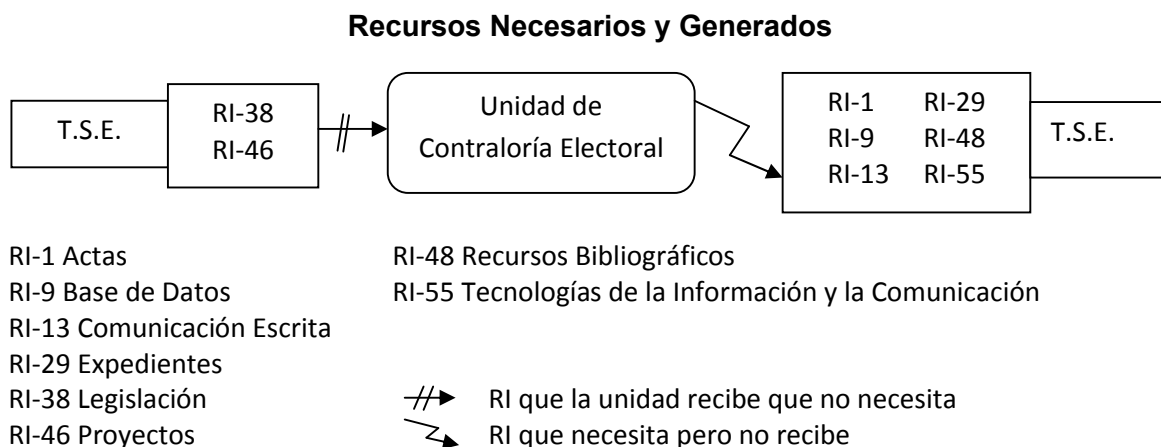
De acuerdo con la investigación, se determinó que aun cuando el flujo ideal indica como debe ser la GI, en este Departamento la situación real es otra, porque de un total de ocho necesarios solamente posee dos (Hojas cartográficas (RI-31) e Informes (RI-33)), teniendo un faltante de seis RI, que serían los siguientes: Actas (RI-1), Base de datos (RI-9), Comunicación escrita (RI-13), Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55). En el caso del recurso Recursos bibliográficos (RI-48), aunque espacialmente no lo tiene en la oficina, puede accederse a él mediante el Centro de Documentación del T.S.E.

Por otra parte, se detectó que recibe dos RI que no son necesarios para cumplir con sus objetivos como son: Manuales (RI-38) y Proyectos (RI-46).

De acuerdo con la información recolectada, las inconsistencias en este flujo son la recepción innecesaria de RI que se encuentran ocupando espacio dentro de las unidades de trabajo, así como del tiempo requerido por los funcionarios para ubicar los RI necesarios en las UI para cumplir con sus objetivos.

Al igual que sucede en otras unidades, los flujos demuestran las inconsistencias que se dan en cuanto a los RI que se necesitan para alcanzar los objetivos y los que reciben en la realidad, situación que podría evitarse si los RI generados son enviados a la UI respectiva para su posterior uso, mejor y más rápida ubicación.

Figura 18. Flujo Unidad de Contraloría Electoral



Fuente: Elaboración propia

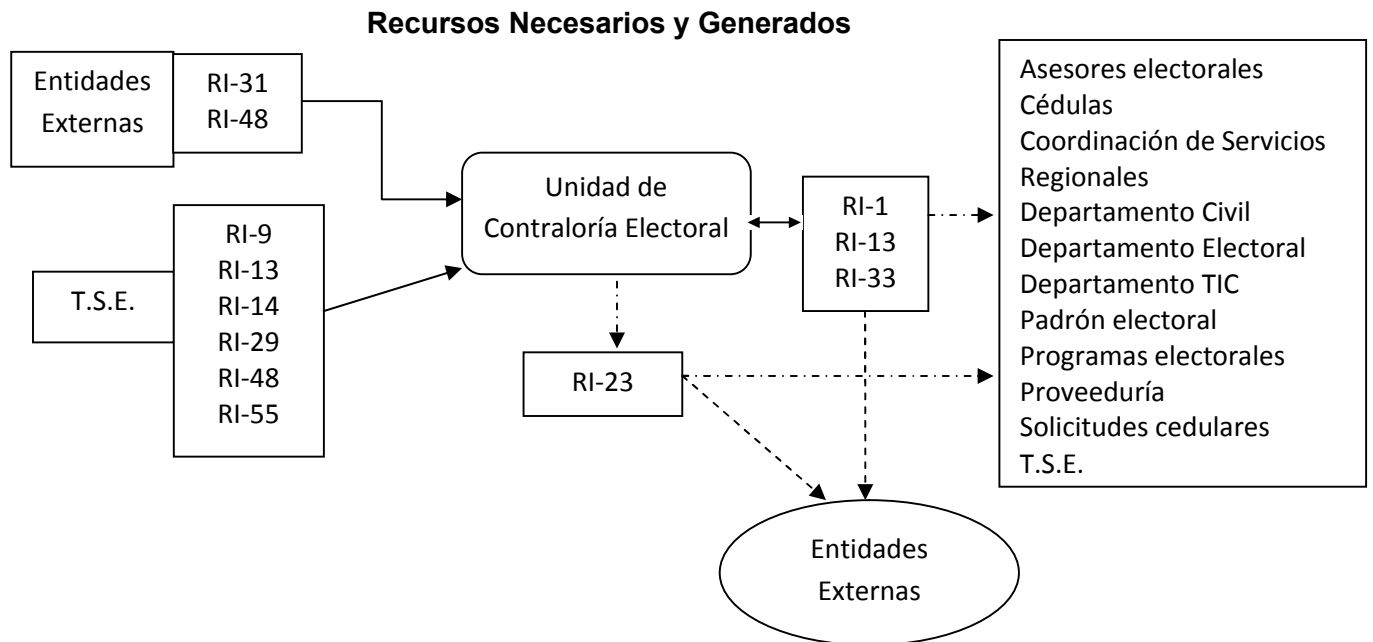
Situación ideal

Esta unidad utiliza Bases de Datos (RI-9), Comunicación escrita (RI-13), Conocimiento (RI-14) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De entes externos, requiere Hojas cartográficas (RI-31) y Recursos bibliográficos (RI-48).

A su vez, esta unidad produce para su propio uso Actas (RI-1), Expedientes (RI-29) e Informes (RI-33); y genera el recurso División Territorial Electoral (RI-23), que es utilizado por Asesores Electorales, Cédulas, Coordinación de Servicios Regionales, Departamento Civil, Departamento Electoral, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Padrón Electoral, Programas Electorales, Proveduría, Solicitudes Cedulares y otras oficinas del Tribunal. Asimismo, este recurso es utilizado por entes externos.

Figura 19. Flujo Unidad de Contraloría Electoral



RI-1 Actas
 RI-9 Base de Datos
 RI-13 Comunicación Escrita
 RI-14 Conocimiento
 RI-23 División Territorial Electoral
 RI-29 Expedientes
 RI-31 Hojas cartográficas
 RI-33 Informes

RI-48 Recursos Bibliográficos
 RI-55 Tecnologías de la Información y la Comunicación

—→ RI que se utiliza de otras unidades
 - - - → RI que produce y son utilizados por otras unidades
 - - - - → RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos
 ←→ RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

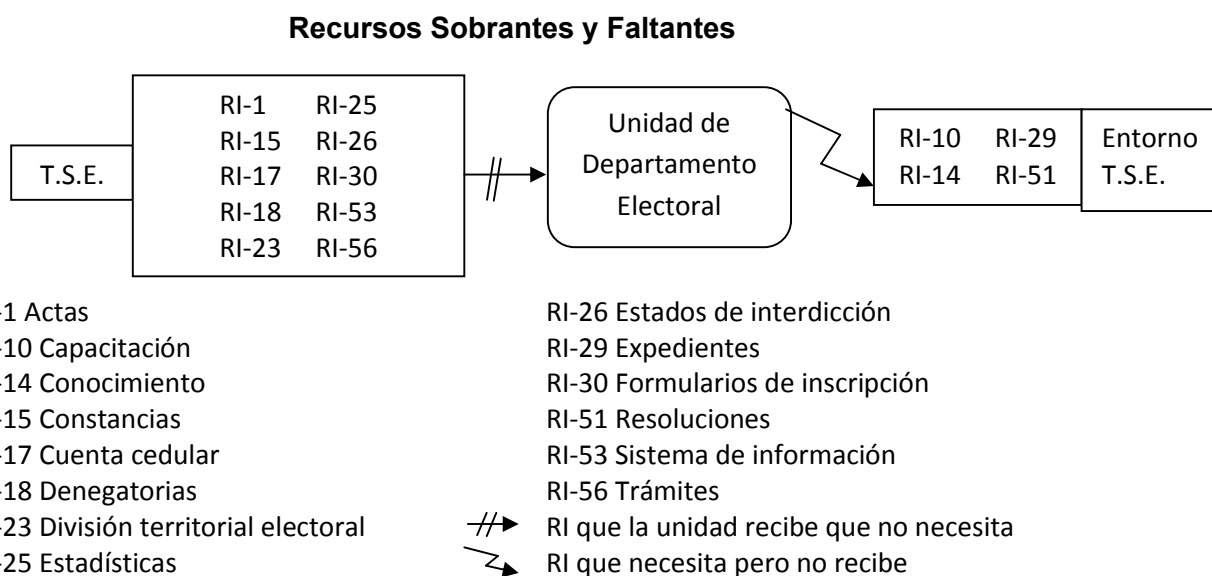
Flujo Unidad de Departamento Electoral

Situación real

Como puede observarse en el flujo, el Departamento Electoral debe recibir siete RI que necesita para funcionar correctamente, no obstante se ha determinado que éste presenta inconsistencias ya que únicamente recibe 3 de estos RI que requiere, que son: Bases de datos (RI-9), Informes (RI-33) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) y no está recibiendo los siguientes: Capacitaciones (RI-10), Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29) y Resoluciones (RI-51). Esta situación hace que no tengan a su disposición todos los recursos que necesitan para la correcta toma de decisiones y tengan que invertir tiempo y otros recursos para ubicarlos en las unidades productoras, o bien, en alguna de las UI.

Asimismo, otra de las inconsistencias presentes en el flujo de información de este Departamento es que, actualmente, está recibiendo de otras oficinas diez RI, que son: Actas (RI-1), Constancias (RI-15), Cuenta cedular (RI-17), Denegatorias (RI-18), División Territorial Electoral (RI-23), Estadísticas (RI-25), Estados de interdicción (RI-26), Formularios de inscripción (RI-30), Sistemas de Información (RI-53) y Trámites (RI-56), sin embargo, de acuerdo con el análisis realizado éstos no se necesitan para cumplir con sus objetivos, por lo cual al estar llegando generan inconsistencias como son duplicidad de información en oficinas, espacio de almacenamiento, gasto innecesario de presupuesto y personal en la distribución de los materiales.

Figura 20. Flujo Unidad de Departamento Electoral



Situación ideal

Este Departamento necesita de la Unidad de Capacitación, el recurso Capacitación (RI-10).

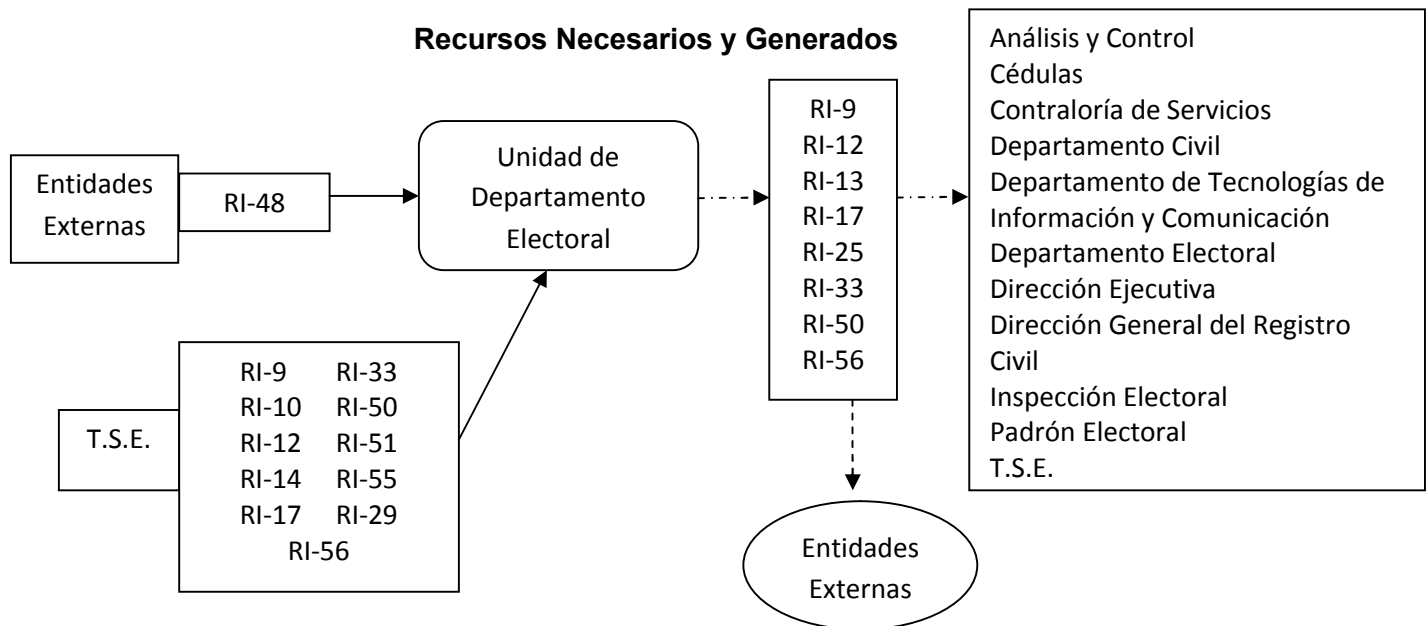
Del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, necesita Bases de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De diversas unidades del Tribunal, utiliza Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29), Informes (RI-33) y Resoluciones (RI-51).

De entes externos necesita Recursos bibliográficos (RI-48)

El Departamento Electoral genera los siguientes recursos: Bases de datos (RI-9), Certificación (RI-12), Comunicación escrita (RI-13), Cuenta cedular (RI-17), Estadísticas (RI-25), Informes (RI-33), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50) y Trámites (RI-56), los cuales son utilizados por las distintas oficinas del Tribunal y también por entes externos.

Figura 21. Flujo Unidad de Departamento Electoral



RI-9 Bases de Datos

RI-10 Capacitación

RI-12 Certificación

RI-13 Comunicación escrita

RI-14 Conocimiento

RI-17 Cuenta Cedular

RI-29 Expedientes

RI-33 Informes

RI-48

RI-50 Registro de hechos civiles y electorales

RI-51 Resoluciones

RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

RI-56 Trámites

—> RI que se utiliza de otras unidades

- - - -> RI que produce y son utilizados por otras unidades

- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Flujo Unidad de Proveduría

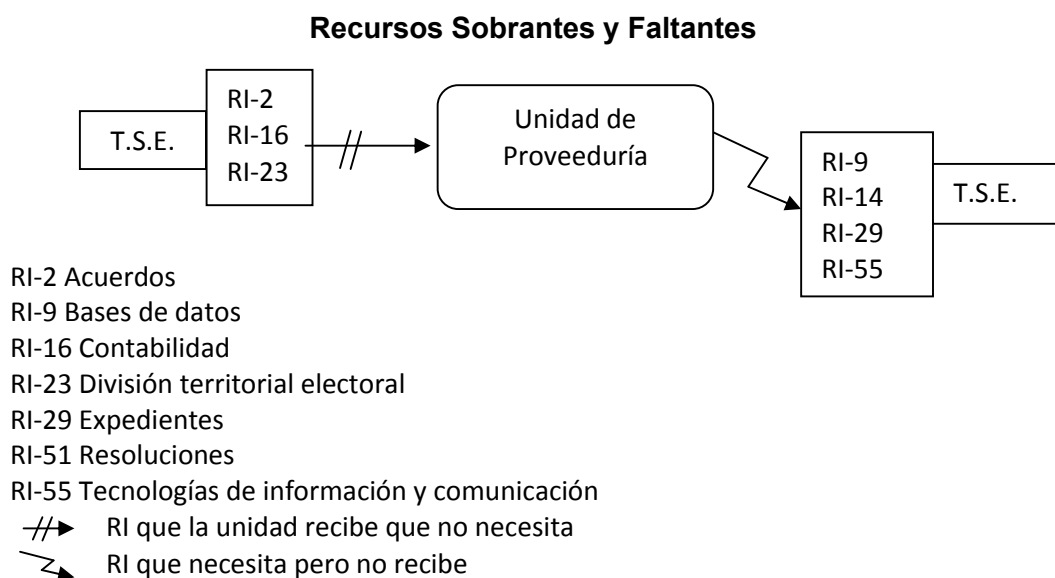
Situación real

Este Departamento necesita para cumplir sus objetivos siete RI, de los cuales ella genera para su propio uso y para el resto del Tribunal dos RI que son: Informes (RI-33) y Resoluciones (RI-51), en el caso del RI-33, tiene la particularidad de que al ser producido por otras unidades administrativas del T.S.E., es un recurso también necesario para este Departamento. Asimismo, deja de recibir los siguientes: Base de datos (RI-9), Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29), Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Del entorno necesita: Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48) estos pueden accederse por medio del Centro de Documentación y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) producidos por los proveedores que ofrecen servicios a la Institución.

Igualmente, esta unidad recibe otros RI que no le satisfacen sus necesidades de información, como los siguientes: Acuerdos (RI-2), Contabilidad (RI-16), División Territorial Electoral (RI-23) y Presupuesto (RI-42), lo que genera debilidades evidentes en la distribución y asignación de RI en las unidades, ya que mientras algunas reciben una abundante cantidad de RI, otras reciben muy pocos o ninguno, lo que demuestra la falta de GI en los RI, que se generan y distribuyen en la Institución.

Figura 22. Flujo Unidad de Proveduría



Situación ideal

Proveeduría utiliza del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Bases de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De varias oficinas del Tribunal necesita Actas (RI-1), Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29), Informes (RI-33) y Resoluciones (RI-51).

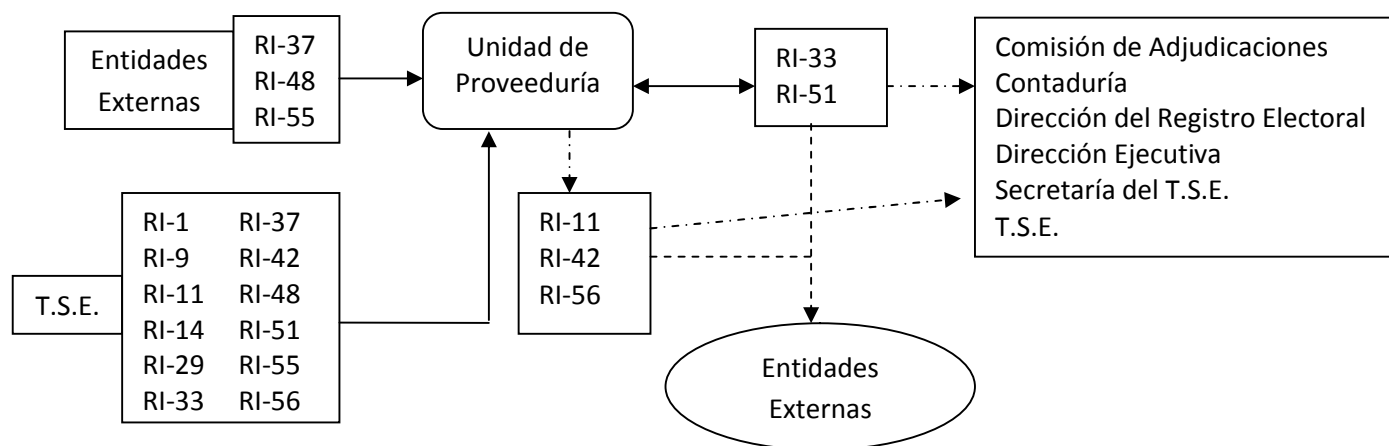
De entes externos utiliza Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Esta unidad genera y, a su vez, utiliza dos recursos, Informes (RI-33) y Resoluciones (RI-51).

Además, genera Cartel de licitación (RI-11), Presupuesto (RI-42) y Trámites (RI-56), que son utilizados por la Comisión de Adjudicaciones, Contaduría, Dirección del Registro Electoral, Dirección Ejecutiva, Secretaría del T.S.E. y otras oficinas del Tribunal. Todos estos RI generados, en su totalidad, son utilizados también por entes externos.

Figura 23. Flujo Unidad de Proveeduría

Recursos Necesarios y Generados



RI-1 Actas

RI-9 Bases de Datos

RI-11 Cartel de licitación

RI-14 Conocimiento

RI-29 Expedientes

RI-33 Informes

RI-37 Legislación

RI-42 Presupuesto

RI-48 Recursos bibliográficos

RI-51 Resoluciones

RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

RI-56 Trámites

————> RI que utiliza de otras unidades

- - - -> RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades

- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

←———— RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Flujo Unidad de Recursos Humanos

Situación real

Este Departamento necesita un total de ocho RI para llevar a cabo de forma óptima sus funciones, de estos ella produce y utiliza uno, que son los Informes (RI-33) y los Índices Salariales (RI-32), que los recibe de entes externos, quedando sin recibir los siguientes: Actas (RI-1), Base de datos (RI-9), Comunicación escrita (RI-13), Conocimiento (RI-14), Resoluciones (RI-51) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

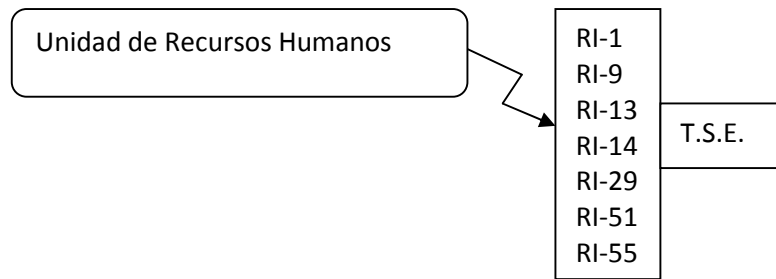
Esta situación representa una evidente debilidad, ya que no tienen a su alcance los RI, necesarios para cumplir con sus objetivos como unidad, lo que provoca pérdida de tiempo, esfuerzo y recursos.

De Entidades externas, el Departamento de Recursos Humanos necesita los siguientes RI: Dictamen (RI-21), los emanados por la Procuraduría General de la República pueden accederse utilizando internet, los Pronunciamientos (RI-45), se encuentran disponibles en la Centro de Documentación y en el Archivo del Tribunal, Recursos bibliográficos (RI-48) es posible acceder a ellos mediante el Centro de Documentación del T.S.E., Sentencias (RI-52) que es posible acceder a ellas mediante el uso de internet o la compra de Bases de datos, por ejemplo, Master Lex y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), son accesibles mediante algún proveedor de servicios del T.S.E.

La mayor debilidad encontrada en esta unidad es que le faltan RI para cumplir con sus objetivos, siendo esto un factor de gran riesgo pues la toma de decisiones se ve claramente afectada, así como la generación de RI para otras oficinas del T.S.E.

Figura 24. Flujo Unidad de Recursos Humanos

Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-1 Actas

RI-9 Bases de Datos

RI-13 Comunicación escrita

RI-14 Conocimiento

RI-29 Expedientes

RI-51 Resoluciones

RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

↯ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

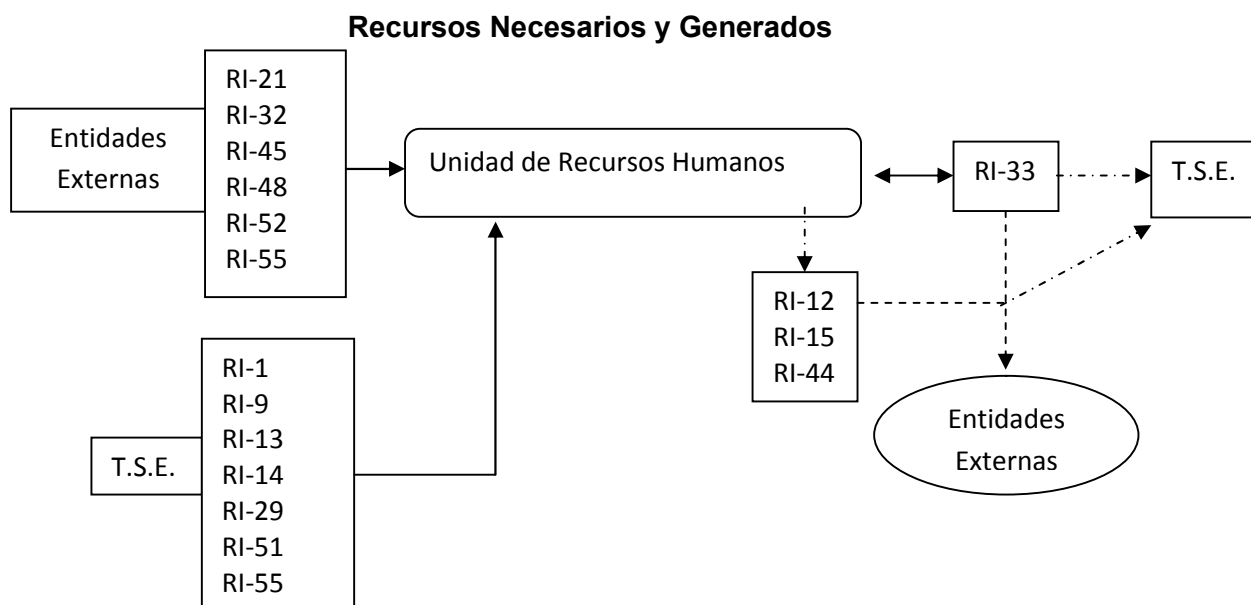
Esta uUnidad necesita recursos producidos por otras dependencias del Tribunal, como Actas (RI-1), Comunicación escrita (RI-13), Conocimiento (RI-14), Expedientes (RI-29) y Resoluciones (RI-51).

Del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, utiliza Bases de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

También requiere de varios recursos producidos a lo externo del Tribunal, como Dictamen (RI-21), Índices salariales (RI-32), Pronunciamientos (RI-45), Recursos bibliográficos (RI-48), Sentencias (RI-52) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Los recursos que esta unidad genera y son utilizados por varias oficinas del Tribunal son Certificaciones (RI-12), Constancias (RI-15) y Prontuarios (RI-44). Además, produce y, a su vez, utiliza el recurso Informes (RI-33). Todos estos recursos en su totalidad, son utilizados por entes externos.

Figura 25. Flujo Unidad de Recursos Humanos



- | | |
|----------------------------|--|
| RI-1 Actas | RI-44 Prontuarios |
| RI-9 Bases de Datos | RI-45 Pronunciamientos |
| RI-12 Certificaciones | RI-48 Recursos bibliográficos |
| RI-13 Comunicación escrita | RI-51 Resoluciones |
| RI-14 Conocimiento | RI-52 Sentencias |
| RI-15 Constancias | RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación |
| RI-21 Dictamen | —→ RI que utiliza de otras unidades |
| RI-29 Expedientes | -·-·-→ RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades |
| RI-32 Índices salariales | -·-·-→ RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos |
| RI-33 Informes | ↔ RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza |

Fuente: Elaboración propia

4.7.4 Flujos con una Gestión de información Nula

Dentro de la GI Nula se ubican la mayoría de oficinas del T.S.E, ubicándose acá 17 oficinas de las 27 encuestadas, en este apartado se encuentran: Análisis, Arquitectura, Capacitación, Comunicación, Contaduría, Contraloría de Servicios, Coordinación de Programas Electorales, Dirección General de Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos, Inscripciones, Oficinas Regionales, Padrón Electoral, Protocolo, Proyectos Tecnológicos, Registro de Partidos Políticos, Secretaría del T.S.E., Seguridad y Vigilancia y Servicios Generales, estas oficinas si bien algunas reciben RI, no son los que

necesitan para cumplir con sus objetivos, o bien, no reciben del todo RI para llevar a cabo sus actividades.

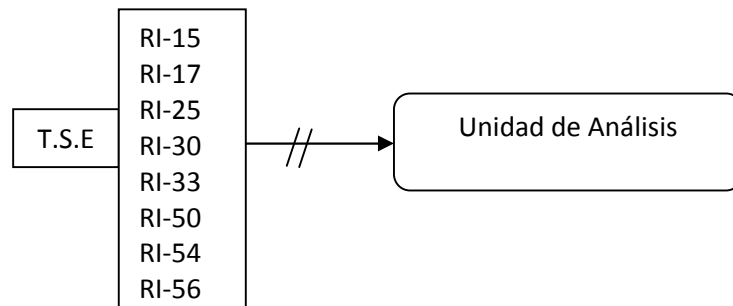
Flujo de la Unidad de Análisis

Situación real

Como puede observarse en el flujo anterior, en la unidad de Análisis necesita dos RI para cumplir con sus funciones, estos son: Insania (RI-34) producido por ella misma; y Manuales (RI-38) provenientes de entes externos.

A esta unidad le son enviados ocho RI que no le son necesarios para cumplir con sus objetivos, los cuales son: Constancias (RI-15), Cuenta Cедular (RI-17), Estadísticas (RI-25), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Solicitud cедular (RI-54) y Trámites (RI-56), lo que evidencia la carencia de procedimientos que permitan determinar con certeza qué recursos deben enviarse a cada oficina, o bien, lineamientos para que todos los RI sean custodiados y almacenados en alguna de las UI existentes para su debida consulta.

Figura 26. Flujo Unidad de Análisis
Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-15 Constancias
 RI-17 Cuenta cедular
 RI-25 Estadísticas
 RI-30 Formularios de inscripción
 RI-33 Informes

RI-50 Registro de hechos civiles y vitales
 RI-54 Solicitud cедular
 RI-56 Trámites

⇒ RI que la unidad recibe que no necesita

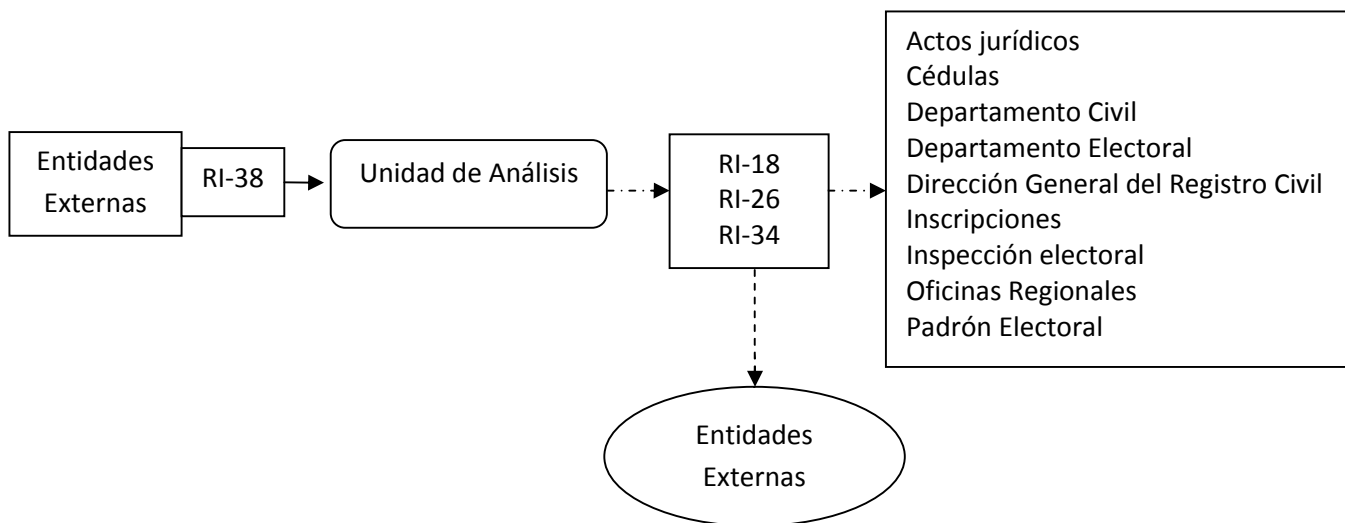
Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

De acuerdo con la investigación realizada logró determinarse que la unidad de Análisis necesita para lograr sus objetivos el recurso Legislación (RI-38), que proviene de entes externos; y el RI Insania (RI-34) que ella misma genera.

A su vez esta unidad genera los siguientes recursos: Denegatorias (RI-18), Estados de Interdicción (RI-26) e Insania (RI-34), que son utilizados por Actos Jurídicos, Cédulas, Departamento Civil, Departamento Electoral, Dirección General de Registro Civil, Inscripciones, Inspección Electoral, Oficinas Regionales y Padrón Electoral. Estos recursos son usados, además por entes externos.

**Figura 27. Flujo Unidad de Análisis
Recursos Necesarios y Generados**



RI-18 Denegatorias

RI-26 Estados de interdicción

RI-34 Insania

RI-38 Manuales

—> RI que se utiliza de otras unidades

- - - -> RI que produce y son utilizados por otras unidades

- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Fuente: Elaboración propia

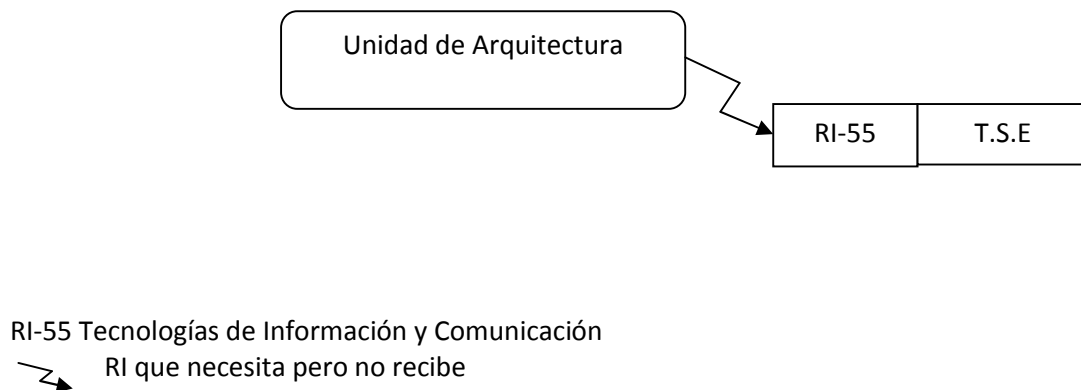
Flujo Unidad de Arquitectura

Situación real

La unidad de Arquitectura tiene la particularidad de producir tres RI, que son utilizados por unidades internas como por entes externos; sin embargo, no recibe ningún RI, más bien presenta una carencia de RI que le permitan generar otros RI necesarios para toda la Institución.

Al no recibir ningún RI, el personal que labora en esta unidad, tiene que ocupar parte de su valioso tiempo en ubicar los RI que necesita en otras dependencias o en las UI, siempre y cuando se encuentren disponibles en estas.

Figura 28. Flujo Unidad de Arquitectura
Recursos Sobrantes y Faltantes



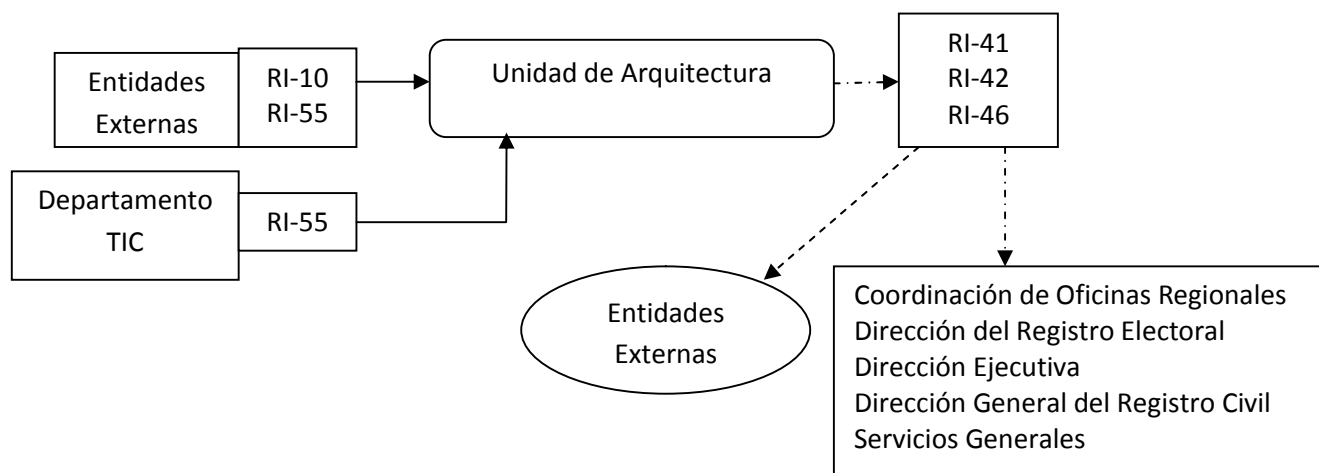
Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

Arquitectura necesita para cumplir con sus objetivos los siguientes RI, del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, el recurso Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55); y de entes externos requiere Capacitación (RI-10) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Por otra parte, esta unidad produce Planos (RI-41), Presupuesto (RI-42) y Proyectos (RI-46), los cuales son utilizados por distintas oficinas del Tribunal y por entes externos.

**Figura 29. Flujo Unidad de Arquitectura
Recursos Necesarios y Generados**



- RI-10 Capacitación
- RI-41 Planos
- RI-42 Presupuesto
- RI-46 Proyectos
- RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
- RI que se utiliza de otras unidades
- · - · - → RI que produce y son utilizados por otras unidades
- - - - - → RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Capacitación

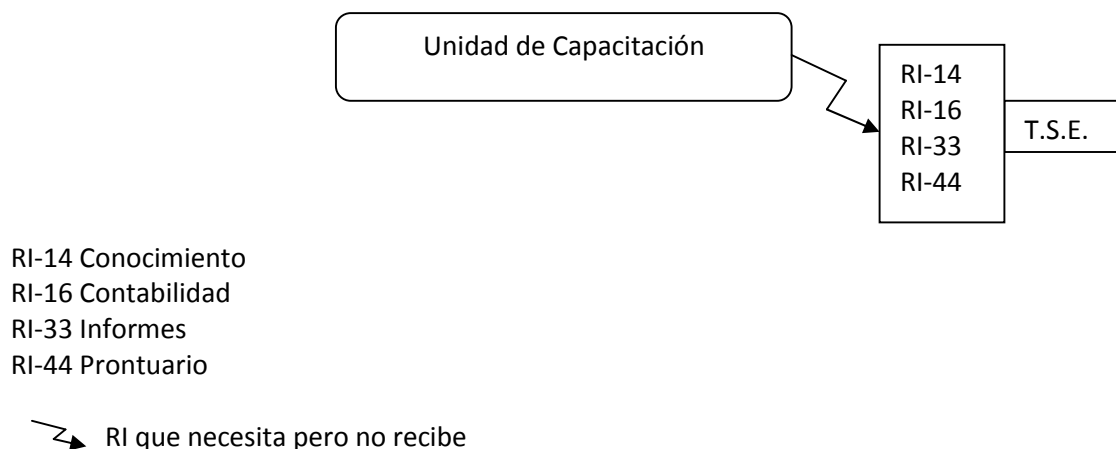
Situación real

El flujo de esta unidad, manifiesta que necesita cinco RI para alcanzar sus objetivos, de los cuales produce para su propio uso dos RI, teniendo una carencia de tres que son: Contabilidad (RI-16), Informes (RI-33) y finalmente Prontuario (RI-44), lo que le dificulta la ejecución de sus funciones y la toma de decisiones.

La Unidad de Capacitación tiene la característica de no recibir ningún RI de otras oficinas del T.S.E., lo cual puede verse como una ventaja porque no se llena de material innecesario que ocupe espacio y que puede ser necesario para otras unidades. Por otra parte, tampoco recibe los RI que necesita para su adecuado funcionamiento como unidad de trabajo.

Figura 30. Flujo Unidad de Capacitación

Recursos Sobrantes y Faltantes



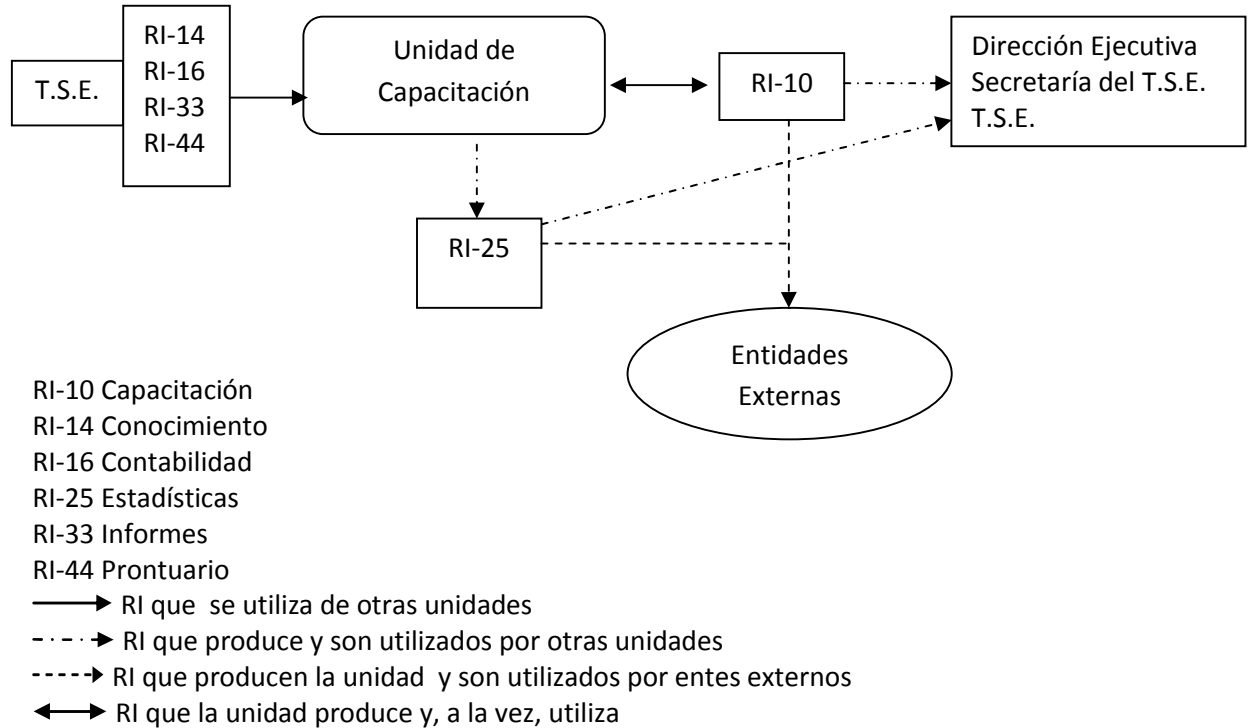
Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

De otras oficinas del Tribunal, necesita los recursos Conocimiento (RI-14) e Informes (RI-33), del Departamento de Contaduría utiliza el recurso Contabilidad (RI-16) y de Recursos Humanos usa el recurso Prontuarios (RI-44).

Además, esta unidad produce y, a su vez, utiliza el recurso Capacitación (RI-10), y genera el recurso Estadísticas (RI-25). Ambos recursos son utilizados por la Dirección Ejecutiva, la Secretaría del T.S.E. y otras oficinas del Tribunal. Es importante señalar que los recursos generados por Capacitación son usados por entes externos.

Figura 31. Flujo Unidad de Capacitación
Recursos Necesarios y Generados



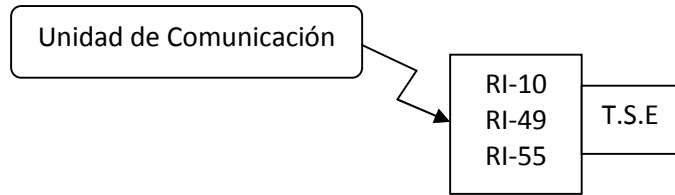
Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Comunicación

Situación real

Contrariamente a lo que el flujo refleja, esta unidad no recibe ninguno de los RI que requiere para su correcto funcionamiento, lo que demuestra una gran deficiencia en cuanto a la distribución de los RI que se generan en las otras oficinas y que son necesarios para el logro de los objetivos y la correcta toma de decisiones.

Figura 32. Flujo Unidad de Comunicación
Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-10 Capacitación
RI-49 Redes Sociales
RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

⚡ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

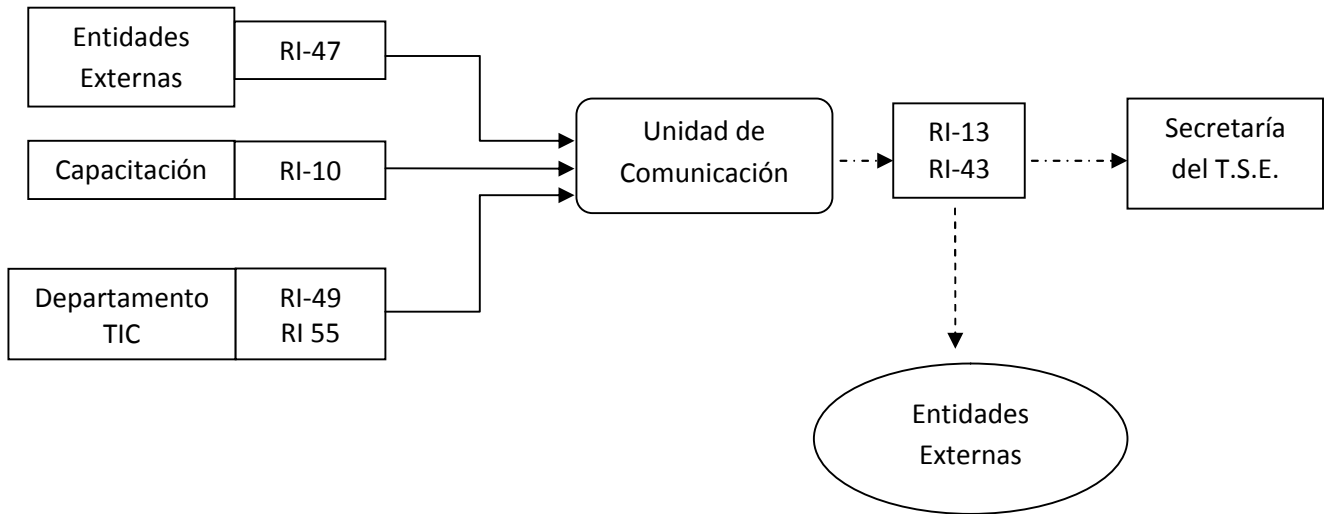
Esta unidad requiere el recurso Capacitación (RI-10) producido por la Oficina de Capacitación, del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, el recurso Redes Sociales (RI-49) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De entes externos, el recurso Publicaciones Periódicas (RI-47).

Comunicación genera los recursos Comunicación escrita (RI-13) y Productos Gráficos (RI-43), que son utilizados por varias oficinas del Tribunal y por entes externos.

Figura 33. Flujo Unidad de Comunicación

Recursos Necesarios y Generados



- RI-10 Capacitación
- RI-13 Comunicación Escrita
- RI-43 Productos Gráficos
- RI-47 Publicaciones Periódicas
- RI-49 Redes Sociales
- RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
- RI que se utiliza de otras unidades
- · · · → RI que produce y son utilizados por otras unidades
- - - - → RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Contaduría

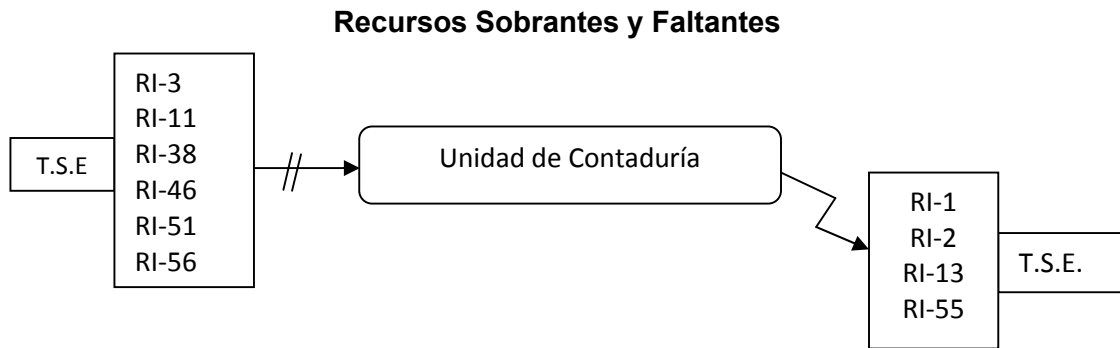
Situación real

La unidad de Contaduría necesita seis RI de los cuales ella produce dos teniendo un faltante de cuatro RI, estos son: Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2), Comunicación escrita (RI-13) por último Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), del entorno necesita: Comunicación escrita (RI-13) y Legislación (RI-37) que en este caso los puede encontrar en el Centro de Documentación del T.S.E.



De la misma manera Contaduría recibe seis RI que no necesita para cumplir con sus objetivos estos son: Adjudicaciones (RI-03), Cartel de licitación (RI-11), Manuales (RI-38), Proyectos (RI-46), Resoluciones (RI-51) y Trámites (RI-56).

Esta unidad tiene la particularidad de recibir más RI innecesarios que necesarios para cumplir con sus objetivos y que requiere para generar RI que son importantes para toda la Institución, lo que demuestra la importancia de tener una adecuada GI que evite que se dé este tipo de situación.

Figura 34. Flujo Unidad de Contaduría



- | | |
|----------------------------|---|
| RI-1 Actas | RI-38 Legislación |
| RI-2 Acuerdos | RI-46 Proyectos |
| RI-3 Adjudicaciones | RI-51 Resoluciones |
| RI-11 Cartel de licitación | RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación |
| RI-13 Comunicación escrita | RI-56 Trámites |

-  RI que la unidad recibe que no necesita
 RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

Del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, necesita el recurso Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De la Secretaría del Tribunal, utiliza los recursos Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2) y Comunicación escrita (RI-13).

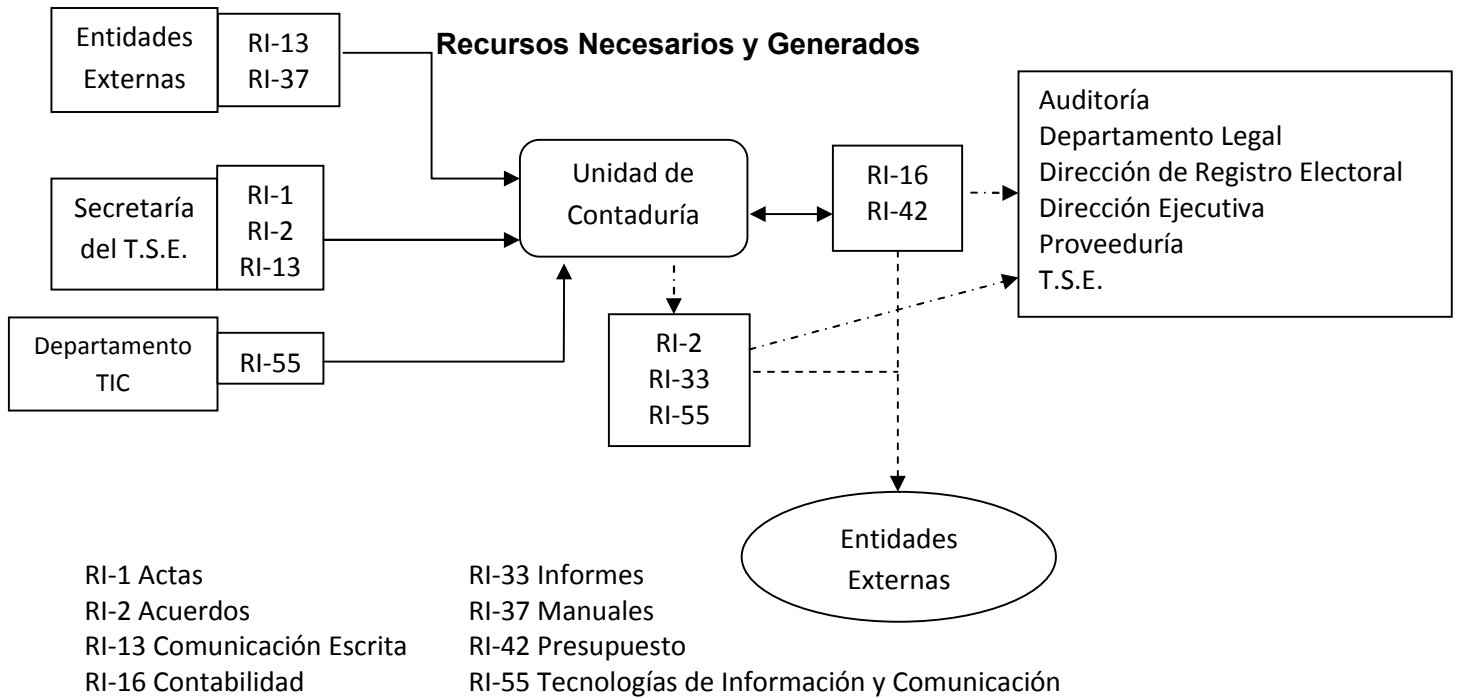
De entes externos usa Comunicación escrita (RI-13) y Manuales (RI-37).

A su vez, esta unidad genera y a la vez utiliza, los recursos Contabilidad (RI-16) y Presupuesto (RI-42). Además, produce los recursos Acuerdos (RI-2), Informes (RI-33) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), que son utilizados por Auditoría,

Departamento Legal, Dirección de Registro Electoral, Dirección Ejecutiva, Proveduría y otras oficinas del Tribunal.

Todos los recursos que produce Contaduría, son utilizados por entes externos.

Figura 35. Flujo Unidad de Contaduría



- > RI que se utiliza de otras unidades
- · - · -> RI que produce y son utilizados por otras unidades
- · - · -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos
- ←> RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Contraloría de Servicios

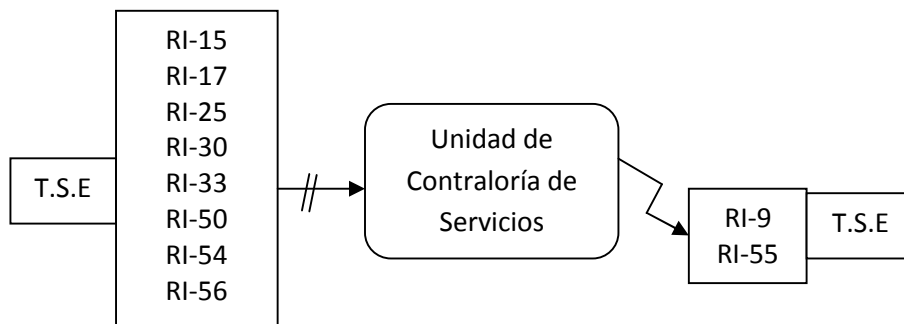
Situación real

La Contraloría de Servicios necesita dos RI a nivel del T.S.E que no recibe estos son: Base de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), del entorno necesita Recursos bibliográficos (RI-48) que los puede encontrar en el Centro de Documentación del T.S.E.

Asimismo, la Contraloría de Servicios recibe ocho RI que no le son útiles para llevar a cabo sus objetivos, que son: Constancias (RI-15), Cuenta cedular (RI-17), Estadísticas

(RI-25), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Solicitud cedular (RI-54) y Trámites (RI-56). Esta situación provoca que la oficina se llene de documentación innecesaria, que ocupa espacio y consumo de horas de trabajo en su recepción y almacenamiento.

Figura 36. Flujo Unidad de Contraloría de Servicios
Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-15 Constancias
 RI-17 Cuenta cedular
 RI-25 Estadísticas
 RI-30 Formularios de inscripción
 RI-33 Informes

RI-50 Registro de hechos civiles y vitales
 RI-54 Solicitud cedular
 RI-56 Trámites
 # → RI que la unidad recibe que no necesita
 ⚡ → RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

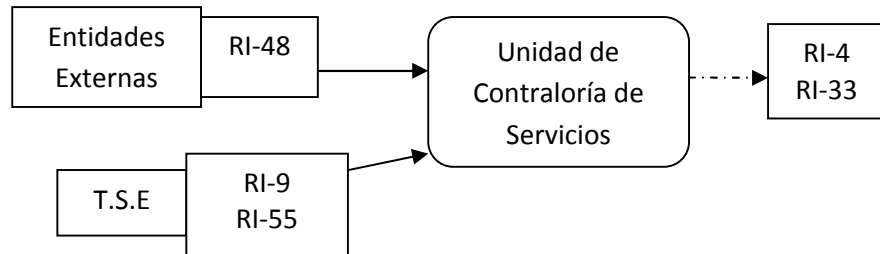
Situación ideal

La Contraloría de Servicios utiliza del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Bases de Datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De entes externos, necesita Recursos bibliográficos (RI-48).

Esta unidad genera el recurso Advertencias (RI-4) e Informes (RI-33), pero no especifica cuáles unidades utilizan este recurso.

Figura 37. Flujo Unidad de Contraloría de Servicios
Recursos Necesarios y Generados



RI-4 Advertencias
 RI-9 Base de Datos
 RI-14 Conocimiento
 RI-29 Expedientes
 RI-33 Informes

RI-48 Recursos Bibliográficos
 RI-55 Tecnologías de la Información y la Comunicación

————> RI que se utiliza de otras unidades
 - - - -> RI que produce y son utilizados por otras unidades

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Coordinación de Programas Electorales

Situación real

El Departamento de Coordinación de Programas Electorales necesita dos RI para cumplir con sus objetivos, sin embargo no los recibe, estos son: Plan Estratégico Institucional (RI-40) y Resoluciones (RI-51).

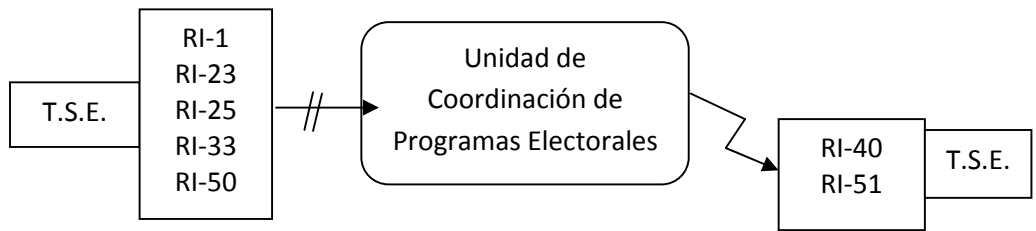
Los RI que necesita del entorno están disponibles en el Centro de Documentación del T.S.E.

Por otra parte recibe cinco RI que no necesita para llevar a cabo sus funciones, los cuales son: Actas (RI-01), Bases de datos (RI-09), División territorial electoral (RI-23), Estadísticas (RI-25), Informes (RI-33) y Registro de hechos civiles y electorales (RI-50).

Como en la gran mayoría de los casos, la recepción de RI innecesarios se vuelve una constante dentro del T.S.E. lo que pone en evidencia la necesidad de que se establezca dentro de la Institución una estrategia de GI que garantice la correcta distribución de los RI que se generan y necesitan en cada una de las unidades administrativas y su posterior almacenamiento en algunas de las UI que funcionan en la Institución.

Figura 38. Flujo Unidad de Coordinación de Programas Electorales

Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-1 Actas
 RI-23 División territorial electoral
 RI-25 Estadísticas
 RI-33 Informes
 RI-40 Plan estratégico institucional

RI-50 Registro de hechos civiles y vitales
 RI-51 Resoluciones

//> RI que la unidad recibe que no necesita
 zigzag > RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

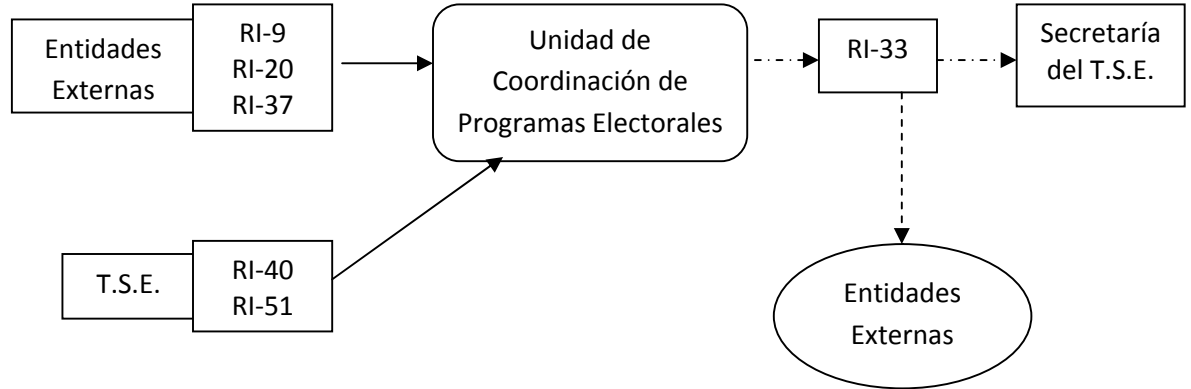
De distintas dependencias del Tribunal, utiliza el Plan Estratégico Institucional (RI-40) y las Resoluciones (RI-51).

De entes externos, requiere Bases de datos (RI-9), Diarios Oficiales (RI-20) y Legislación (RI-37).

Esta unidad genera el recurso Informes (RI-33), que es utilizado por la Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones y por entes externos.

Figura 39. Flujo Unidad de Coordinación de Programas Electorales

Recursos Necesarios y Generados



RI-9 Bases de datos

RI-20 Diarios Oficiales

RI-33 Informes

RI-37 Legislación

RI-40 Plan Estratégico Institucional

RI-51 Resoluciones

——> RI que se utiliza de otras unidades

- · - · - > RI que produce y son utilizados por otras unidades

- - - - - > RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos

Situación real

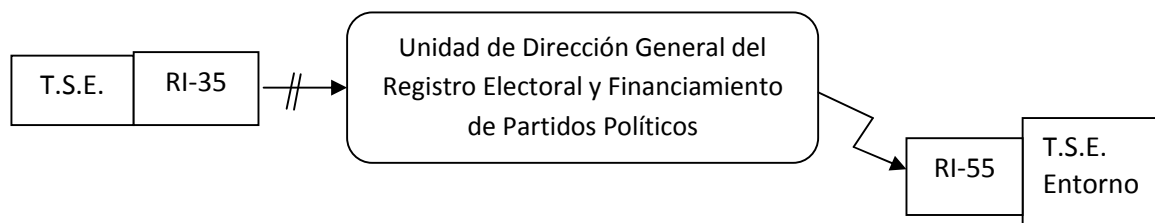
La Dirección General de Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos necesita dos RI, uno de estos ella misma lo produce, teniendo un faltante de un RI que es: Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Del entorno esta oficina necesita: Doctrina jurídica (RI-24), Jurisprudencia (RI-36), Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48), Resoluciones (RI-51) estos disponibles en el Centro de Documentación del T.S.E; por último, necesita Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) este puede ser generado por cualquier empresa contratada por el T.S.E.

Como puede observarse en el flujo anterior esta oficina recibe un RI que no necesita, que es: Inscripción de candidaturas (RI-35), que si bien es solo uno, esta situación podría evitarse con la ejecución de una adecuada GI que garantice que cada oficina reciba solamente los RI que necesita y se evite así el gasto innecesario en recursos económicos y en horas laborales.

Figura 40. Flujo Unidad de Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos

Recursos Sobrantes y Faltantes



- RI-35 Inscripción de candidaturas
- RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
- ⇒ RI que la unidad recibe que no necesita
- ↘ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

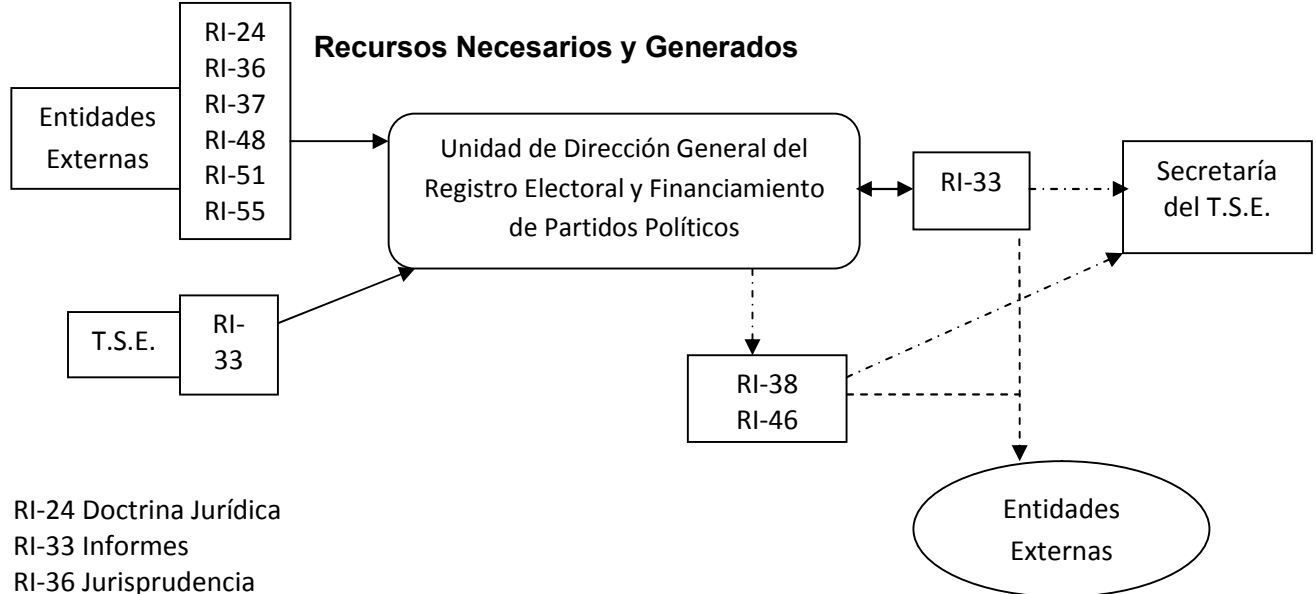
Situación ideal

La unidad de Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos necesita para alcanzar sus objetivos el recurso Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), producido por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, así como el recurso Informes (RI-33), que es generado por diversas unidades del Tribunal.

De entes externos, utiliza los recursos Doctrina Jurídica (RI-24), Jurisprudencia (RI-36), Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48), Resoluciones (RI-51) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Esta Dirección produce y a su vez utiliza el recurso Informes (RI-33). Además produce Manuales (RI-38) y Proyectos (RI-46), que son usados por la Secretaría del T.S.E. y por distintas oficinas del Tribunal, así como por entes externos.

**Figura 41. Flujo Unidad de Dirección General del Registro Electoral y
Financiamiento de Partidos Políticos**



RI-24 Doctrina Jurídica

RI-33 Informes

RI-36 Jurisprudencia

RI-37 Legislación

RI-38 Manuales

RI-46 Proyectos

RI-48 Recursos Bibliográficos

RI-51 Resoluciones

RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

—> RI que se utiliza de otras unidades

- - - -> RI que produce y son utilizados por otras unidades

- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

↔ RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

Flujo de la Unidad de Inscripciones

Situación real

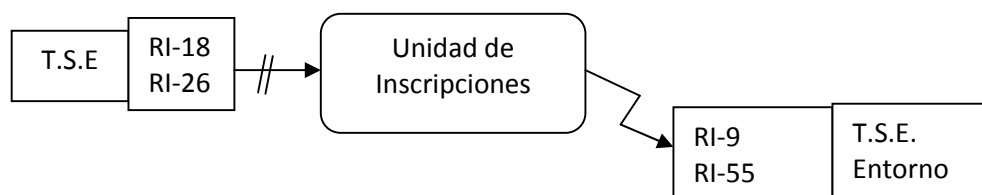
La Unidad de Inscripciones es otra oficina que tiene carencia de RI, ya que no recibe los RI que necesita para el logro de sus objetivos y recibe dos que no le son necesarios, los cuales son: Denegatorias (RI-18) y Estados de interdicción (RI-26)

Los RI que requiere del entorno los puede solicitar en el Centro de Documentación del T.S.E.

Al igual que sucede en otras de las dependencias, la cantidad de RI que no recibe no es significativa en cuanto a cantidad, ocasiona que quienes los ocupan tengan que

desplazarse a las oficinas productoras o UI que las custodian para localizarlos, lo que representa consumo innecesario de tiempo y dinero.

Figura 42. Flujo Unidad de Inscripciones
Recursos Sobrantes y Faltantes



- RI-9 Bases de datos
- RI-18 Denegatorias
- RI-26 Estados de interdicción
- RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
- ⚡ RI que la nidad recibe que no necesita
- ⚡ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

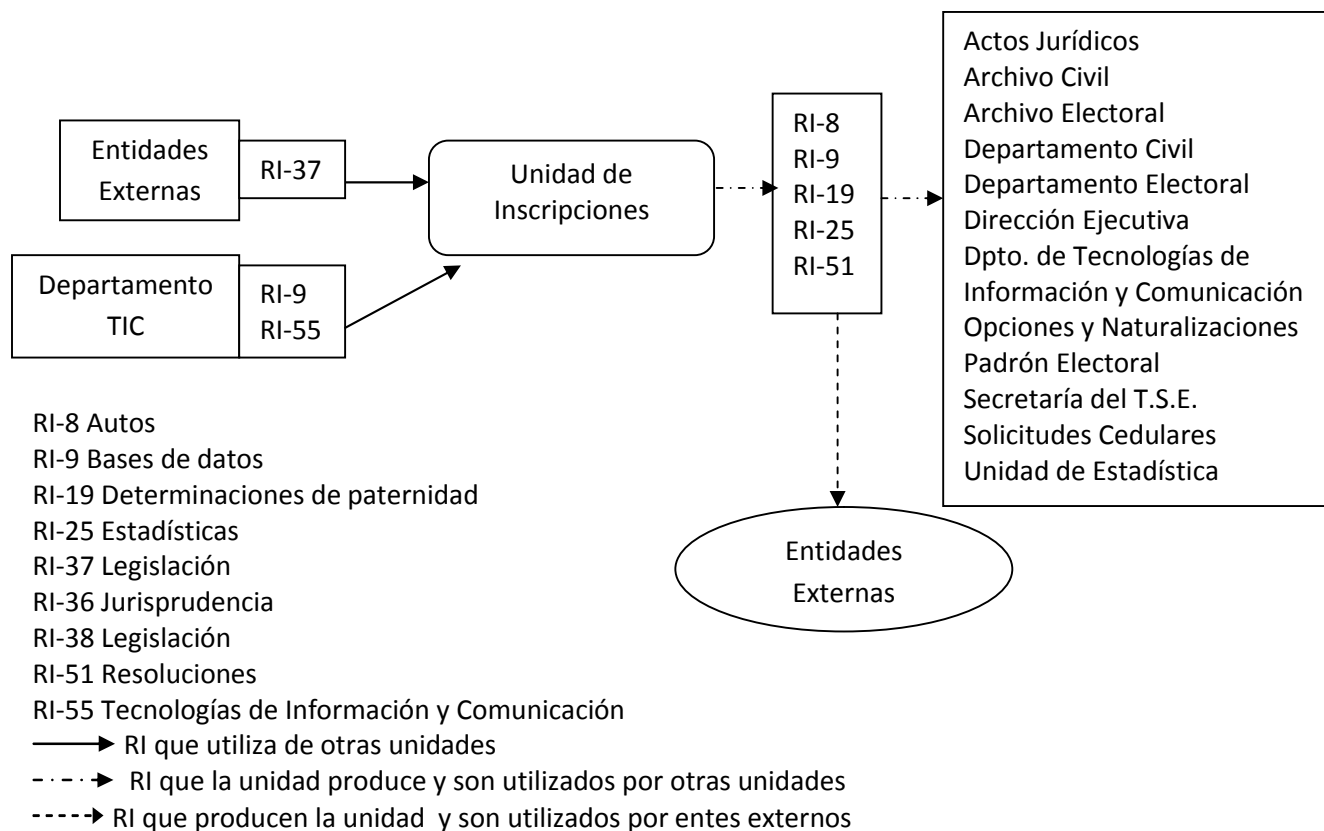
La Unidad de Inscripciones utiliza del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación Bases de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55). También, necesita recursos generados por entes externos, tal es el caso de Legislación (RI-37).

Esta unidad genera Autos (RI-8), Bases de datos (RI-9), Determinaciones de paternidad (RI-19), Estadísticas (RI-25), y Resoluciones (RI-51), que son utilizados por Actos Jurídicos, Archivo Civil, Archivo Electoral, Departamento Civil, Departamento Electoral, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Dirección Ejecutiva,

Opciones y Naturalizaciones, Padrón Electoral, Secretaría del T.S.E., Solicitudes Cedulares y Unidad de Estadística. Estos recursos, en su totalidad, son utilizados por entidades externas.

Figura 43. Flujo Unidad de Inscripciones

Recursos Necesarios y Generados



Fuente: Elaboración propia

Flujo de la Unidad de Oficinas Regionales

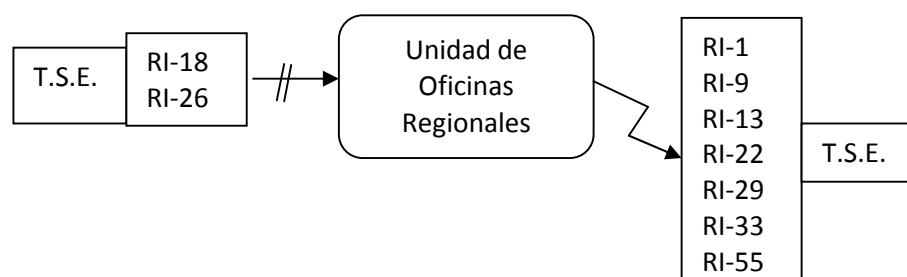
Situación real

Las Oficinas Regionales también se encuentran en este grupo, esta necesita un total de siete RI, de los cuales ellas mismas producen uno, teniendo un faltante de seis RI necesarios para cumplir con sus objetivos, que son los siguientes: Actas (RI-1); Base de datos (RI-9), Directriz (RI-22); Expedientes (RI-29); Informes (RI-33); lo que se convierte en la principal inconsistencia que presenta este flujo.

El recurso Legislación (RI-37) que necesita del entorno se encuentra disponible en el Centro de Documentación del T.S.E. y el recurso Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) con alguno de los proveedores que brindan servicio al T.S.E.

Según el flujo anterior, esta unidad recibe dos RI, que no le son útiles para cumplir con sus objetivos, estos son: Denegatorias (RI-18) y Estados de interdicción (RI-26).

Figura 44. Flujo Unidad de Oficinas Regionales
Recursos Sobrantes y Faltantes



- | | |
|-------------------------------|---|
| RI-1 Actas | RI-29 Expedientes |
| RI-9 Bases de Datos | RI-33 Informes |
| RI-13 Comunicación escrita | RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación |
| RI-18 Denegatorias | |
| RI-22 Directrices | //> RI que la unidad recibe que no necesita |
| RI-26 Estados de interdicción | <--> RI que necesita pero no recibe |

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

Las Oficinas Regionales utiliza del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Bases de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55), y de distintas oficinas del T.S.E. necesita Actas (RI-1), Comunicación escrita (RI-13), Directrices (RI-22), Expedientes (RI-29) e Informes (RI-33).

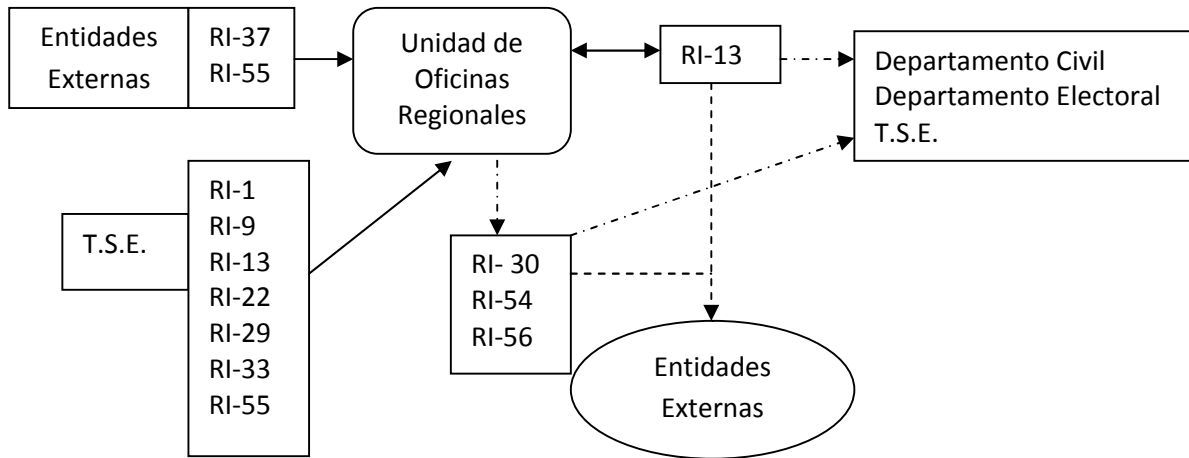
De entes externos necesita Legislación (RI-37) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55)

A su vez, produce y utiliza el recurso Comunicación escrita (RI-13) y generan Formularios de inscripción (RI-30), Solicitud cedular (RI-54) y Trámites (RI-56), que son usados por el

Departamento Civil, el Departamento Electoral y otras oficinas del T.S.E., así como por entes externos.

Figura 45. Flujo Unidad de Oficinas Regionales

Recursos Necesarios y Generados



- | | |
|----------------------------------|---|
| RI-1 Actas | RI-33 Informes |
| RI-9 Bases de Datos | RI-37 Legislación |
| RI-13 Comunicación escrita | RI-54 Solicitud cédular |
| RI-22 Directrices | RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación |
| RI-29 Expedientes | RI-56 Trámites |
| RI-30 Formularios de Inscripción | |

- > RI que utiliza de otras unidades
- · - · - ·> RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades
- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos
- ◄ — —> RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

Flujo de la Unidad de Padrón Electoral

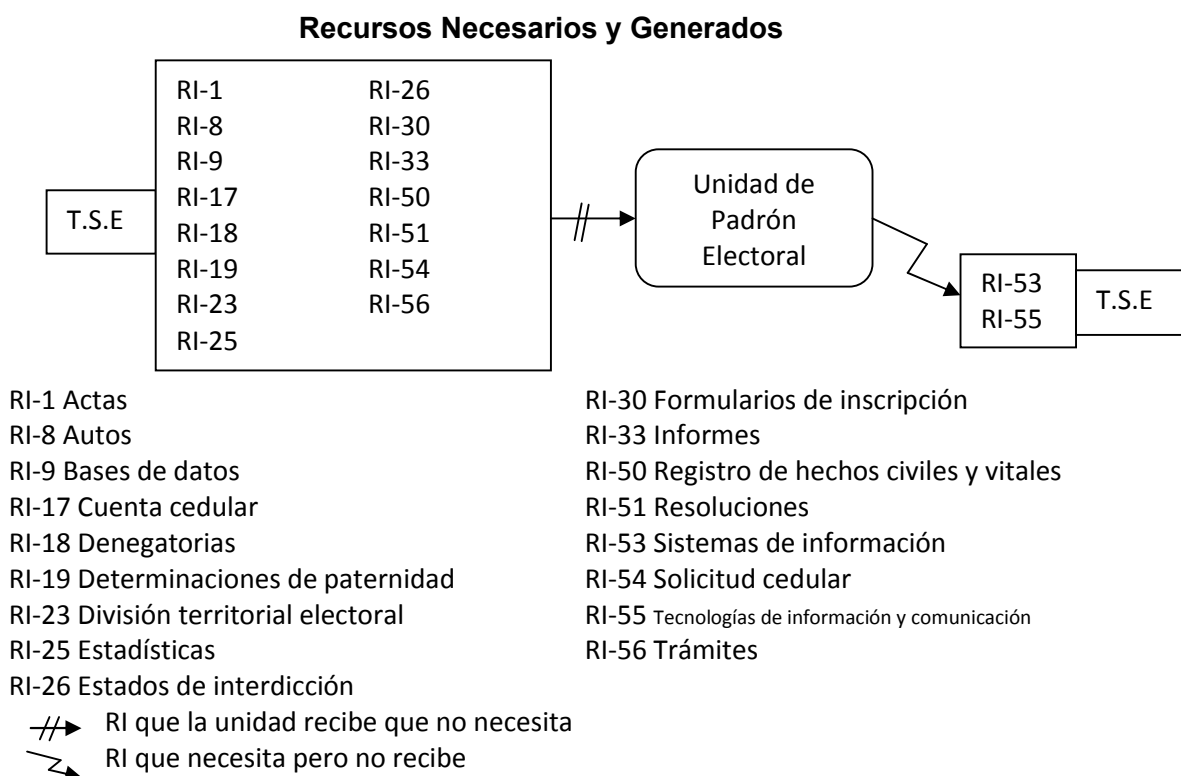
Situación real

Por otra parte, la unidad de Padrón Electoral necesita tres RI, de los cuales produce uno, teniendo un faltante de dos, estos son: Sistemas de Información (RI-53) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) que son generados por las oficinas de Comunicación y el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

Del entorno esta unidad necesita. Legislación (RI-37) y Recursos bibliográficos (RI-48), que se encuentran disponibles en el Centro de Documentación del T.S.E.

Esta unidad presenta la particularidad de recibir más RI de los que necesita para cumplir con sus objetivos, lo que es una situación preocupante porque son recursos que ocupan espacio innecesario dentro de la unidad y producen vacíos de información. Los quince RI que recibe y no son los siguientes: Actas (RI-1), Autos (RI-8), Base de datos (RI-9), Cuenta cedular (RI-17), Denegatorias (RI-18), Determinaciones de paternidad (RI-19), División Territorial Electoral (RI-23), Estadísticas (RI-25), Estados de interdicción (RI-26), Formularios de inscripción (RI-30), Informes (RI-33), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Resoluciones (RI-51), Solicitud cedular (RI-54) y Trámites (RI-56).

Figura 46. Flujo Unidad de Padrón Electoral



Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

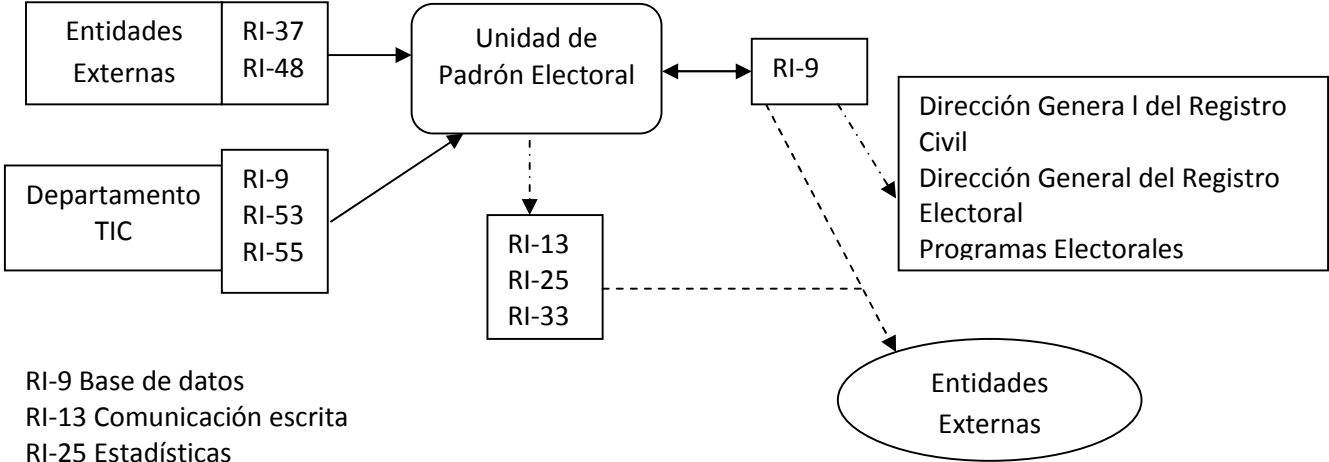
Padrón Electoral necesita para lograr sus objetivos los siguientes RI: del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Bases de datos (RI-9), Sistemas de Información (RI-53) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De entes externos usa Legislación (RI-37) y Recursos bibliográficos (RI-48).

Asimismo, esta unidad genera y a su vez utiliza Bases de datos (RI-9) y, además, produce Comunicación escrita (RI-13), Estadísticas (RI-25) e Informes (RI-33) que son utilizados por la Dirección General del Registro Civil, la Dirección del Registro Electoral y por Programas Electorales. Todos estos recursos en su conjunto también son utilizados por entes externos.

Figura 47. Flujo Unidad de Padrón Electoral

Recursos Necesarios y Generados



- RI-9 Base de datos
- RI-13 Comunicación escrita
- RI-25 Estadísticas
- RI-33 Informes
- RI-37 Legislación
- RI-48 Recursos bibliográficos
- RI-53 Sistemas de Información
- RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
- > RI que utiliza de otras unidades
- · · · → RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades
- - - - → RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos
- ↔ RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

Flujo de la Unidad de Protocolo

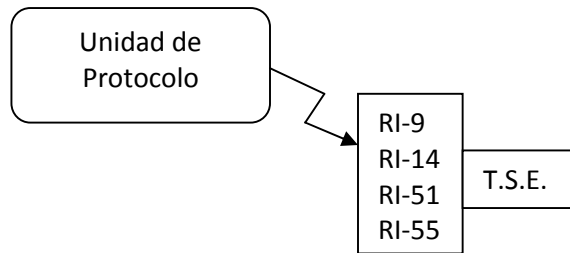
Situación real

La Unidad de Protocolo tiene un déficit de cuatro RI, entre los RI necesarios se encuentran: Base de datos (RI-9), Conocimiento (RI-14), Resoluciones (RI-51) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Del entorno esta unidad necesita dos RI: Recursos bibliográficos (RI-48) que es accesible desde el Centro de Información del T.S.E. y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) es producido por cualquier proveedor de servicios telemáticos contratados por el T.S.E.

La Unidad de Protocolo tiene la inconsistencia de no recibir ningún RI generado por las otras oficinas del T.S.E., lo cual no resulta de ninguna manera beneficioso para la unidad salvo el no acumular material innecesario, pero le afecta el óptimo desempeño de sus funciones.

Figura 48. Flujo Unidad de Protocolo
Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-9 Bases de datos
RI-14 Conocimiento
RI-51 Resoluciones
RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

↘ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

Esta unidad necesita del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Bases de datos (RI-9) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

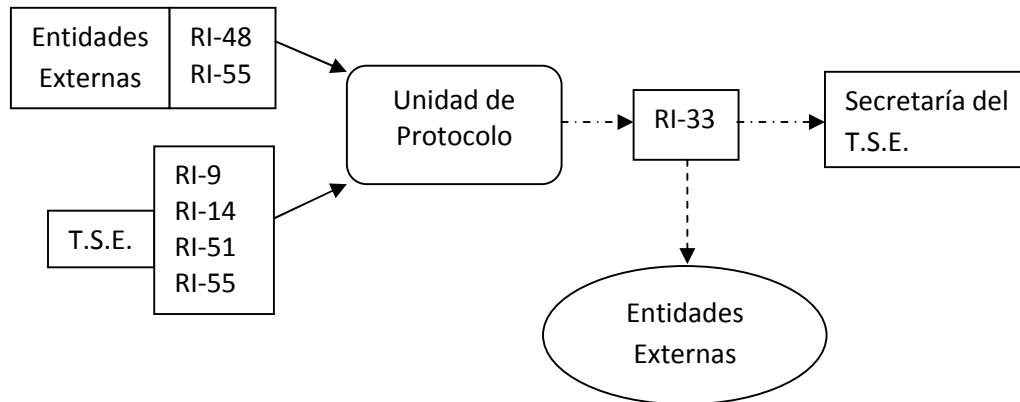
De diferentes oficinas del Tribunal utiliza Conocimiento (RI-14) y Resoluciones (RI-51)

De entes externos usa Recursos bibliográficos (RI-48) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

La oficina de Protocolo genera Informes (RI-33) que son utilizados por la Secretaría del Tribunal y por entes externos.

Figura 49. Flujo Unidad de Protocolo

Recursos Necesarios y Generados



RI-9 Bases de datos

RI-14 Conocimiento

RI-33 Informes

RI-48 Recursos bibliográficos

RI-51 Resoluciones

RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación

————> RI que se utiliza de otras unidades

- - - -> RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades

- - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Proyectos Tecnológicos

Situación real

La Unidad de Proyectos Tecnológicos necesita siete RI de los cuales produce dos, teniendo un faltante de cinco los cuales corresponden a: Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2), Antecedentes (RI-7) y por último Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Del entorno necesita: Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48) estos dos puede accederse por medio del Centro de Documentación del T.S.E y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) puede ser cualquier proveedor de servicios del T.S.E.

Asimismo, esta unida recibe tres que no necesita para conseguir sus objetivos, que son: Advertencias (RI-4), Base de datos (RI-9) y Contabilidad (RI-16). La principal deficiencia en este flujo es la falta de recepción de RI necesarios para llevar a cabo los objetivos planteados por la oficina.

Figura 50. Flujo Unidad de Proyectos Tecnológicos



- RI-1 Actas
- RI-2 Acuerdos
- RI-4 Advertencias
- RI-7 Antecedentes
- RI-9 Bases de datos
- RI-16 Contabilidad
- RI-38 Manuales
- RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación
- //> RI que la unidad recibe que no necesita
- zigzag> RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

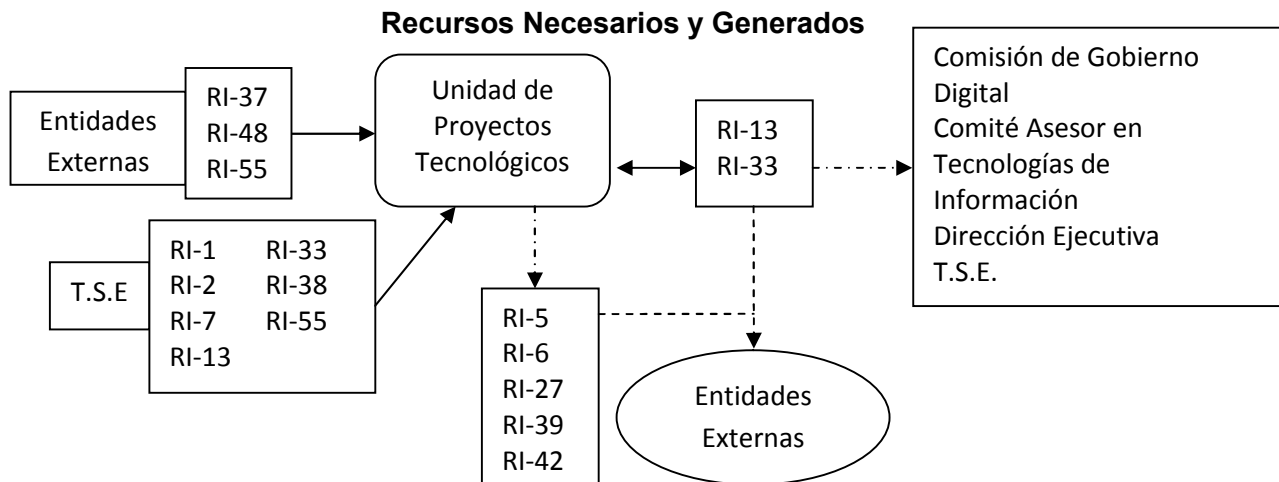
Situación ideal

Proyectos Tecnológicos necesita muchos recursos que son producidos en otras unidades del Tribunal, tales como Actas (RI-1), Acuerdos (RI-2), Antecedentes (RI-7), Comunicación escrita (RI-13), Informes (RI-33) y Manuales (RI-38). Específicamente, del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, utiliza Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De entes externos usa Legislación (RI-37), Recursos bibliográficos (RI-48) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Esta unidad genera dos recursos que a su vez son utilizados por ellos mismos, son Comunicación escrita (RI-13) e Informes (RI-33). Además, genera Análisis económicos (RI-5), Análisis técnicos (RI-6), Estudios de factibilidad (RI-27), Perfiles de proyecto (RI-39) y Presupuesto (RI-42), que son utilizados por la Comisión de Gobierno Digital, el Comité Asesor en Tecnologías de Información, la Dirección Ejecutiva y por otras oficinas del T.S.E. Es importante señalar que todos estos recursos generados son utilizados por entes externos.

Figura 51. Flujo Unidad de Proyectos Tecnológicos



- | | | |
|-------------------------|--------------------------------|---|
| RI-1 Actas | RI-13 Comunicación escrita | RI-39 Perfiles de proyecto |
| RI-2 Acuerdos | RI-27 Estudios de factibilidad | RI-42 Presupuesto |
| RI-5 Análisis económico | RI-33 Informes | RI-48 Recursos bibliográficos |
| RI-6 Análisis técnicos | RI-37 Legislación | RI-55 Tecnologías de Información y Comunicación |
| RI-7 Antecedentes | RI-38 Manuales | |

- RI que utiliza de otras unidades
- - - - -> RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades
- - - - -> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos
- ← - - - -> RI que la unidad produce y, a la vez, utiliza

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Registro de Partidos Políticos

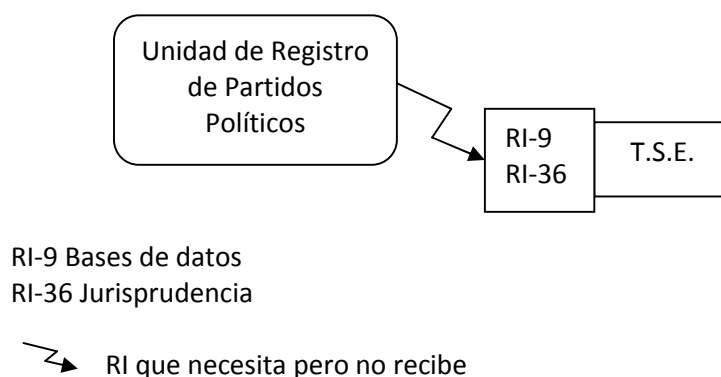
Situación real

Según puede observarse en el flujo anterior, la unidad de Registro de Partidos Políticos necesita dos RI para llevar a cabo sus objetivos: Base de datos (RI-9) y Jurisprudencia (RI-36), pero no los recibe, lo que provoca carencia de información para la toma de decisiones.

Del entorno necesita Base de datos (RI-9) y Recursos bibliográficos (RI-48) estos accesibles desde el Centro de Documentación del T.S.E.

Figura 52. Flujo Unidad de Registro de Partidos Políticos

Recursos Sobrantes y Faltantes



Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

Registro de Partidos Políticos utiliza del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación el recurso Bases de datos (RI-9). De otras unidades del Tribunal, necesita Jurisprudencia (RI-36).

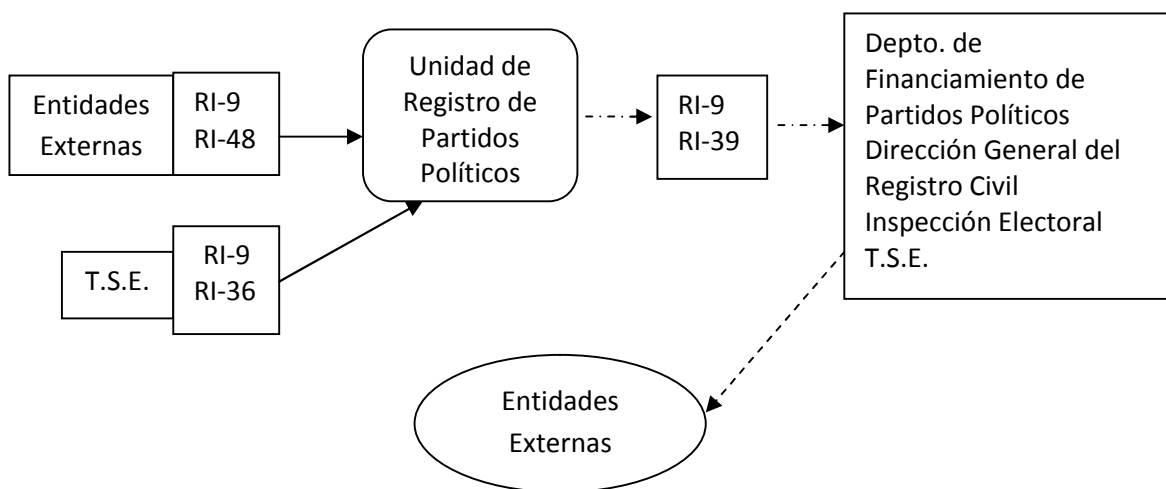
De entes externos, utiliza Bases de datos (RI-9) y Recursos bibliográficos (RI-48).

Además, esta unidad genera el Recurso Inscripción de candidaturas (RI-39), que es

utilizado por el Departamento de Financiamiento de Partidos Políticos, por la Dirección General del Registro Civil, por la Inspección Electoral y por otras oficinas del Tribunal. Este recurso, también, es utilizado por entes externos.

Figura 53. Flujo Unidad de Registro de Partidos Políticos

Recursos Necesarios y Generados



- RI-9 Bases de datos
- RI-36 Jurisprudencia
- RI-39 Inscripción de candidaturas
- RI-48 Recursos bibliográficos
- > RI que se utiliza de otras unidades
- · · · > RI que produce y son utilizados por otras unidades
- · · · · > RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Fuente: Elaboración propia

Flujo Unidad de Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones

Situación real

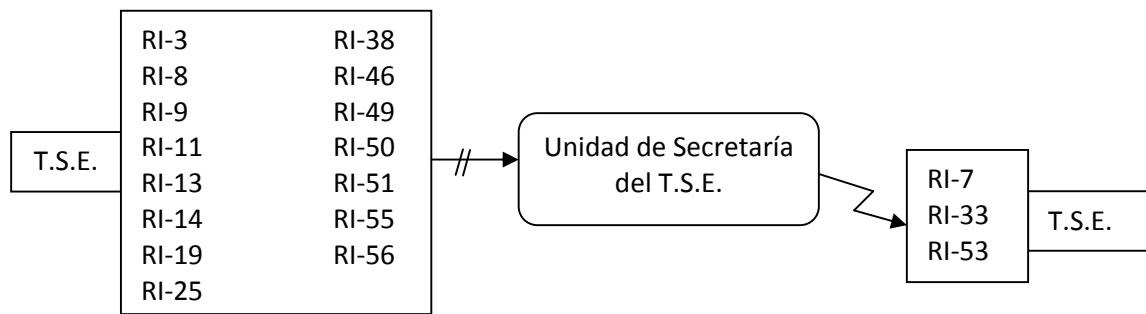
En el caso de la Secretaría del T.S.E y como puede observarse en el flujo necesita diez RI de los cuales ella misma genera siete teniendo un déficit de tres que son: Antecedentes (RI-7), Informes (RI-33) y Sistemas de Información (RI-53)

A esta unidad son enviados quince RI que no necesita para llevar a cabo sus objetivos, que son los siguientes: Adjudicaciones (RI-03), Autos (RI-08), Bases de Datos (RI-09),

Cartel de licitación (RI-11), Comunicación escrita (RI-13), Conocimiento (RI-14), Determinaciones de paternidad (RI-19), Estadísticas (RI-25), Manuales (RI-38), Proyectos (RI-46), Redes sociales (RI-49), Registro de hechos civiles y electorales (RI-50), Resoluciones (RI-51), Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) y Trámites (RI-56). Esta situación provoca inconsistencias como el exceso de información innecesario y acumulación de la misma en la oficina, así como pérdida de recursos, tiempo y esfuerzo.

Figura 54. Flujo Unidad de Secretaría del T.S.E.

Recursos Sobrantes y Faltantes



- RI-3 Adjudicaciones
- RI-7 Antecedentes
- RI-8 Autos
- RI-9 Bases de Datos
- RI-11 Cartel de licitación
- RI-13 Comunicación escrita
- RI-14 Conocimiento
- RI-19 Determinaciones de paternidad
- RI-25 Estadísticas
- RI-33 Informes

- RI-38 Manuales
- RI-46 Proyectos
- RI-49 Redes sociales
- RI-50 Registro de hechos civiles y vitales
- RI-51 Resoluciones
- RI-53 Sistemas de información
- RI-55 Tecnologías de información y comunicación
- RI-56 Trámites

- //> RI que la unidad recibe que no necesita
- ~> RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

Esta unidad utiliza para la consecución de sus objetivos el recurso Sistemas de Información (RI-53) generado por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

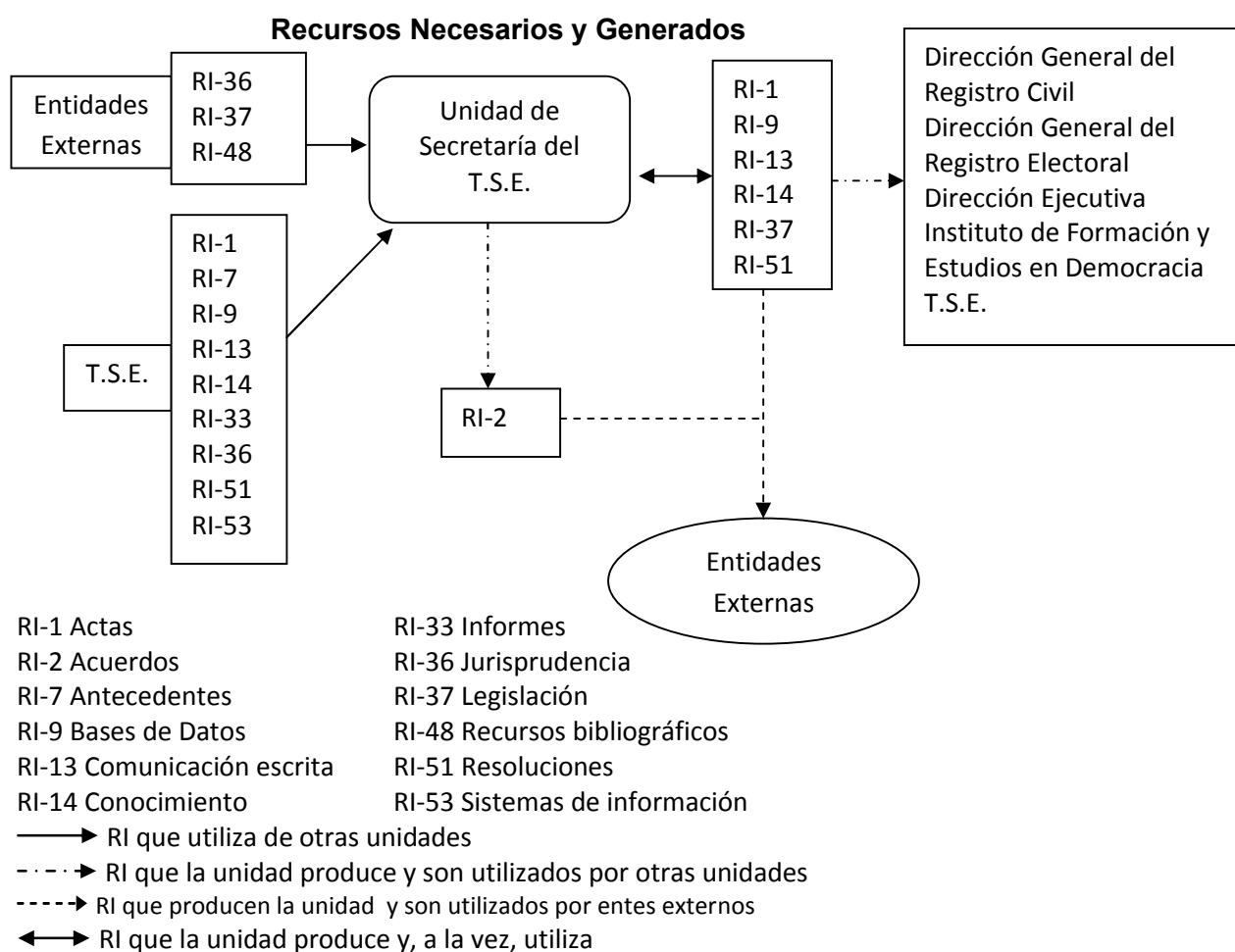
De otras dependencias del Tribunal, requiere Antecedentes (RI-7), Informes (RI-33) y

Jurisprudencia (RI-36).

De entes externos necesita Jurisprudencia (RI-36) y Recursos bibliográficos (RI-48).

De los recursos que esta oficina genera, la mayoría son utilizados por ellos mismos, tal es el caso de Actas (RI-1), Bases de datos (RI-9), Comunicación escrita (RI-13), Conocimiento (RI-14), Legislación (RI-38) y Resoluciones (RI-51); es importante señalar que todos estos recursos y los Acuerdos (RI-2), son usados por otros departamentos como la Dirección General del Registro Civil, la Dirección del Registro Electoral, la Dirección Ejecutiva, la Inspección Electoral, el Instituto de Formación y Estudios en Democracia (IFED) y por otras unidades del Tribunal, así como por entes externos.

Figura 55. Flujo Unidad de Secretaría del T.S.E.



Fuente: *Elaboración propia*

Flujo Unidad de Seguridad y Vigilancia

Situación real

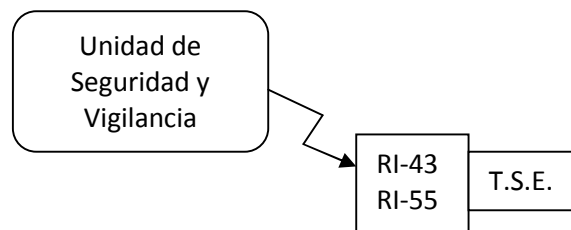
La unidad de Seguridad y Vigilancia necesita dos RI para cumplir con sus objetivos estos son: Productos gráficos (RI-43) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55); sin embargo, no los recibe.

Del entorno necesita: Recursos bibliográficos (RI-48) que pueden accederse mediante el Centro de Documentación del T.S.E. y el RI Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55) que es producido por cualquier proveedor contratado por el T.S.E.

Como se anotó anteriormente, esta unidad no recibe ningún RI de los producidos por el T.S.E., que resulta ser una de las inconsistencias más severas, ya que demuestra un carencia de lineamientos por seguir en cuanto a conocer a qué unidades es necesario enviar los RI que se generan.

Figura 56. Flujo Unidad de Seguridad y Vigilancia

Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-43 Productos gráficos

RI-55 Tecnologías de información y Comunicación

↘ RI que necesita pero no recibe

Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

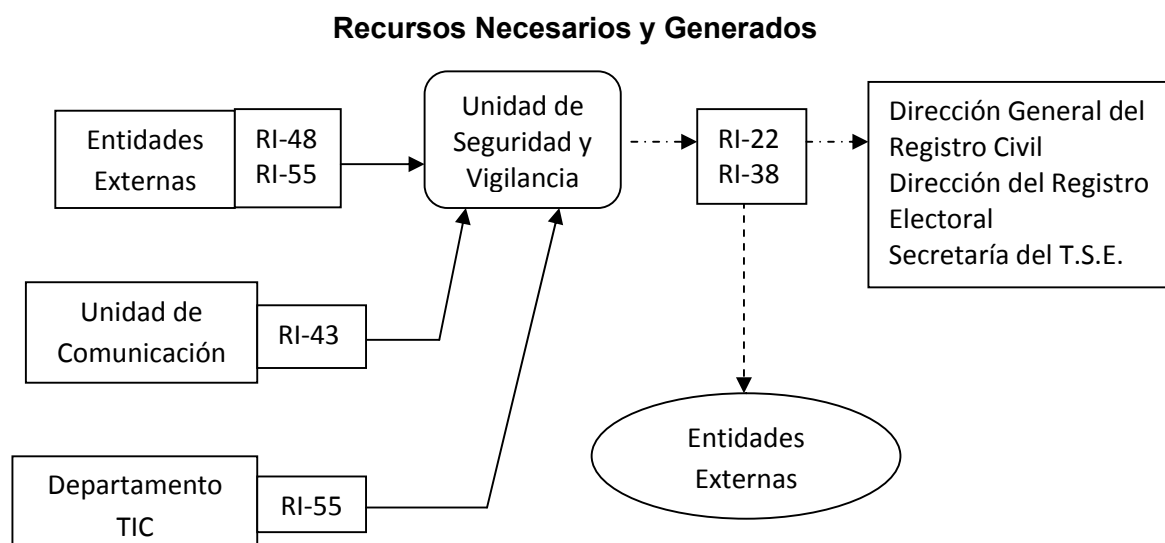
La Unidad de Seguridad y Vigilancia usa del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, el recurso Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

De la Oficina de Comunicación, utiliza el recurso Productos gráficos (RI-43).

De entes externos, utiliza Recursos bibliográficos (RI-48) y Tecnologías de Información y Comunicación (RI-55).

Asimismo, esta unidad genera los recursos Directriz (RI-22) y Manuales (RI-38), los cuales son utilizados por la Dirección General del Registro Civil, la Dirección del Registro Electoral y por la Secretaría del Tribunal, así como por entes externos.

Figura 57. Flujo Unidad de Seguridad y Vigilancia



RI-22 Directriz

RI-38 Manuales

RI-43 Productos gráficos

RI-48 Recursos bibliográficos

RI-55 Tecnologías de información y Comunicación

—> RI que utiliza de otras unidades

-.-.-> RI que la unidad produce y son utilizados por otras unidades

-----> RI que producen la unidad y son utilizados por entes externos

Fuente: Elaboración propia

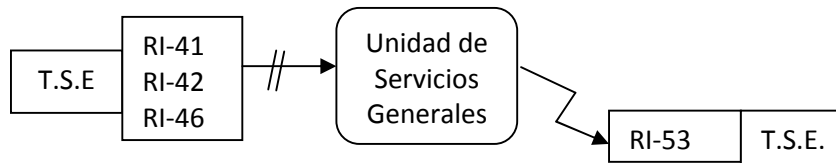
Flujo Unidad de Servicios Generales

Situación real

La Unidad de Servicios Generales de acuerdo con la información recolectada, necesita solamente un RI, que es Sistemas de Información (RI-53).

Del entorno no necesita RI. Esta unidad recibe tres RI que no necesita para cumplir con sus objetivos, que son: Planos (RI-41), Presupuesto (RI-42) y Proyectos (RI-46). Si bien no son gran cantidad de RI necesarios, estos perfectamente pueden cubrirse con la adecuada GI que permita recibir solamente aquellos recursos que son necesarios para una óptima realización de las funciones y para alcanzar los objetivos.

Figura 58. Flujo Unidad de Servicios Generales
Recursos Sobrantes y Faltantes



RI-41 Planos
RI-42 Presupuesto
RI-46 Proyectos
RI-53 Sistemas de Información

//> RI que la unidad recibe que no necesita
-.-> RI que necesita pero no recibe

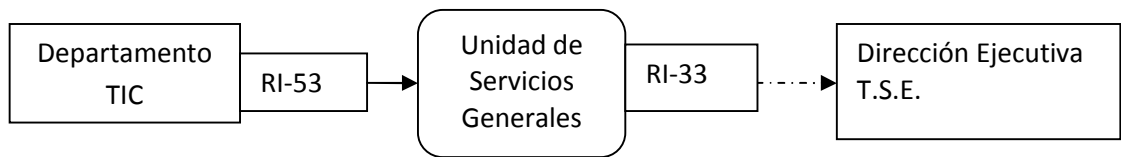
Fuente: Elaboración propia

Situación ideal

Esta unidad utiliza del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, el recurso Sistemas de Información (RI-53).

A su vez, genera el recurso Informes (RI-33), que es utilizado por la Dirección Ejecutiva y por otras oficinas del Tribunal.

Figura 59. Flujo Unidad de Servicios Generales
Recursos Necesarios y Generados



RI-33 Informes

RI-53 Sistemas de Información

—> RI que se utiliza de otras unidades

- - - -> RI que produce y son utilizados por otras unidades

Fuente: Elaboración propia

4.8 Análisis general de los flujos de información

Como ha podido observarse en el desarrollo anterior, los flujos de información son una fuente de información muy importante, porque permiten ver las debilidades de la GRI que se lleva en las diferentes unidades del T.S.E.

Seguidamente a partir de la información obtenida se hará un examen general, para observar en una sola perspectiva como se encuentra la GRI en el Tribunal.

Puede determinarse que solamente dos unidades (Departamento Legal y Recursos Humanos) reciben de manera efectiva la documentación necesaria para cumplir con sus objetivos, en seis unidades (Arquitectura, Capacitación, Comunicación, Protocolo, Registro de Partidos Políticos y Seguridad y Vigilancia) se determinó que ninguna unidad les envía la documentación producida.

En nueve unidades (Auditoría, Contraloría Electoral, Departamento Civil, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, Departamento Electoral, Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos, Dirección Ejecutiva, Inspección Electoral y Padrón Electoral) se comprobó que el flujo de información se da de manera parcial, es decir, que reciben uno o dos RI para cumplir con sus objetivos cuando en realidad necesitan más RI para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Además, se determinó que en diez unidades (Análisis, Contaduría, Contraloría de Servicios, Programas Electorales, Inscripciones, Oficinas Regionales, Proveduría, Proyectos Tecnológicos, Secretaría del T.S.E. y Servicios Generales) los RI necesarios no son recibidos de las otras oficinas.

De lo anterior se deduce que el movimiento de los RI en el T.S.E. no es el adecuado, ya que existen unidades que reciben muy pocos o ninguno de los RI que necesitan para el cumplimiento de sus funciones, esta deficiencia en el movimiento de los RI dentro de la Institución puede deberse a que a lo interno no existe una capacitación sobre cuál es el recorrido que deberían tener los RI que se generan en cada dependencia y hay desconocimiento sobre qué unidades podrían requerirlos para sus propia toma de decisiones.

Esta situación podría corregirse estableciendo una estrategia de gestión de información que le permita conocer a los funcionarios y funcionarias de cada dependencia a dónde deben enviar los RI que generan.

4.9 Análisis de diversos factores críticos que intervienen en la gestión de los recursos de información en el T.S.E.

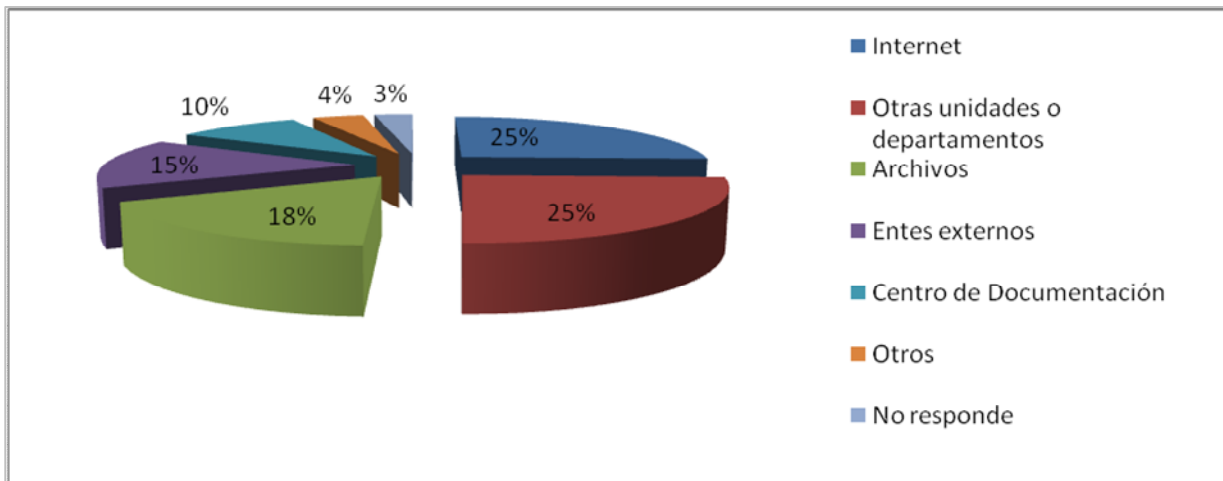
Anteriormente se presentaron los flujos de información y sus dos situaciones la real y la ideal, donde a partir de su comparación pudo determinarse la presencia de inconsistencias que es necesario solventar a fin de asegurar una gestión de información eficiente y en beneficio de la Institución.

No obstante, aunado a estos flujos también es parte importante de una auditoría de información el conocer exhaustivamente como se encuentran otros factores relacionados propiamente con los recursos de información como son: uso, disponibilidad, accesibilidad, formatos, actualización, organización, tiempos de respuesta para su obtención, entre otros.

Por ello, con el propósito de conocer el detalle de estos factores, se presenta a continuación la información recolectada de acuerdo con las respuestas de los sujetos de la investigación. Esta información recopilada es muy útil porque ayudó a determinar más profundamente, cómo se encuentra la gestión de la información dentro del T.S.E., permitiendo detectar debilidades y fortalezas.

A continuación la representación gráfica de cada una de las preguntas que se hicieron sobre estos factores.

Gráfico 1. Lugares donde el personal del Tribunal Supremo de Elecciones obtiene los recursos de información que necesita y no tiene disponibles en su oficina, San José, C.R. 2012

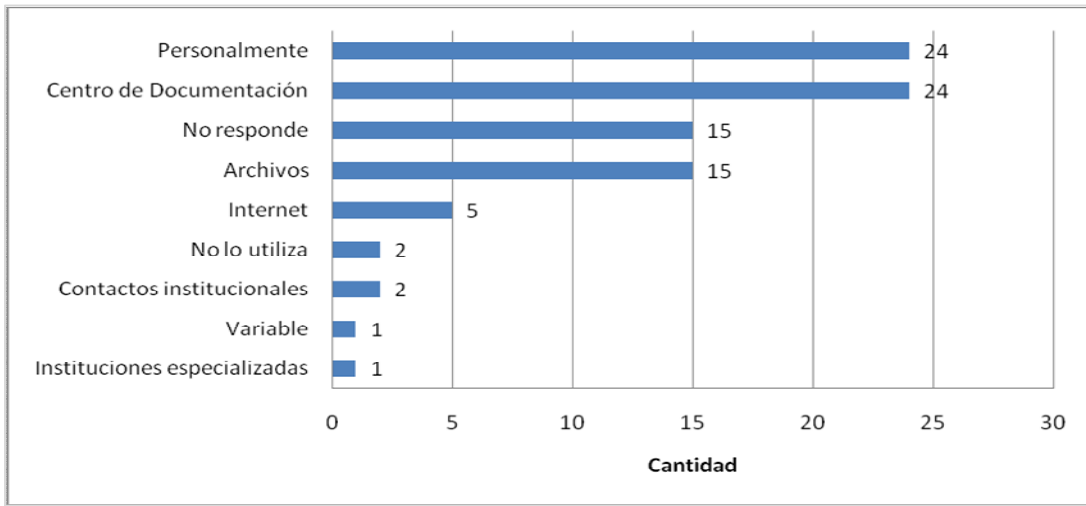


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico 1 el cual corresponde al detalle de los lugares en que las personas encuestadas obtienen información propiamente dentro del T.S.E., se determina que un 25% de los encuestados indican usar el internet y otros departamentos del T.S.E., respecto de un 18% de los encuestados que indica los archivos, 15% que indica entidades externas, un 10% el Centro de Documentación, un 4% otros y un 3% que no respondió.

Con estos datos se evidencia el uso que se le da al internet y a otros departamentos como fuentes de información dentro del T.S.E., sin embargo; no se descarta el uso de los archivos y el Centro de Documentación pero no en gran medida aún cuando en estos departamentos se encuentra una cantidad de información que puede ser de gran utilidad para las personas funcionarias, lo cual deja de manifiesto la necesidad de contar con una estrategia que promueva y divulgue el uso de estas dos UI como una fuente rica de información dentro del T.S.E.

Gráfico 2. Método utilizado por el personal de Tribunal Supremo de Elecciones para conseguir información producida por entidades externas, San José, C.R. 2012

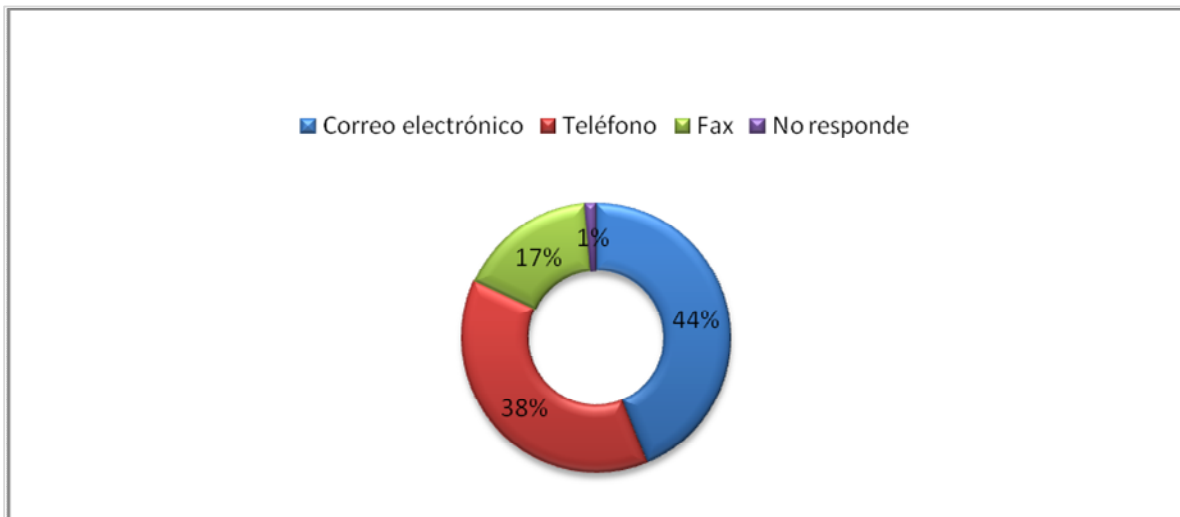


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2 corresponde al método utilizado por las personas encuestadas para conseguir información de entes externos, el cual demuestra que 24 de los encuestados lo obtienen por sus propios medios y una cantidad igual lo hace a través del Centro de Documentación, 15 de las personas encuestadas los obtienen a través de los archivos y de igual manera 15 no ofrecieron ninguna respuesta, 5 personas indicaron utilizar internet para acceder a los recursos externos, 2 no utilizan ningún método, 2 lo hacen a través de contactos institucionales, 1 lo hace a través de instituciones especializadas y 1 utiliza métodos variables.

El análisis de este gráfico permite determinar que uno de los métodos más utilizados para acceder a los recursos de información externos es por medio de las UI, que aumentaría si la cantidad de usuarios que lo accede por sus propios medios lo hiciera a través de estas unidades, lo cual podría lograrse mediante la implementación de una estrategia que promocióne los servicios que las distintas UI ofrecen a la Institución.

Gráfico 3. Medios utilizados por el personal de Tribunal Supremo de Elecciones para solicitar información que necesita del entorno, San José, C.R. 2012

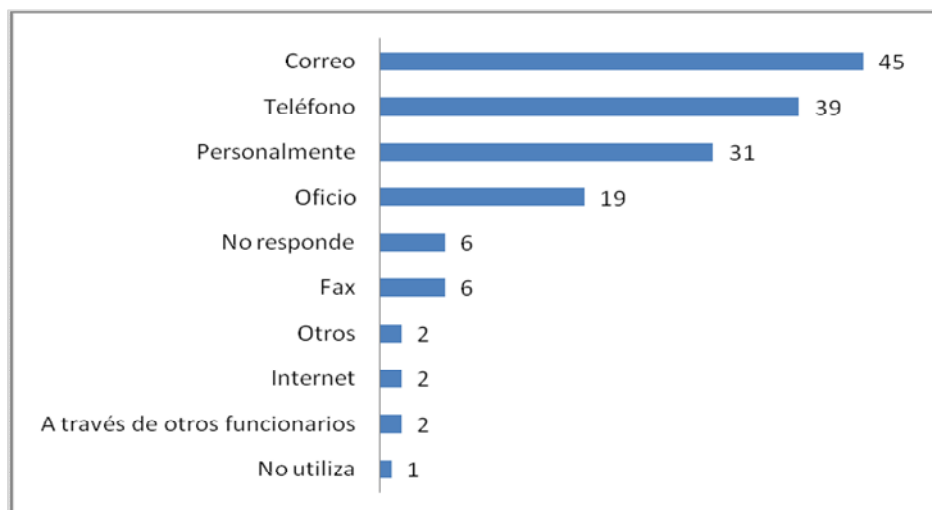


Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 3, que señala los medios más utilizados por las personas encuestadas para solicitar información externa, se determina que el correo electrónico es utilizado por el 44% de los encuestados, un 38% utiliza el teléfono, un 17% indica hacer uso del fax y un 1% no respondió.

La diferencia porcentual entre los la utilización de los diferentes medios para solicitar la información en las diferentes UI, no es significativa, lo importante es destacar que las personas funcionarias están haciendo uso de los servicios que ofrecen las UI.

Gráfico 4. Canales utilizados por el personal del Tribunal Supremo de Elecciones para solicitar la información interna que necesita, San José, C.R. 2012

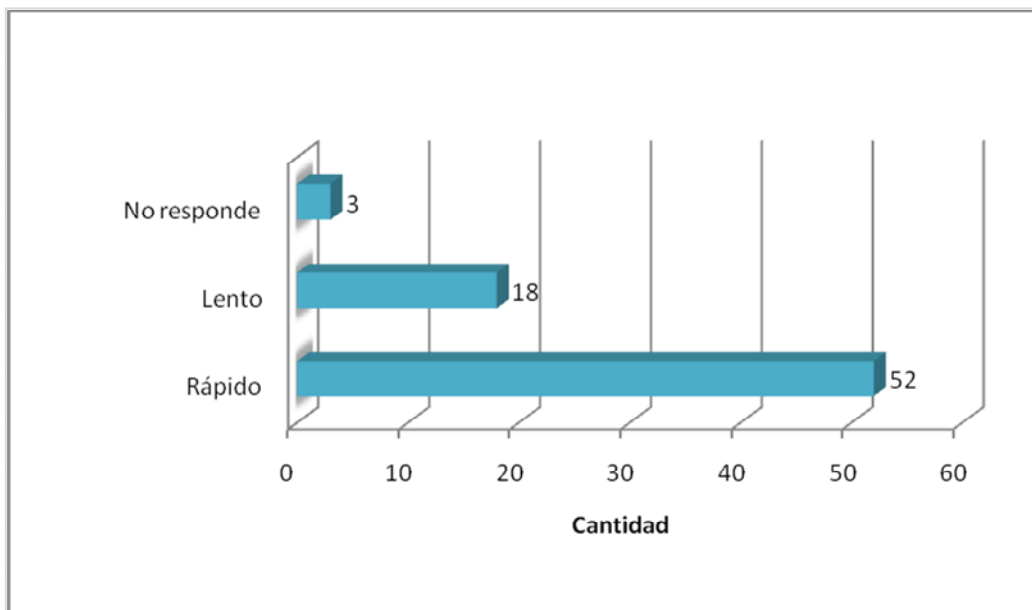


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico 4, que hace referencia a los canales más utilizados por las personas encuestadas para solicitar recursos de información dentro del T.S.E., se determina que 45 de éstos utiliza el correo electrónico como el mejor medio para hacer la solicitud, 39 prefieren utilizar el teléfono y 31 realiza la solicitud personal. Además otras personas en menor cantidad usan otros canales como: oficios 19, fax 6, internet, otros medios y a través de funcionarios 2 cada uno, 1 no utiliza ningún canal y 6 no respondieron.

Con los datos obtenidos a través de esta pregunta se demuestra que las UI tienen a disposición de la persona usuaria variados canales para que puedan solicitar los RI que necesitan para la realización de sus labores, y estos están siendo bien utilizados.

Gráfico 5. Tiempo de respuesta para obtener los recursos de información que solicita el personal del Tribunal Supremo de Elecciones a las unidades de información, San José, C.R. 2012

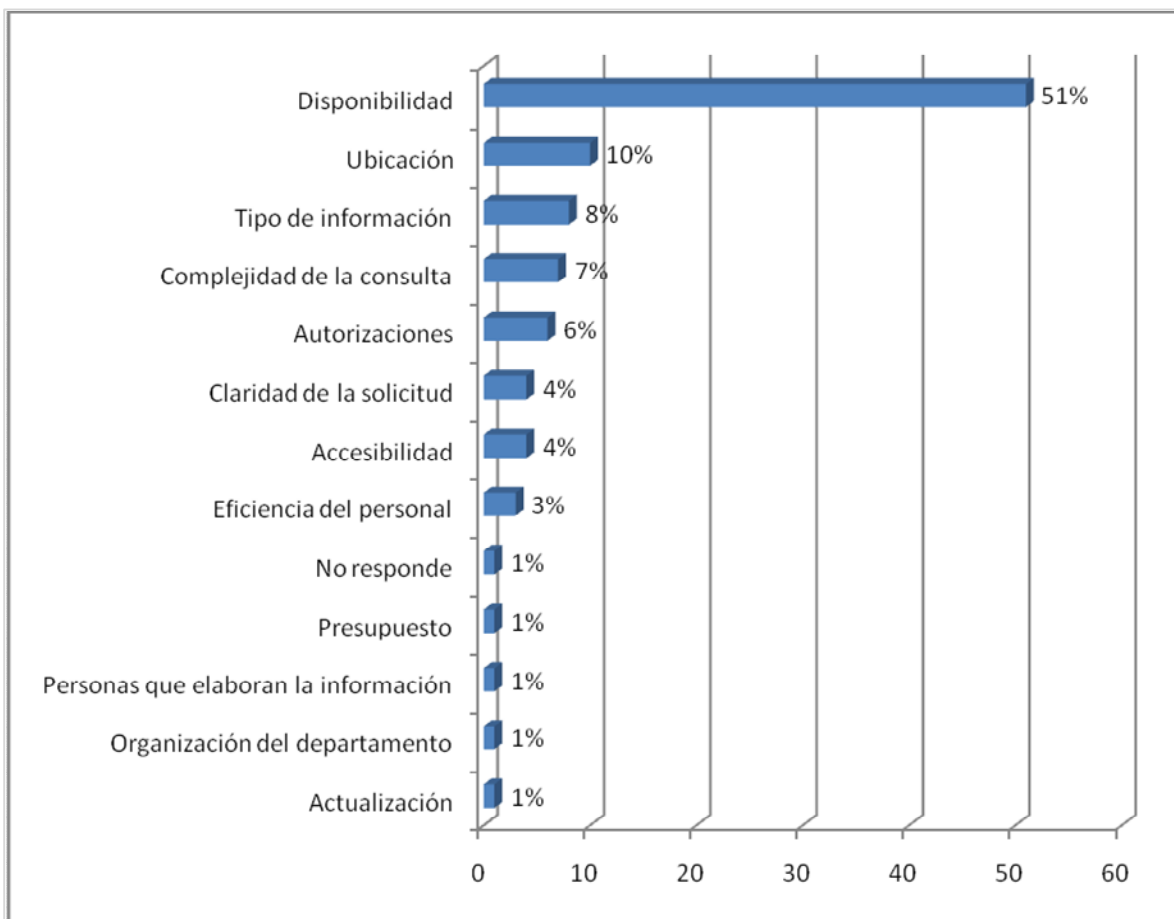


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 5 hace referencia al tiempo que transcurre desde el momento en que se hace la solicitud de información hasta el momento en que se obtiene, el cual refleja que 52 de las personas encuestadas consideran que es rápido, frente a 18 que lo creen lento y 3 no respondieron.

El análisis de gráfico anterior pone de manifiesto que el tiempo de respuesta que tardan las UI en atender las solicitudes que se le presentan es aceptable, ya que la mayoría de las personas encuestadas lo considera eficiente, lo cual se convierte en una fortaleza en cuanto a los servicios que estas unidades ofrecen.

Gráfico 6. Factores que influyen para que el tiempo de respuesta sea variado, San José, C.R. 2012



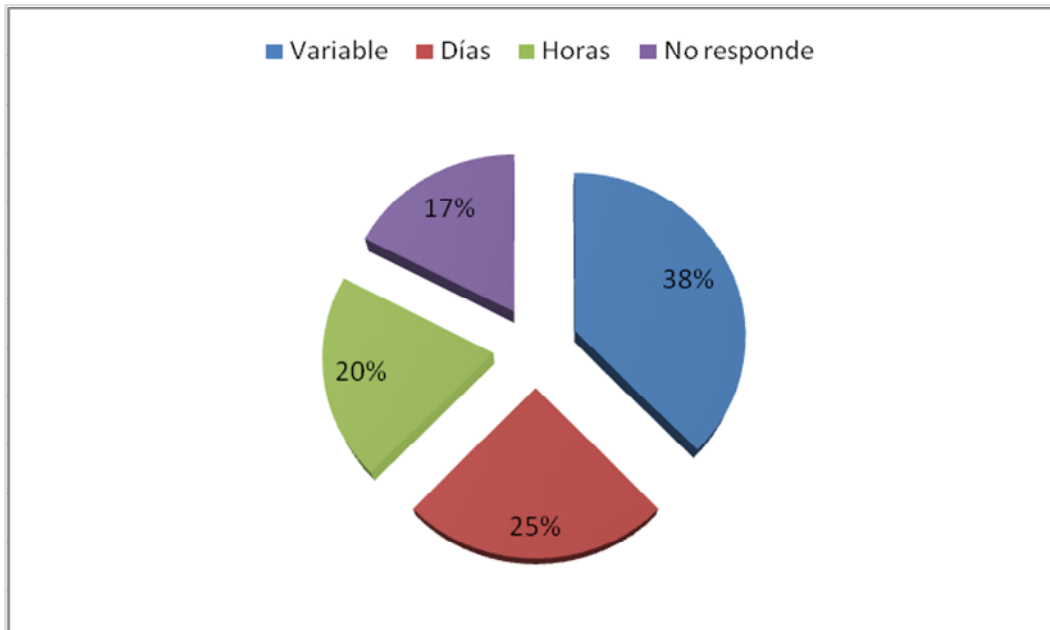
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico 6, las respuestas dadas a esta pregunta lanzaron una amplia variedad de causas, donde la disponibilidad de los RI solicitados ocupó un 51%, seguido de la ubicación de los RI con un 10%. Otros de los factores que influyen en el tiempo de respuesta son: el tipo de información con un 8%, la complejidad de la consulta 7%, las autorizaciones que deban solicitar 6%, la accesibilidad y la claridad de la solicitud 4%, eficiencia del personal 3%, actualización y organización del Departamento 2%, personas que elaboran la información, presupuesto y no responde 1%.

Estos datos ponen en evidencia que existen muchos factores que influyen en la variación del tiempo de respuesta para obtener los RI que las personas encuestadas no tienen a su disposición, factores que de existir una estrategia de gestión de información debidamente

establecida, no deberían de influir en el tiempo que se tarda para satisfacer una solicitud de información, ya que si existieran canales debidamente definidos, los factores internos no deberían incidir en este aspecto.

Gráfico 7. Tiempo invertido por el personal de Tribunal Supremo de Elecciones para recopilar los recursos de información que no posee en su Departamento, San José, C.R. 2012

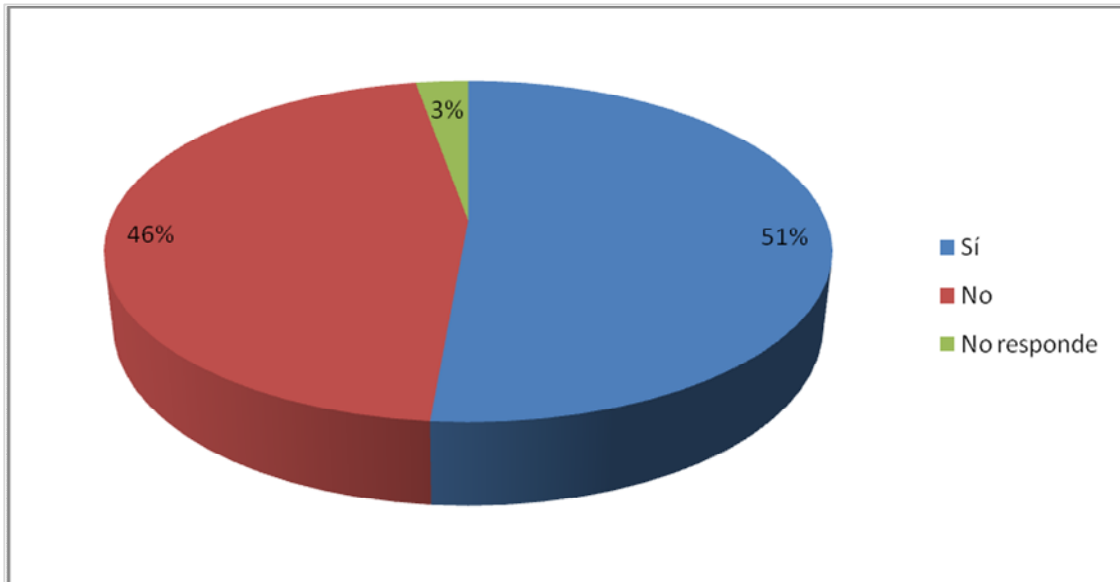


Fuente: Elaboración propia

En relación con el tiempo invertido para recopilar los RI que no tienen en su Departamento, se demuestra que 38% opinan que es variable, seguida de 25% que indicaron que eran días los que invertía, 20% que el tiempo invertido se resumía en horas y 17% no respondieron (gráfico 7).

El tiempo invertido por el personal para recopilar la información puede disminuirse de existir una correcta gestión de información, ya que la no intervención de las UI en el proceso de recopilación afecta la tardanza en el momento de conseguir los RI que se necesitan y no tienen disponibles en su Departamento.

Gráfico 8. Existencia de dificultad para acceder a los recursos de información que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones no posee en su Departamento, San José, C.R. 2012

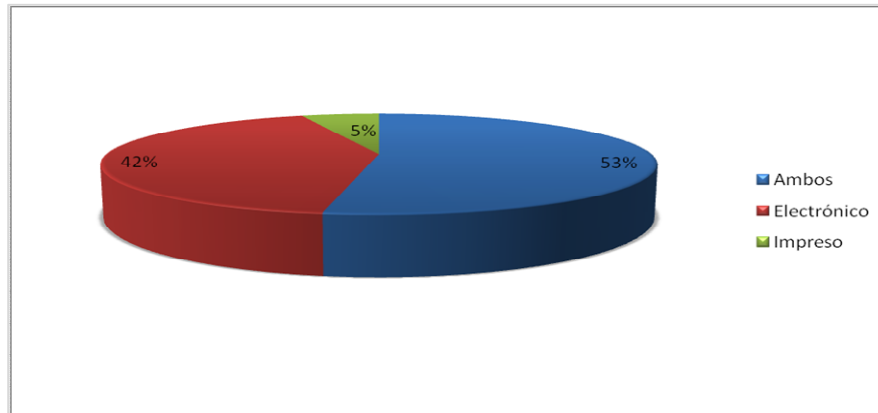


Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 8, que hace referencia a la dificultad que tiene el personal del Tribunal Supremo de Elecciones para acceder a los RI que no tienen disponibles en la unidad administrativa que laboran, el 51% de los encuestados respondió que sí tenían dificultad frente a un 46% que señalaron no tener ninguna dificultad y 3% no respondieron.

Como se puede observar la carencia de una adecuada GI en el Tribunal, provoca que las personas usuarias desconozcan cómo ubicar fácilmente los RI que no tienen disponibles en su Departamento, situación que genera el consumo de más tiempo para la toma de decisiones y para alcanzar sus objetivos.

Gráfico 9. Formatos de preferencia en que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones requiere que estén disponibles los recursos de información necesarios para alcanzar los objetivos, San José, C.R. 2012

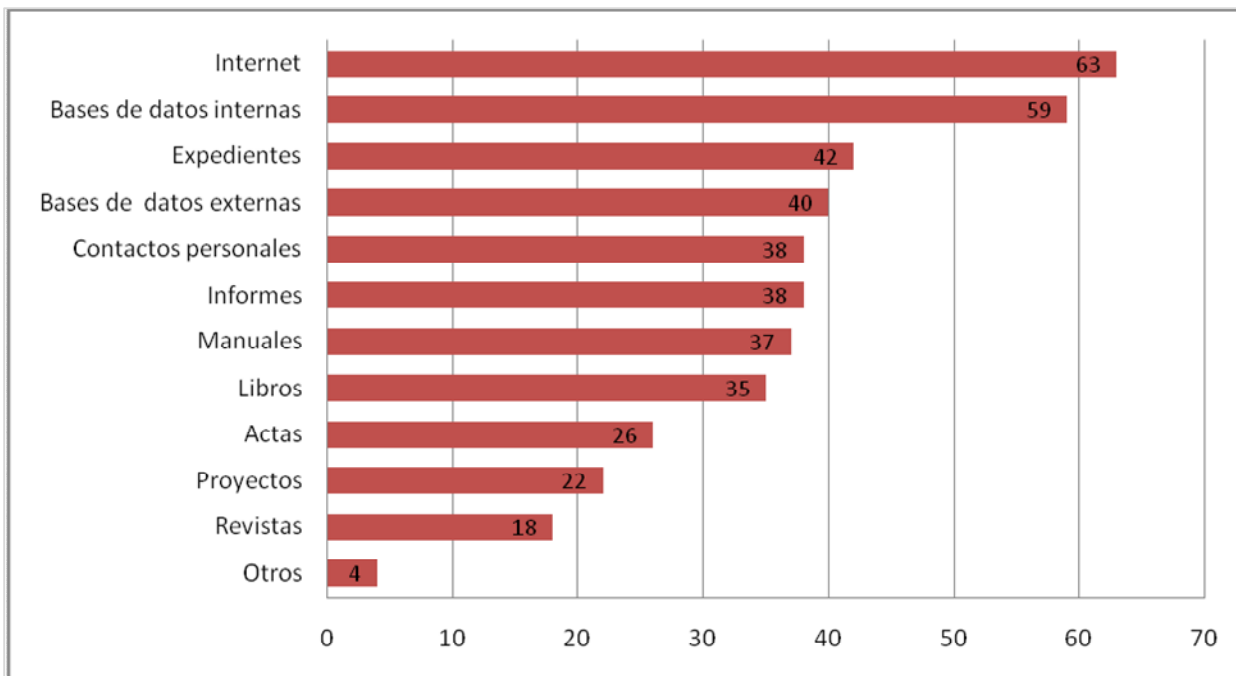


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 9 corresponde al tipo de formato en que necesitan los RI que se requieren en el Departamento donde laboran las personas encuestadas, donde un 53% respondió que optaban por necesitarlos tanto en formato electrónico como impreso, seguido de un 42% que los requiere solo en formato electrónico y un 5% solo en formato impreso.

La necesidad de tener disponibles los RI tanto en formato impreso como en electrónico, pone en evidencia que el contar con ambos formatos ocasiona una duplicidad innecesaria de RI, más gasto en papel e impresiones y otros costos que podrían disminuirse si los formatos impresos estuvieran solamente disponibles en las UI, conservando en las oficinas solamente el electrónico.

Gráfico 10. Fuentes de preferencia por parte del personal del Tribunal Supremo de Elecciones para obtener la información que necesitan, San José, C.R. 2012

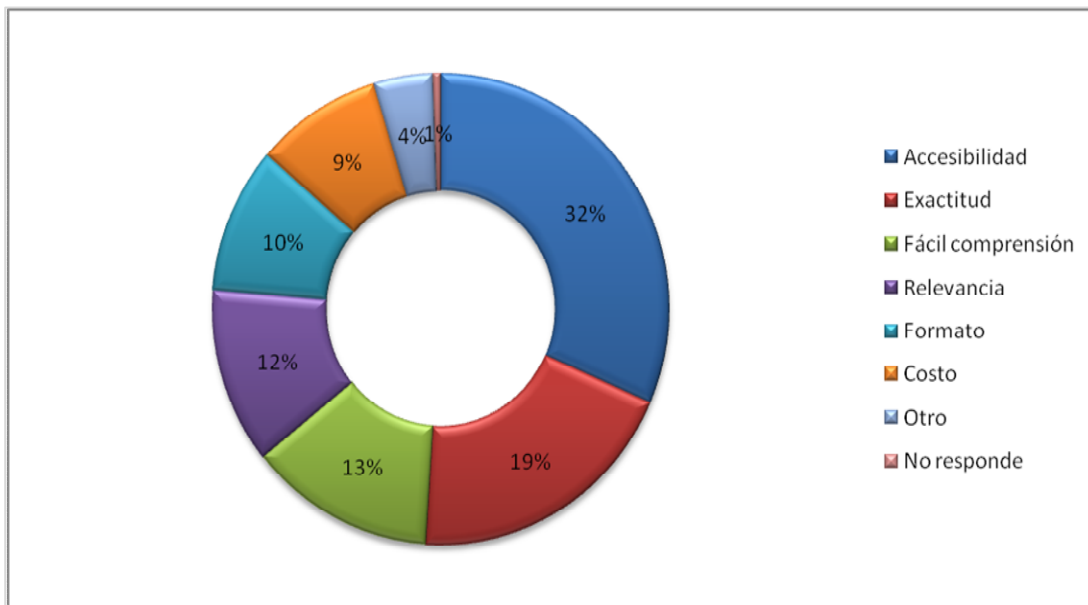


Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 10, que se refiere a las fuentes de información que prefieren las personas encuestadas para obtener la información demuestra que las alternativas son variadas, ya que 63 de ellas prefieren internet como fuente de consulta, 59 optan por consultar bases de datos internas, 42 consultan los expedientes, 40 las bases de datos externas, 38 mediante contactos personales e informes, 37 recurren a los manuales, 35 revisa los libros, 26 solicitan las actas, 22 prefieren los proyectos, 18 optan por las revistas y 4 a otras fuentes no indicadas.

Los datos anteriores demuestran que las personas encuestadas recurren a distintas fuentes para obtener la información que necesitan para realizar en forma óptima sus labores, lo que implica que todos estos recursos deben estar debidamente analizados y disponibles en alguna de las UI para garantizar su fácil acceso.

Gráfico 11. Razones por las que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones prefiere los tipos de fuentes de información indicados, San José, C.R. 2012

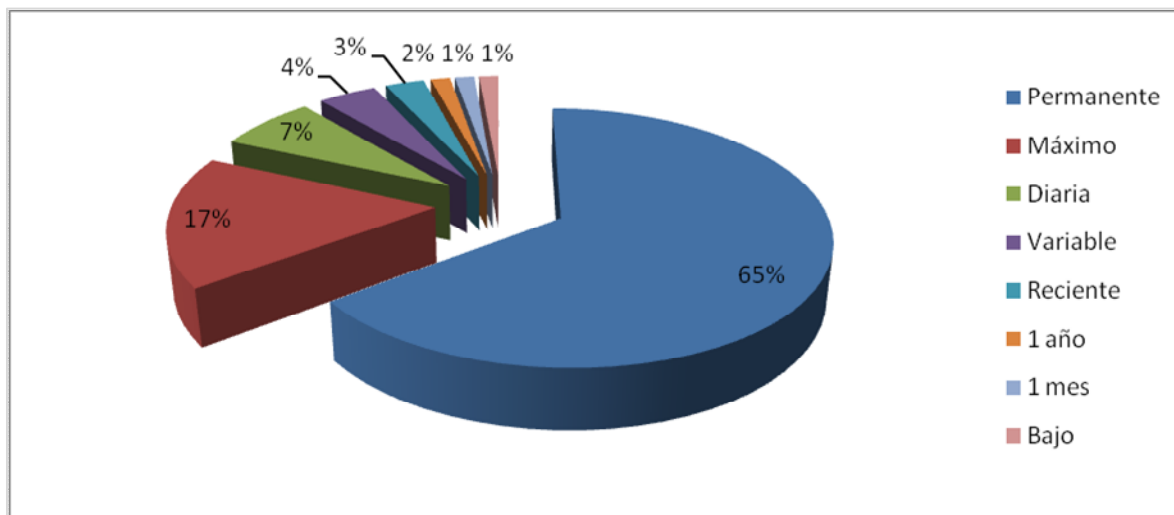


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 11 señala las razones que tienen las personas funcionarias para inclinarse por el tipo de fuente de información anotada en la referencia anterior, donde el 32% indica que es por la accesibilidad, el 19% que por exactitud, el 13% por ser de fácil comprensión, el 12% por relevancia, el 10% señala que por el formato, el 9% toma en cuenta el costo, el 4% revela otros aspectos y el 1% no responde.

Las razones tan variadas que tienen las personas usuarias para inclinarse por uno u otro tipo de fuente de información evidencia que existen diferentes tipos de usuarios cada uno con diversas necesidades de información, de ahí el beneficio de establecer una estrategia de capacitación que le permita a las UI conocer a sus usuarios y como brindarles un servicio ágil y eficiente que cubra todas sus expectativas y requerimientos.

Gráfico 12. Grado de actualización que deben tener los recursos de información que se necesitan para el logro de los objetivos, San José, C.R. 2012

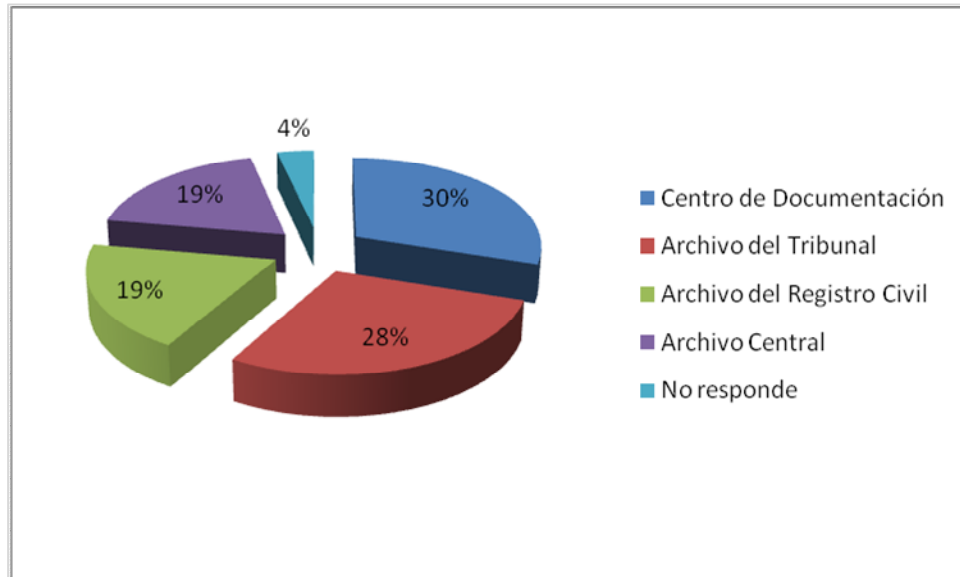


Fuente: Elaboración propia

En lo que corresponde al grado de actualización de los RI, un 65% de las personas encuestadas anotó que debía ser permanente, el 17% considera que debe ser al máximo (lo más actualizado posible), el 7% diaria, el 4% variable, el 3% reciente, el 2% indica que de año, el 1% que un mes y el 1% considera que debe ser bajo (gráfico 12).

Las categorías anotadas para manifestar el grado de actualización es variable y depende en buena medida de la percepción y la necesidad de cada persona usuaria, pero se deja en evidencia que la gran mayoría considera que los RI que se tienen en las diferentes UI deben tener una actualización permanente.

Gráfico 13. Conocimiento por parte del personal del Tribunal Supremo de Elecciones sobre los recursos de información disponibles en cada unidad de información, San José, C.R. 2012

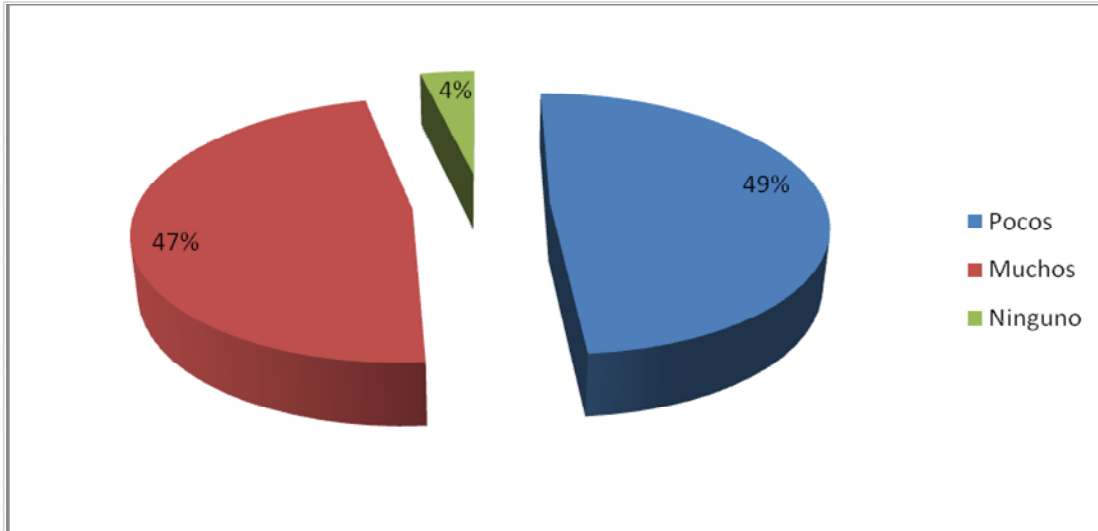


Fuente: Elaboración propia

El detalle del gráfico 13 corresponde al grado de conocimiento que tienen las personas encuestadas sobre los RI disponibles en cada una de las unidades de información, el cual demuestra que 30% de ellos dijeron conocer los RI disponibles en el Centro de Documentación, 28% los que están disponibles en el Archivo del T.S.E., 19% los que se encuentran en el Archivo del Registro Civil, 19% los que se encuentran en el Archivo Central y 4% no responden a la pregunta.

Con los datos suministrados se demuestra que sí se conoce cuáles RI se tienen disponibles en cada UI, pero este conocimiento se podría asegurar en su totalidad, si se logra establecer una estrategia de GI que permita divulgar a todas las personas funcionarias, no solamente los RI que poseen, sino también los servicios que brindan, los productos que elaboran y otras actividades que realizan en beneficio de la Institución.

Gráfico 14. Cantidad de recursos de información para la toma de decisiones que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones consigue en las unidades de información, San José, C.R. 2012

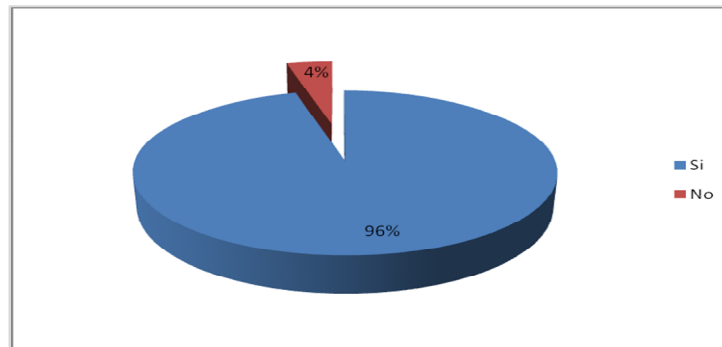


Fuente: Elaboración propia

Los datos suministrados en el gráfico 14 determinan la cantidad de RI para la toma de decisiones que las personas encuestadas consiguen en cada una de UI, donde el 49% indicó que pocos, frente a un 47% que muchos y, solamente un 4% que ninguno.

Debido a que no existe una estrategia que promueva y divulgue los RI que se tiene en custodia de cada una de la UI, las personas funcionarias no saben ubicar los RI que necesita en ellas, lo que genera la necesidad de tener en sus oficinas material duplicado, lo que provoca más gasto de papel, de espacio y de tiempo.

Gráfico 15. Grado de utilización de los servicios que brindan las unidades de información por parte del personal del Tribunal Supremo de Elecciones, San José, C.R. 2012

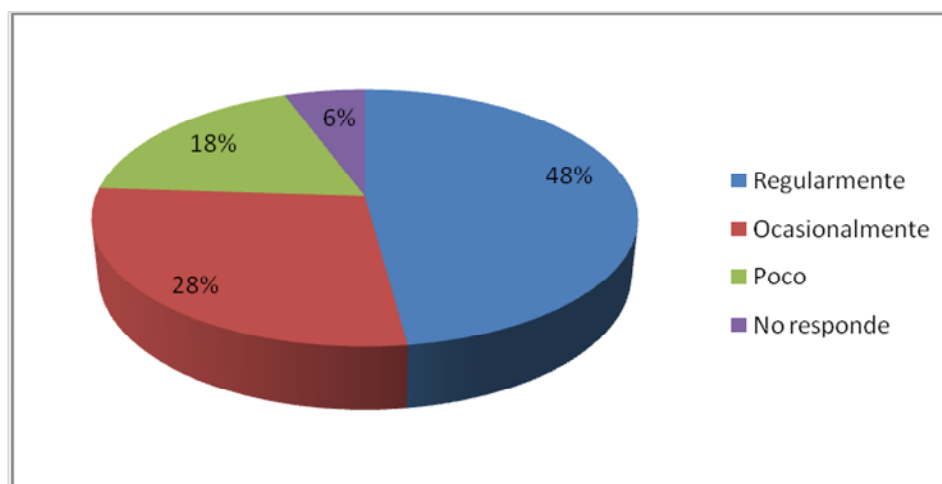


Fuente: Elaboración propia

Con base en la información registrada, que hace referencia a la utilización de los servicios que ofrecen las UI, 96% de las personas encuestadas afirmaron hacer uso de los ellos, frente a solamente 4% personas que indicaron no hacer uso de los servicios que se ofrecen (gráfico 15).

Los datos anteriores demuestran que hay un conocimiento general de los servicios que ofrecen las UI, el cual podría alcanzar el 100 por ciento de efectividad si todas las UI implementan una estrategia de capacitación que dé a conocer las actividades que realizan, la cual es parte importante para lograr una adecuada gestión de información.

Gráfico 16. Frecuencia con que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones utiliza los servicios brindados por las unidades de información, San José, C.R, San José, C.R. 2012

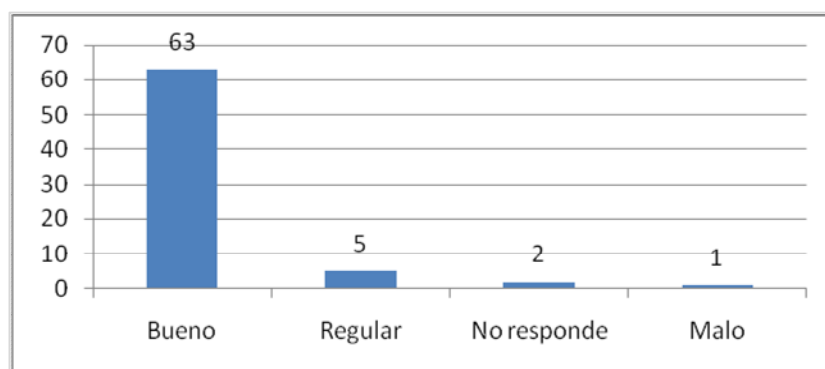


Fuente: Elaboración propia

Los datos del gráfico 16, que corresponden a la frecuencia con que las personas encuestadas hacen uso de los servicios brindados por las UI, demuestra que el 48% anotó utilizar los servicios regularmente, un 28% ocasionalmente, un 18% que poco y 6% no respondieron.

Con estos datos se evidencia que poco menos de la mitad utiliza con frecuencia los servicios que se ofrecen en las UI, situación que exalta la necesidad de fomentar el uso de estas unidades a través de estrategias que diseminen en forma eficiente y efectiva las labores que realizan en beneficio de toda la Institución.

Gráfico 17. Opinión que tiene el personal del Tribunal Supremo de Elecciones sobre los servicios que se ofrecen en las unidades de información, San José, C.R. 2012

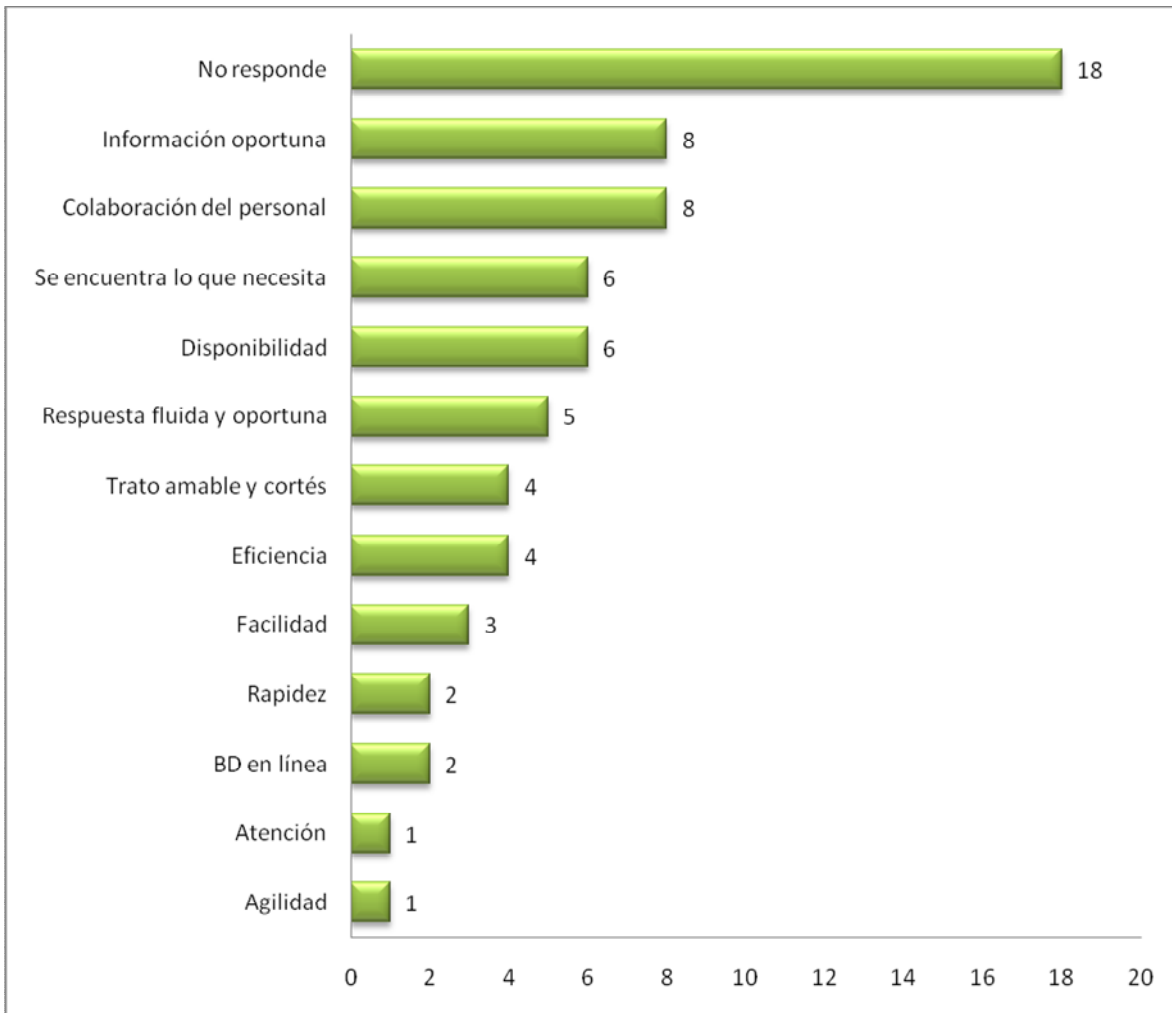


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información detallada en el gráfico 17, la cual determina la opinión que tienen las personas encuestadas sobre los servicios que se ofrecen en las UI, 63 indicaron que son buenos, 5 los señalaron como regulares, 1 como malos y 2 no respondieron.

Con base en los resultados anteriores, que demuestran una percepción favorable de los servicios que ofrecen las UI, se considera necesario difundir un poco más los servicios que se ofrecen, de manera tal que la totalidad de las personas funcionarias que ya los utilizan, lleguen a tener una opinión positiva y se logre ubicar a todas las UI en la cúspide organizacional del Tribunal.

Gráfico 18. Razones por las que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones considera buenos los servicios ofrecidos por las unidades de información, San José, C.R. 2012

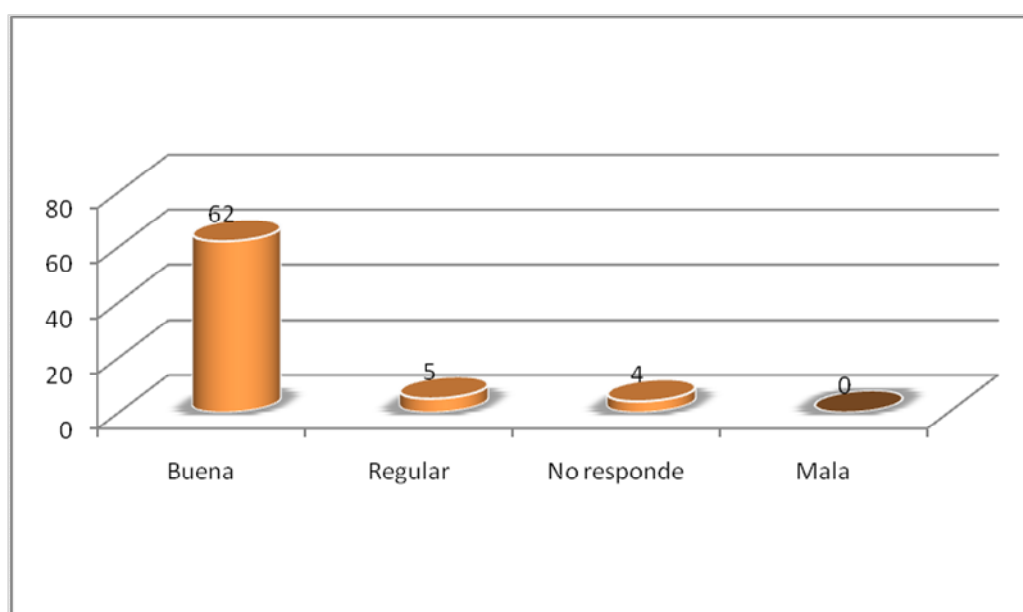


Fuente: Elaboración propia

Los datos suministrados en el gráfico 18, que corresponden a las razones de peso que tienen las personas encuestadas para considerar los servicios de las UI como buenos, son variadas, ya que el 12% determina que la colaboración del personal y la información oportuna es lo que influye, frente a un 9% que consideran que lo importante es la disponibilidad y que se encuentra lo que se requiere, el (7%) piensa que una respuesta fluida y oportuna son las que median, el 6% consideran tanto la eficiencia como el trato amable y cortés, el 4% la facilidad, el 3% hacen referencia a las bases de datos en línea y la rapidez, el 2% toma en cuenta la agilidad, un 1% la atención que se brinda y el 26% no respondieron.

La información brindada por las personas encuestadas demuestra que para que los servicios que brindan las UI se califiquen de forma positiva, es necesario que se garantice su calidad, lo cual se puede logra si se reducen los tiempos de respuesta, se mejora la atención y la disponibilidad de los recursos, efectividad y eficiencia que se podrá lograr una vez que se implemente una estrategia de gestión de información en la Institución que permita optimizar el funcionamiento de cada una de las UI.

Gráfico 19. Percepción que tienen el personal del Tribunal Supremo de Elecciones respecto de la calidad del contenido de los recursos de información disponibles en las unidades de información, San José, C.R. 2012



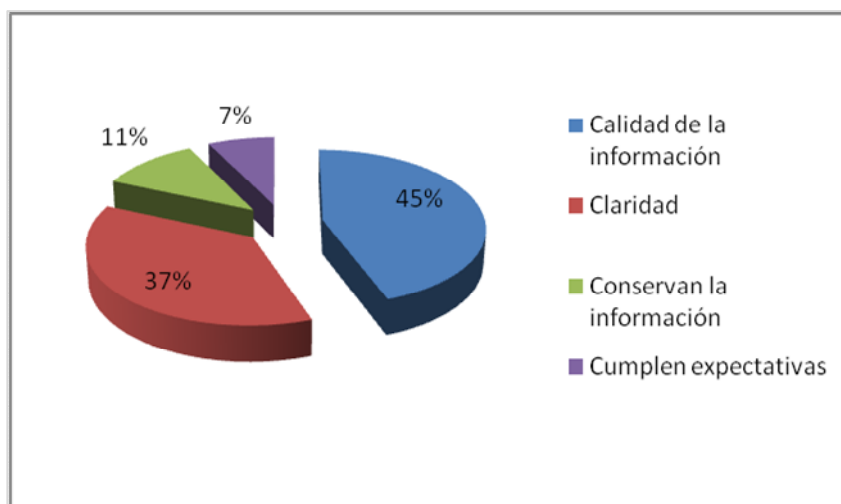
Fuente: Elaboración propia

La información del gráfico 19 refleja la opinión que tienen las personas encuestadas sobre la calidad del contenido de los RI disponibles en las UI, donde 62 considera que es buena, frente a 5 que la determinan como regular, ninguna la considera mala y 4 no respondieron.

Los datos suministrados denotan un aspecto a favor de las unidades de información, ya que la mayor parte de las personas encuestadas consideran que la calidad de los RI es buena, aspecto que debe tomarse en cuenta para demostrar ante las autoridades electorales, la necesidad de implementar una estrategia de gestión de información que le permita a las UI convertirse en el eje que administre en forma eficiente y eficaz todos los

recursos de información que se requieren para la toma de decisiones y el logro de los objetivos.

Gráfico 20. Razones por las que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones consideran que la calidad de los recursos de información es buena, San José, C.R. 2012

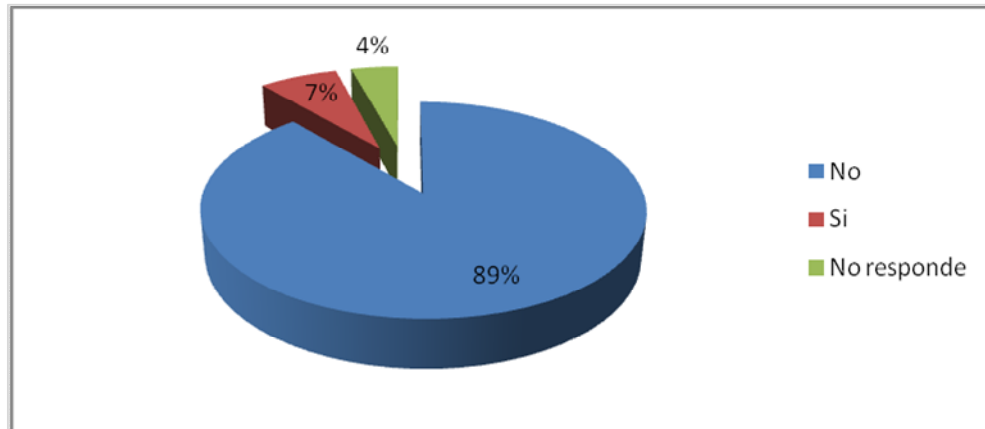


Fuente: Elaboración propia

Estos datos del gráfico 20 enumeran las razones dadas por las personas encuestadas para considerar la calidad de los RI como buena, y se puede apreciar que el 45% toma en cuenta la calidad de la información que contienen, un 37% se inclina por la claridad, el 11% opinan que conservan la información y un 7% piensa que la calidad cumple las expectativas.

La calidad de los RI es un factor importante de tomar en cuenta por las UI, ya que si mantienen este nivel de expectativa por parte de las personas usuarias, se podrá fomentar el uso de los servicios y productos que se ofrecen.

Gráfico 21. Cantidad del personal del Tribunal Supremo de Elecciones que han recibido alguna capacitación por parte de las unidades de información para dar a conocer los servicios que se ofrecen, San José, C.R. 2012

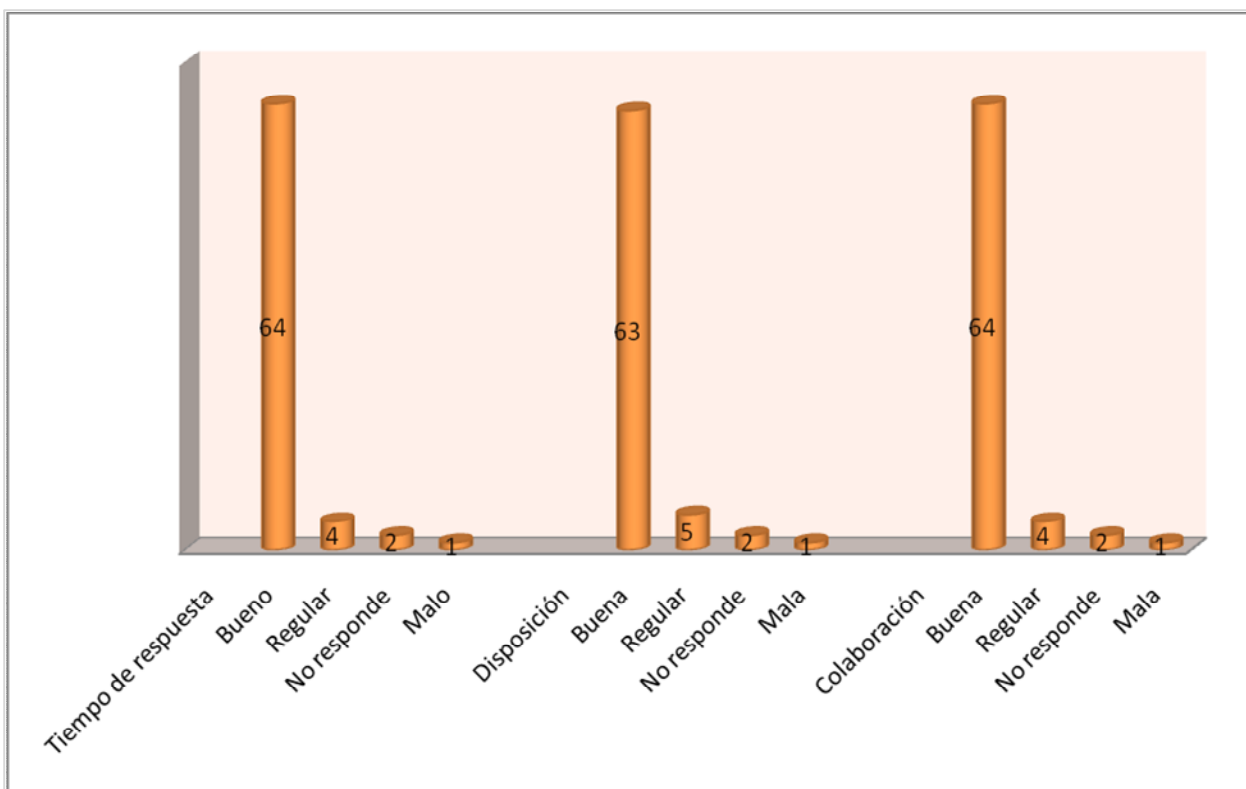


Fuente: Elaboración propia

La información del gráfico 21 que corresponde a la necesidad de conocer si las personas encuestadas han recibido alguna capacitación por parte de las UI para informar sobre las labores que realizan, los servicios y productos que ofrecen, reflejó que el 89% indicó no haberla recibido, frente a un 7% que señaló sí haber recibido algún tipo de capacitación y 4% no respondieron.

Es sorprendente conocer que no existe en ninguna de las UI un plan de capacitación para informar al personal sobre los servicios y productos que se ofrecen, aspecto que sin lugar a duda influye en la percepción que tienen la población usuaria sobre las UI, la cual se podrá mejorar con la implementación de una estrategia de gestión de información que incluya un plan de capacitación.

Gráfico 22. Opinión por parte del personal del Tribunal Supremo de Elecciones sobre el personal que labora en las unidades de información, San José, C.R. 2012



Fuente: Elaboración propia

Los datos ilustrados en el gráfico 22 demuestran la opinión que tienen las personas encuestadas sobre el personal que labora en las UI, percepción que se consultó tomando en cuenta tres aspectos: el tiempo de respuesta, la disposición y la colaboración del personal.

En cuanto al primer aspecto, 64 de las personas encuestadas consideran que el tiempo de respuesta es bueno, 4 regular, solo 1 lo califica como malo y 2 no respondieron.

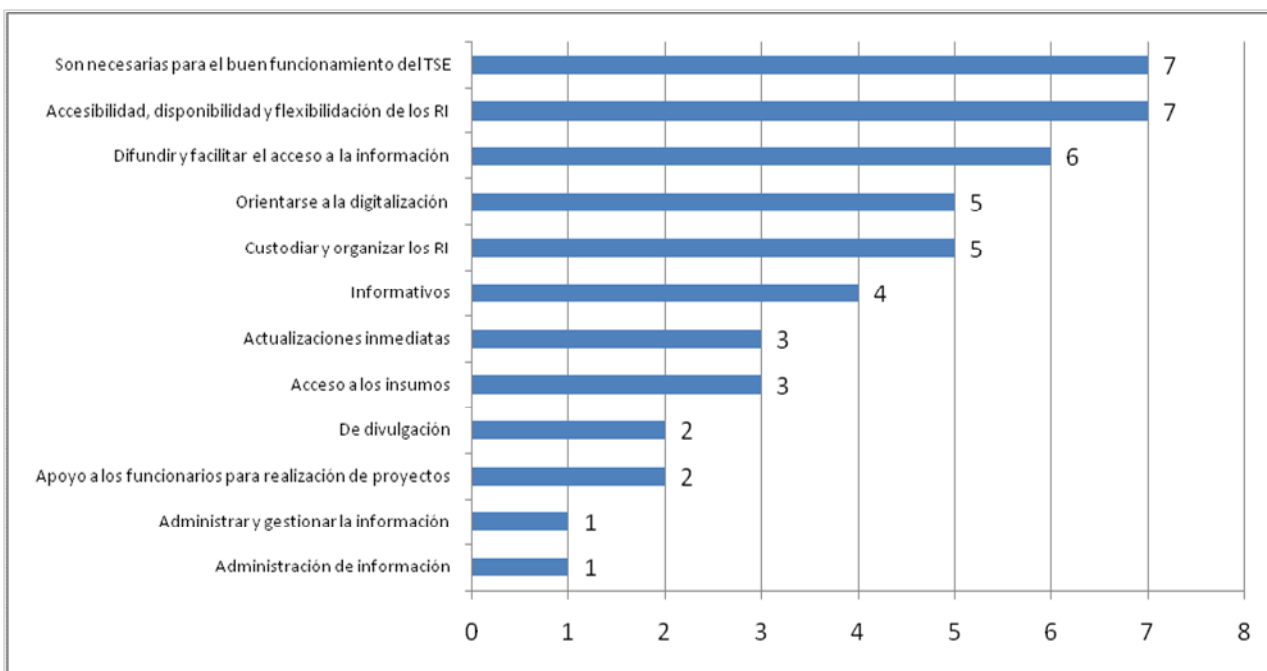
En cuanto a la disposición del recurso humano, 63 de las personas encuestadas considera que es buena, 5 que regular, solo 1 la califica como mala y 2 no respondieron.

La colaboración es considerada como buena por 64 de las personas encuestadas, 4

opinan que es regular, 1 la califica como mala y 2 no respondieron.

La percepción que tienen las personas funcionarias sobre el recurso humano que labora en las UI es favorable, aspecto que debe explotarse al momento de poner en práctica la capacitación y la estrategia de gestión de información en la Institución, ya que las relaciones humanas son muy importantes en todo ambiente de trabajo ya que facilitan el trabajo en equipo y la consecución de objetivos.

Gráfico 23. Papel que consideran el personal del Tribunal Supremo de Elecciones que deberían cumplir las unidades de información dentro del Tribunal Supremo de Elecciones, San José, C.R. 2012



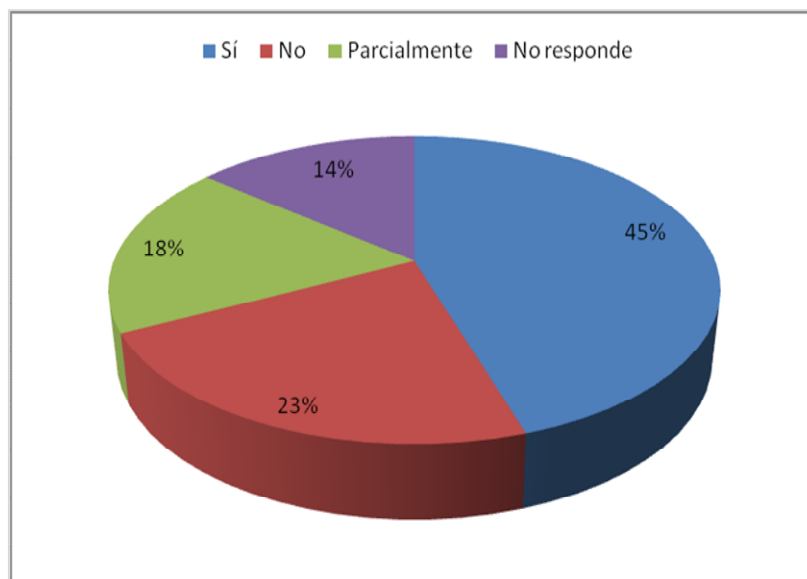
Fuente: Elaboración propia

La información de la gráfica 23 que hace referencia a la opinión que tienen las personas encuestadas sobre el rol que desempeñan o deberían tener las UI en la gestión de los recursos de información, indica que 7 de ellas piensan que son necesarias para el buen funcionamiento del T.S.E., igual cantidad que su rol es de accesibilidad, disponibilidad y flexibilización de los RI; 6 opinan que su papel es el de difundir y facilitar el acceso a la información; 5 consideran que deben orientarse a la digitalización e igual cantidad que

deben custodiar y organizar los RI; 4 manifiestan que deben ser informativos, 3 opinan que deben ofrecer actualizaciones inmediatas e igual cantidad que deben ofrecer acceso a los insumos; 2 consideran que su rol es de divulgación e igual cantidad que su papel es de apoyo a los funcionarios para la realización de proyectos; y por último 1 manifiesta que su función es administrar y gestionar la información, y otro que la administración de información.

La opinión que tienen las personas funcionarias sobre la función que deben cumplir las UI dentro de la organización es variada, pero es necesario resaltar que tienen claro que deben ser las encargadas de gestionar la información, así como garantizar su accesibilidad y disponibilidad. Esta percepción es favorable y puede ser considerada como ventaja al momento de implementar una estrategia de gestión de información.

Gráfico 24. Cantidad del personal del Tribunal Supremo de Elecciones que consideran que el papel de las unidades de información se da actualmente, San José, C.R. 2012



Fuente: Elaboración propia

Los datos representados en la gráfica 24 anterior corresponden a las respuestas emitidas por las personas encuestadas, respecto a la pregunta de cuál consideran que es el papel de las UI en la actualidad, información que pone de manifiesto que el 45% considera que sí cumplen su papel, 23% piensa que no, un 18% que se da parcialmente y 14% no

respondieron.

Estos datos son importantes, ya que una buena cantidad piensan que las UI cumplen su función dentro del Tribunal, pero bastantes no están convencidos que así sea, por lo que se debe trabajar con metas definidas, para lograr que el 100% de las personas funcionarias tengan claro cuál es el papel de las UI, lo cual se logrará con la implementación de una estrategia de gestión de información que contemple también el programa de capacitación para toda la Institución.

Sugerencias para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las UI: Este aspecto tiene la finalidad de conocer las observaciones, que de acuerdo con la opinión de las personas encuestadas, harían que la calidad de los servicios que ofrecen las UI mejorará.

Sobre este punto y para no perder datos importantes para la investigación, se transcriben todas las sugerencias anotadas por las personas encuestadas:

- Actualizar por medio de internet
- Aumentar temática registral
- Base de datos conjunta
- Buena disposición del personal
- Capacitación
- Controlar y evaluar los servicios que se brindan
- Coordinación entre las UI para que no haya duplicidad
- Deben automatizar todos los procesos
- Deben difundir los objetivos de cada unidad
- Deben difundir los servicios ofrecidos
- Difundir los RI que tienen disponibles
- Disponibilidad de los RI
- Divulgación
- Felicitaciones por el buen trabajo
- Identificación con el ciudadano
- Identificación con la institución
- Integrar un único archivo institucional
- Más eficiencia

- Más Recurso Humano
- Más Recurso Tecnológico
- Mayor apertura y divulgación de la información pública
- Mayor cantidad de recursos económicos, humanos y tecnológicos
- Poner a disposición de la Institución los RI en formato digital
- Portal electrónico
- Que los datos sean de fácil acceso para todos los funcionarios
- Realizar un diagnóstico de necesidades
- Recurrir a las TI para dinamizar la entrega de información
- Sistematizar la información
- Tomar en cuenta al personal
- Utilización de indicadores de calidad

Como se puede observar, estas respuestas, dan parámetros muy significativos para poder mejorar la calidad del servicio en pro de una correcta gestión de información que favorezca a todo el personal del T.S.E. Se podría decir que cada una de estas recomendaciones son acciones que no pueden pasar desapercibidas y que deberían ser tomadas para formar parte de una estrategia de gestión que es necesario desarrollar con prontitud en el Tribunal.

4.10 Balance general de los resultados de la Auditoría de Información.

Al llegar a esta etapa de la investigación, puede señalarse que con la aplicación de la auditoría de información, se hace un diagnóstico global del modo en que se utiliza la información en una organización, de manera que permita determinar la información que se necesita para alcanzar sus objetivos, y así funcionar correctamente.

En el caso de esta investigación, el desarrollo de la auditoría permitió obtener ese diagnóstico, donde se advierten las debilidades y fortalezas de la Gestión de Información presentes en el Tribunal Supremo de Elecciones, contribuyendo a la vez, para que se propongan medidas correctivas que fortalezcan o mejoren el nivel de Gestión encontrado.

A continuación, se presentan las debilidades, que se determinaron afectan la Gestión de Información dentro del Tribunal y su respectiva oportunidad de mejora:

1. A pesar de que el T.S.E. cuenta con cuatro unidades de información y cada una posee sus respectivos manuales de procedimientos y de funciones, así como políticas, misión, visión y objetivos debidamente definidas, no hay a nivel institucional una noción clara sobre cuáles son los RI que conserva y custodia cada una de estas unidades.

Oportunidad de mejora:

Desarrollar un proceso de difusión a nivel institucional, en la cual los profesionales encargados de las UI, den a conocer en forma clara y precisa cuales son los recursos de información que tienen en cada una de estas UI y, de esta manera, las jefaturas de cada unidad administrativa conozca a dónde enviar los recursos que generan. Puede utilizarse un medio de difusión como el correo electrónico institucional, así como la confección de panfletos informativos. Con la autorización respectiva, puede hacerse uso de la plataforma tecnológica que posee la Institución. Esta difusión va a permitir eliminar la duplicidad de RI que se detectó que se dan en las UI y que los funcionarios conozcan con claridad y exactitud a cuál UI tienen que enviar los RI que generan para que sean almacenados y custodiados con las técnicas de procesamiento adecuadas que permitan su posterior consulta de manera eficiente y oportuna.

Coordinar con la Unidad de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos del Tribunal, para que en los procesos de inducción que se dan a las personas que ingresan a laborar a la institución, se abra un espacio para que las unidades de información se den a conocer, brinden información sobre los servicios y productos que ofrecen y distribuyan los panfletos que se han elaborado para divulgar las funciones de estas importantes unidades.

2. No existe en ninguna de las UI un plan de capacitación que dé formación a la persona usuaria interna sobre el uso adecuado de estas UI y en el que se determine el movimiento que deben seguir los recursos de información, lo cual puede ser un factor influyente en que no se esté dando una adecuada gestión de la información.

Oportunidad de mejora:

a. Crear un equipo interdisciplinario conformado por las personas encargadas de las unidades de Información, para que con su experiencia profesional y laboral, establezcan un manual que indique el movimiento que deben seguir los RI desde su producción hasta su depósito en alguna de las UI existentes en la Institución, lo que tendrá como resultado un óptimo uso de los RI, un mejor tiempo de respuesta, así como una mejor localización y ubicación.

b. Realizar sesiones de trabajo en las que cada uno de los profesionales al frente de la UI ofrezcan un informe sobre los recursos de información que hay en cada una de las UI, así como las técnicas de procesamiento utilizadas para catalogar, clasificar y/o describir esos recursos, las herramientas utilizadas para lograrlo y las bases de datos disponibles para almacenar y recuperar los recursos de manera eficiente y eficaz, así como los servicios y productos que tienen a disposición de sus usuarios.

c. Cuando se haya realizado la fase de diagnóstico sobre el trabajo realizado en cada UI, será necesario evaluarlo, de manera tal, que se produzca una retroalimentación que permita mejorar los procedimientos y técnicas utilizadas para el procesamiento de los recursos que contribuya a implementar una adecuada gestión de la información en beneficio de la Institución.

d. Al concluir esta etapa, desarrollar un plan de capacitación que será ejecutado por cada una de las personas encargadas de las unidades de información, quienes serán los responsables de informar sobre los recursos de información que tienen en sus respectivas unidades y darán a conocer qué recursos que se generan y llegan al Tribunal, deben ser enviados a cada una de las unidades, es decir, se establecerán los lineamientos necesarios para mejorar los flujos de información de los recursos existentes en el T.S.E., así como cuál es el movimiento que éstos deben seguir desde su generación, hasta su depósito permanente en alguna de las unidades de información ya existentes.

Esta capacitación estará dirigida a los Directores y Directora, Jefes y Jefas, Encargados y Encargadas de cada una de las unidades administrativas del Tribunal, incluidas las oficinas regionales, así como a otras personas funcionarias

que se estime conveniente y que tengan la responsabilidad de tomar decisiones importantes para la organización.

Cuando este plan de capacitación se haya concluido, las personas encargadas de las unidades administrativas, tendrán claro a qué unidad de información de las cuatro existentes, deberán enviar los RI que se generan en cada una de ellas, con la seguridad de saber que en la UI le darán a esos recursos el tratamiento adecuado que garantice su óptima recuperación y fácil ubicación en beneficio de los usuarios internos o externos que lo lleguen a requerir, contribuyendo, así a seguir los flujos de información establecidos y a gestionar los recursos de forma adecuada.

3. En las UI se utilizan distintos software para desarrollar las bases de datos, algunos de los cuales no son los idóneos para conservar y acceder a la información.

Oportunidad de mejora:

Una vez que se haya realizado la capacitación y queden establecidos los correctos flujos de información que deben tener los recursos dentro de la Institución, se hace necesario mejorar el acceso a los mismos, lo cual se conseguirá con el desarrollo de un sistema de información para todas las UI que permita mejorar el control de los recursos que se tienen y facilitar el acceso a estos, tanto para los usuarios internos como externos.

Tomando en cuenta que ya existe un software como el Winisis, desarrollado por la UNESCO, de distribución gratuita, que ha sido desarrollado para ser aplicado en unidades de información y que tiene una interface conocida como GenSis para ser utilizado en internet, y que en el Tribunal ha sido exitosamente utilizado en el Centro de Documentación, se propone que en las demás UI se estudie la utilización de este software que permite desarrollar hojas de entrada de datos tan amplias como sean necesarias, realizar búsquedas complejas, generar informes y muchas otras aplicaciones que lo hacen muy eficiente, además, es el software que tanto los archivistas como los bibliotecólogos aprenden a utilizar durante su preparación universitaria.

En esta etapa, puede aprovecharse el conocimiento que posee la persona encargada del Centro de Documentación, que además de tener un amplio

conocimiento sobre este software, impartió los cursos de Winisis en la Universidad de Costa Rica a los estudiantes de Bibliotecología, quien con la colaboración de los profesionales que laboran con ella en el Centro, podrían capacitar a los demás funcionarios y funcionarias que laboran en las UI para que aprendan a utilizar y aplicar esta importante herramienta.

Sí a lo interno del Tribunal se toma la decisión de que en todas las UI se utilice el programa Winisis, facilitará la posibilidad de desarrollar un Sistema de Información Institucional que incluya todas las UI; esto mejorará el acceso a la información a lo interno y también a lo externo de la Institución, ya que se podrá acceder a la información a través de internet. En este caso, será necesario tener la colaboración del personal que labora en la Dirección General de Estrategia Tecnológica para que realicen las pruebas necesarias que permitan migrar la información contenida en las bases existentes a las nuevas desarrolladas en Winisis.

Otra ventaja de tener un Sistema de Información Institucional, es que permitirá normalizar el proceso que se le da a la información, porque las bases de datos contarán con los campos que los profesionales en información a cargo de las UI crean que son necesarios para catalogar, clasificar y describir los RI, de manera tal que su recuperación sea pronta y efectiva. Además, va a permitir generar un tesoro institucional que permita utilizar los términos adecuados para localizar un determinado recurso, que esté desarrollado acorde con las funciones civiles y electorales que se llevan a cabo en tan prestigiosa institución.

Como medida remedial inmediata se propone que el Instituto de Formación y Estudios en Democracia (IFED), estudie la posibilidad de incluir las bases de datos de los archivos dentro de la plataforma de servicios que el Centro de Documentación tiene en la página web institucional, y así hacer accesibles los acervos existentes en los diferentes archivos y se contribuya con la gestión de conocimiento dentro del Tribunal.

4. La mayor parte del recurso humano que labora en las UI no tiene preparación profesional en Ciencias de la Información.

Oportunidad de mejora:

Considerando que toda Unidad de Información, debe ser administrada por profesionales en el campo de la información (bibliotecólogos, archivistas), es importante que las unidades del T.S.E. cuenten con personal calificado, por lo que se recomienda establecer convenios con las Escuelas de Bibliotecología de la Universidad Nacional y Universidad de Costa Rica, así como con la Escuela de Archivística de la U.C.R., para que se ofrezcan cursos de actualización a los profesionales en ciencias de la información que laboran en las UI, y de esta manera se informen sobre los nuevos conocimientos que pueden ayudar a gestionar mejor la información.

Solicitar a la Dirección Ejecutiva del Tribunal, que las plazas ubicadas en las distintas UI, sobre todo a nivel de las unidades que conforman el Archivo del Registro Civil, sean reasignadas a categorías en que sea requisito indispensable tener formación en Archivística o Bibliotecología, según sea el caso, para optimizar la gestión de los RI que se tiene en cada una de ellas.

Además, motivar al personal que labora en estas unidades y no tienen el requisito profesional, que estudien alguna de las carreras en ciencias de la información con el propósito de generar más oportunidades de gestión para estas unidades.

5. No existe un apoyo documental que dé sustento al proceso de auditoría de calidad implementado en el Tribunal Supremo de Elecciones.

Oportunidad de mejora:

Para dar más sustento a la necesidad de gestionar adecuadamente la información en esta Institución, es sumamente importante mencionar que en el marco de acción del Plan Estratégico Institucional 2008-2012, se aprobó una estrategia de gestión de calidad que buscaba la certificación internacional de calidad ISO 9001:2008 de los procesos registrales civiles, la cual fue obtenida con éxito el jueves 14 de noviembre de 2013 por haber cumplido con todos los requisitos exigidos para ostentar este galardón otorgado por el Comité ISO Internacional y

certificado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). Sumado a esto el T.S.E. podría convertirse en el primer organismo a nivel mundial en obtener la certificación de calidad de sus procesos electorales, por lo que se solicitó al Comité ISO Internacional la elaboración de una nueva norma denominada ISO 17582 *Aplicación específica de la ISO 9001 para Sistemas de Gestión Electoral*. Los parámetros de calidad para esta norma internacional se basarán en las buenas prácticas de los procesos electorales costarricenses.

Toda esta exigencia para mantener los estándares de calidad en la institución requiere una base documental actualizada y conocida por todo el recurso humano, por lo que es fundamental contar con una gestión de información debidamente establecida y en funcionamiento que garantice el acceso a la información y reducir el tiempo de respuesta para la toma de decisiones en una institución tan importante como es el Tribunal Supremo de Elecciones.

Al estar certificado el Tribunal Supremo de Elecciones en la Norma ISO 9001:2008 para los procesos registrales civiles, se recomienda que en las auditorías internas de control de la Unidad Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección Ejecutiva, incluya el control de los flujos de información que las unidades administrativas producen, divulgan y reciben. (Anexo 9)

Para que esto se logre de forma óptima, es necesario aplicar las medidas correctivas, con las cuales se garantizará la buena ejecución de las labores relacionadas con la gestión de información y una proyección más evidente que ubique a las unidades de información en el lugar que merecen dentro del engranaje institucional.

6. El trabajo especializado por las unidades de información no es tomado como base para la planificación estratégica institucional.

Oportunidad de mejora:

Que los flujos de información establecidos tanto en su fase real, como en la fase ideal determinados en la aplicación de la auditoría de información, se suministre a la Unidad Modelo de Arquitectura de Información de la Dirección Ejecutiva, para

que sea tomada como materia prima para elaborar la matriz de arquitectura de información del Tribunal Supremo de Elecciones, solicitada por la Contraloría General de la República.

4.11 Conclusiones del proceso de auditoría de información realizado en el Tribunal Supremo de Elecciones

Tomando en cuenta los objetivos planteados para esta investigación, a continuación se indican las conclusiones obtenidas a las que se llegó luego del desarrollo del proceso de auditoría de información:

- Descripción de la organización

A partir del análisis de la organización, puede concluirse que el T.S.E. es una Institución muy importante en el nivel nacional debido entre otros aspectos, a la cantidad de información que se resguarda en sus Archivos y Centro de Documentación, la cual es vital para la memoria del país, por lo que su correcto almacenamiento y conservación, debe ser una prioridad institucional.

Asimismo, se pudo conocer como para su gestión utiliza información de muchas entidades externas, siendo consumista de gran cantidad de RI externos, a través de los cuales y con uso de los que genera internamente, produce una variedad de información que también son de utilidad para muchas instituciones y personas del país.

Esto evidencia que la gestión de información que se debe llevar a cabo en el Tribunal, debe cumplir con condiciones de calidad que aseguren que toda esta información sea gestionada correctamente, para así garantizar que quien la necesite tanto a nivel interno como externo, la pueda usar sin ningún problema.

- Identificación de los RI existentes en los Archivos y en el Centro de Documentación

A pesar de que el T.S.E. cuenta con cuatro unidades de información bien definidas, no todos los RI que se generan están disponibles en alguna de estas unidades, lo que produce un vacío en cuanto a la disponibilidad y acceso de los RI.

No solamente se determinó que existen algunos RI que no están disponibles, sino que también hay duplicidad, ya que se presentan recursos que se encuentran en varias

unidades, lo que causa confusión en los usuarios, ya que no siempre se conoce con exactitud a cuál UI dirigirse.

Una de las grandes deficiencias encontradas, es que en ninguna de las UI existe un programa de capacitación que permita divulgar, tanto a nivel interno como externo, los servicios que ofrecen, el material que se almacena y custodia, las bases de datos existentes, lo que hace que muchas personas no hagan un mejor uso de estas unidades tan importantes para la Institución.

- Identificación de los RI necesarios para la toma de decisiones

Con el análisis realizado se logró identificar cincuenta y seis RI, que a su vez están conformados por una gran cantidad de subrecursos, que están constituidos no solamente por los recursos generados dentro de la Institución, sino también por los que provienen del entorno; y que de éstos, treinta son necesarios para alcanzar los objetivos institucionales y para realizar una adecuada toma de decisiones, lo que demuestra que la información producida por el Tribunal es de suma importancia tanto para el recurso humano que labora en él, como para la ciudadanía en general, tanto los que habitan dentro como fuera del país, de ahí la importancia de los que los RI se gestionen adecuadamente para optimizar su uso y recuperación.

- Productores y usuarios de los RI

A partir del concepto de RI, se pudo determinar que el Tribunal Supremo de Elecciones, por su función única dentro del país, es un productor en potencia de RI, ya que en todas sus unidades se generan recursos que son utilizados por muchas de las dependencias internas y por una importante cantidad de instituciones externas, entre las que sobresalen la Contraloría General de la República y el Poder Judicial, de ahí la importancia de que estos recursos se gestionen adecuadamente para facilitar su ubicación y disponibilidad.

- Organización de los RI

A pesar de la gran cantidad de RI que se generan y necesitan en el Tribunal para alcanzar sus objetivos y tomar decisiones adecuadas, se determinó que no existe una estrategia de gestión de información que establezca la organización que deben tener los RI, el movimiento que deben seguir y a cual unidad de información enviarlos para su almacenamiento y custodia. Cabe indicar que no todas las UI cuentan con técnicas de

procesamiento adecuadas y con bases de datos que permitan el fácil acceso a la información, a excepción del Centro de Documentación, con esto no quiere decirse que no se pueda acceder la información en las otras unidades, pero al no existir normalización, aumentan los tiempos de respuesta, se dan duplicidades, ambigüedades y no se puede gestionar adecuadamente la información existente en el Tribunal. Es importante destacar que no todo el personal que labora en las UI tiene preparación profesional en ciencias de la información (Archivística y Bibliotecología), lo que de alguna manera puede afectar el tratamiento que se le da a los recursos de información, su procesamiento, descripción, catalogación y recuperación.

Para que los productores y usuarios conozcan hacia dónde dirigir los RI que producen y dónde solicitar los que necesitan, es necesario establecer una cultura informacional que establezca, de acuerdo con la naturaleza, función y uso del RI, en cuál UI debe estar almacenado y custodiado.

- Elaboración de los flujos de información.

Los flujos de información de cada una de las veintisiete unidades administrativas permitieron determinar que los RI que se generan no siempre se envían a las oficinas que verdaderamente los necesitan, es decir, hay desconocimiento sobre a qué departamentos se tienen que enviar sus productos de información, lo que causa ruido en el flujo. El personal de cada unidad administrativa estima conveniente enviar los RI que generan a aquellas oficinas que de acuerdo con su conocimiento creen que pueden necesitarlos, pero no porque así esté establecido en algún manual, estrategia o política institucional.

De esta manera se puede concluir que la GI no se está dando en el T.S.E., ya que logró determinarse que un grupo importante no recibe la información requerida, y que se está invirtiendo recursos financieros, personal y tiempo con el envío innecesario de RI a oficinas que no los requieren y que se están desatendiendo oficinas que si necesitan de determinados RI para cumplir con sus objetivos, lo que podría corregirse con el establecimiento de una estrategia de gestión de información, acompañada de un plan de capacitación por parte de las UI para fomentar el uso de los servicios ofrecidos, que a pesar de haber sido calificados como buenos, podrían mejorarse aun más si se difunden adecuadamente. Estas acciones lo que buscan es promover una cultura de información dentro del Tribunal.

4.12 Implementación de las recomendaciones y seguimiento

Esta fase del proceso de auditoría de información le corresponde al Tribunal Supremo de Elecciones desarrollarla para poner en práctica las acciones correctivas recomendadas como medidas para llegar a implementar correctamente la gestión de información en el Tribunal.

4.13 Seguimiento

Esta última fase también le corresponde al Tribunal desarrollarla en conjunto con las personas funcionarias que sean designadas para tal fin, que se espera sean los gestores de información que laboran en las distintas unidades de información existentes en la institución.

Conclusión

A partir del desarrollo de la investigación, la aplicación y análisis de las fases de la auditoría de información llevada a cabo en el Tribunal Supremo de Elecciones; se puede decir que en esta institución única que tiene la responsabilidad de cumplir con el mandato constitucional de llevar a cabo todos los actos relativos al sufragio, organizar en forma transparente los procesos electorales y llevar el registro de los hechos civiles y electorales de los y las costarricenses, así como desarrollar otras funciones que le son asignadas en el artículo 102 de la Constitución Política de la República de Costa Rica y artículo 12 del Código Electoral, no se está llevando adecuadamente la gestión de los recursos de información que se generan a lo interno ni tampoco de los que provienen del entorno y que son necesarios para una adecuada toma de decisiones y para cumplir con los objetivos estratégicos.

Queda comprobado que la auditoría de información como herramienta contribuye a determinar el grado de gestión de información que se aplica en una organización, ya que con su desarrollo en el Tribunal se logró llegar a las siguientes conclusiones:

Existe una gran diferencia entre la organización y funcionalidad de los Archivos respecto del Centro de Documentación en cuanto a aplicación de técnicas de procesamiento y análisis de los recursos de información, al desarrollo de bases de datos con aplicaciones apropiadas para unidades de información y en cuanto a la diseminación apropiada del marco filosófico, funciones, productos y servicios que ofrecen.

A nivel de los Archivos, hay una gran carencia de recurso humano especializado en archivística, lo que afecta enormemente el procesamiento que se le da a los recursos de información que se tienen bajo su custodia y que está afectando su disponibilidad tanto para el usuario interno como externo.

No existe una estrategia de gestión de información dentro del T.S.E., por lo que hay total desconocimiento sobre cuál es el flujo que debe seguir la gran cantidad de recursos de información que se generan en esta institución, causando duplicidades, más consumo de papel, de tiempo, espacio y dinero.

Hay una sub utilización de las unidades de información, ya que a pesar de existir cuatro unidades bien establecidas, a saber: el Archivo Central, el Archivo del Registro Civil, el Archivo del Tribunal y el Centro de Documentación, no se está aprovechando el conocimiento y la experiencia de los especialistas en Ciencias de la Información que en

ellas laboran para gestionar adecuadamente los recursos de información en la institución, lo que está provocando grandes fallas que van en detrimento de la función organizacional y no se le está dando a los recursos de información la importancia y el procesamiento que necesitan.

Así mismo a nivel general se logró determinar qué:

Esta investigación llevada a cabo en una institución tan prestigiosa e importante para el país como lo es el Tribunal Supremo de Elecciones, pone de manifiesto que las auditorías también son aplicables a los recursos de información y que se pueden obtener importantes resultados que van en beneficio de toda la organización, y se espera que los hallazgos encontrados sean tomados en cuenta para mejorar la gestión de información dentro del Tribunal, y que la metodología ejecutada pueda servir de base para futuras aplicaciones en otras entidades públicas o privadas que tengan interés en conocer el nivel de gestión de información que se lleva en ellas; lo cual sería una de las proyecciones más relevantes que se obtienen de este proceso desarrollado.

Además, el haber podido aplicar una auditoría en los recursos de información pone de manifiesto que los profesionales en Bibliotecología están capacitados para ejecutar labores que van más allá del procesamiento, almacenamiento y recuperación de los recursos de información, que tienen la capacidad de incursionar en labores que relacionadas con la gestión del conocimiento, la planificación estratégica, la gestión de calidad y que las labores que realizan pueden ser utilizadas como materia prima para una adecuada toma de decisiones y para el logro de los objetivos estratégicos de la institución, que así como los recursos humanos son gestionados por profesionales en recursos humanos, los recursos económicos y financieros son gestionados por los profesionales en contaduría, administración y economía, los recursos de información tienen que ser gestionados por profesionales en ciencias de la información.

En Egipto se llamaban las bibliotecas el tesoro de los remedios del alma. En efecto, curábase en ellas de la ignorancia, la más peligrosa de las enfermedades y el origen de todas las demás.

Jacques Benigne Bossuet

Referencias bibliográficas

- Aja, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Recuperado el 12 de setiembre de 2009, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci04502.htm.
- Alba, L., Gazitúa, J. y Cubillo, J. (1997). Tres enfoques sobre el nuevo gestor de la información. Santiago de Chile: Cepal : Clades.
- Alvarado, M (2000). Administración de la información. San José, C.R.: Euned.
- Barrantes, R. (2008). Investigación : un camino al conocimiento, un enfoque cuantitativo y cualitativo. San José, C.R. : EUNED.
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003). Gestión del conocimiento y calidad total. Madrid: Diaz de Santos.
- Bogantes, G., Campos, A. y Mora, B. (2003). Control documental en el cantón de Puriscal. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional, 2003).
- Brooking, A. (1996). El capital intelectual: el principio activo de las empresas del tercer milenio. Barcelona: Paidós
- Bustelo, C. (2001). Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento. [Versión electrónica] *El Profesional de la Información*, 10(12).
- Bustelo, C. y Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y de la información. *Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*. Recuperado el 2 de noviembre de 2009, de http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion_del_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf.
- Centro de Comercio Internacional Unctad/OMC (1996) . Aplicación de los sistemas ISO 9000 de gestión de la calidad. Ginebra: El Centro.
- Centro de Gestión de Información / Universidad de Camagüey. Recuperado el 8 de enero de 2008, de <http://www.campus-oei.org/repertorio/076.html>.
- Céspedes, S., Portugués, C. y Somarrabás, K. (2007). Propuesta teórico metodológica para el diseño de un sistema archivístico institucional en el sector público, estudio de caso: la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias. Escuela de Historia. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica, 2007).
- Chain, C. (2000). Gestión de información en las organizaciones. Murcia: Universidad de Murcia.
- Chain, C. (2000). Gestión de información para la investigación : desarrollo y consolidación de las funciones del gestor como asesor y consultor para la ciencia y la tecnología. *Ciencias de la Información*, 30(4).

- Chain, C. (2001). Técnicas de gestión de calidad en instituciones. Murcia: Diego Marín.
- Cornella, A. (1994). Los recursos de información : ventaja competitiva de las empresas. Madrid: McGraw-Hill.
- Costa Rica. Ley No.4278. Ley Sobre Microfilmación de Documentos. Publicada en la Colección de Leyes y Decretos, II semestre 1968.
- Costa Rica. Ley No.7202. Ley del Sistema Nacional de Archivos. Publicada en La Gaceta No.225, del 27 de noviembre de 1990.
- Costa Rica. Ley No.8220. Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. Publicada en el Alcance No.22 a La Gaceta No.49, del 11 de marzo de 2002.
- Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones. (2007). Plan Estratégico Institucional 2008-2012. San José, C.R.: El Tribunal.
- Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones. Archivo Central. (2012). Manual de Procedimientos. San José, C.R.: El Tribunal.
- Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones. Archivo del Tribunal. (2013). Manual de Procedimientos. San José, C.R.: El Tribunal.
- Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones. Archivo Microfilm. (2008). Manual de Procedimientos. San José, C.R.: El Tribunal.
- Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones. Centro de Documentación. (2012). Manual de Procedimientos. San José, C.R.: El Tribunal.
- Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones. (2001). Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil. San José, C.R.: El Tribunal.
- Daft, R. (2005). Teoría y diseño organizacional. México: Thomson.
- Edvinson, L. y Malone, M. (1999). El capital intelectual: como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Barcelona: Gestión 2000
- Etcheverry, S. (2008). Sistemas de información administrativa I. Recuperado el 3 de noviembre de 2009, de <http://www.etccheverry.cl/sia/Page3.html#Topic7>.
- Flores, M. (2004). Gestión del conocimiento y bibliotecas: el reto impostergable para un pleno desarrollo. *Revista de bibliotecología y ciencias de la información*, 18 (1-2), 28-33.
- Gallardo, H. (2005). Elementos de investigación académica. San José, C.R: Euned
- García, A. (2002). Organización y gestión del conocimiento en la comunicación. España: Ediciones Trea.

- García, M. (2004). Activos inmateriales y contabilidad. *Revista intangibles*. Recuperado el 3 de noviembre de 2009 de, <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic>.
- Garza, J. (2000). *Administración contemporánea*. México: McGraw-Hill.
- Gómez, D., Pérez, M. y Curbelo, I. (2005). La gestión del conocimiento: herramienta gerencial para las organizaciones de hoy. *Revista AIBDA, XXVI (1)*, 33-62.
- Gómez, F. y Werner, G. (2005). La gestión documental y la norma ISO 15489:2001 Record Management. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (78)*.
- Goñi, I. (2000). Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información. Recuperado el 3 de noviembre de 2009, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol8_3_00/aci05300.htm
- Goñi, J. (2003). Modelo dinámico de gestión del conocimiento: la rotación del conocimiento. Recuperado el 3 de noviembre de 2009, de <http://www.gestiondelconocimiento.com/pdf-art-gc/00166jjgoni.pdf>
- Gutiérrez, L. (2003). La auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos. *Biblios, 4(16)*.
- Hernández, E., Hernández, D. y Segura, L. (2005). *Gestión documental y administración electrónica de documentos*. San José, C.R.: Litografía e imprenta LIL
- Hernández, O. (2006). *Estadística elemental para ciencias sociales*. San José, C.R.: Editorial UCR.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Honeycutt, J. (2001). *Así es la gestión del conocimiento*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Costarricense de Electricidad (2006). *Política del Sistema de Gestión Empresarial*. San José, C.R.: ICE.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P. y Skinner, S. (1997). *Gestión, calidad y competitividad*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ley del Sistema Nacional de Archivos (1991). Publicada en La Gaceta N° 225 del 27 de noviembre de 1990 / San José, C.R.: Minist. de Cultura Juventud y Deportes, Dirección General del Archivo Nacional, 1991. 4 p.
- López, M., Cabrales, F. y Schmal, R. (2008). Gestión del conocimiento revisión teórica y su asociación con la universidad. *Panorama socio-económico*. Recuperado el 29 de setiembre de 2009, de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=39903004>.
- Martín, P. (1998). De la auditoría de información a Intranet : claves para la implantación de sistemas de información en la empresas. Recuperado el 29 de setiembre de 2009,

- de http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/p_martin.html.
- Martos, M.; Fernández, C. y Figueroa, P. (2008). Evaluación y relaciones entre las dimensiones del capital intelectual: El caso de la cadena de la madera de Oberá (Argentina). *Revista intangibles*. Recuperado el 3 de noviembre de 2009, de <https://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/4854/1/capital-intelectual.pdf>.
- Monfasini, R. y Curzel, M. (2006). *Usuarios de la información : formación y desafíos*. Buenos Aires : Alfagrama.
- Montoro, M. (2005). Sistema de gestión de contenidos en la gestión del conocimiento. Recuperado el 12 de setiembre de 2009, de http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=14monto2.htm.
- Muñoz, A., Vivas, A. (2001). Gestión de la información administrativa de las administraciones locales españolas en internet: presencia institucional en la red. *Revista Española de Documentación Científica*, 24(2).
- Ponjuán, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. *Ciencias de la Información*, 36(3).
- Ponjuan, G. (2004) *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Argentina: Nuevo paradigma.
- Ponjuán, G. (2004). Nuevos tiempos para el profesional de la información. *Bibliotecas y tecnologías de la información*, 1(4)
- Ponjuán, G. (2003). Gestión documental, de información y del conocimiento... puntos de contacto y diferencias. *Ciencias de la Información*, 34(3).
- Ponjuán, G. (2000). Impacto de la gestión de información en las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 31(3-4).
- Ponjuán, G. (1998). *Gestión de información : principios, conceptos y aplicaciones*. Chile : Cecapi.
- Retes, A. (2006). Auditoría de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional, 2006).
- Riesco, M. (2006). *El negocio es el conocimiento*. España: Díaz de Santos.
- Rojas, E. (1998). *El usuario de la información*. San José, C.R.: Euned.
- Rojas, N. (2003). La contribución de la auditoría de información en la definición de una estrategia de gestión de información : caso Centro Científico Tropical (CCT) (Tesis de Maestría, Universidad Nacional, 2003).
- Rojas, Y. (2004). *Organización de la información: un factor determinante en la gestión*

- empresarial. Recuperado el 01 de octubre de 2008, de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci12204.htm.
- Ross, M. y Loaiza, N. (1999). El Tribunal Supremo de Elecciones: un compromiso con la democracia 1949-1999. San José, C.R.: El Tribunal.
- Sánchez D., M. y Vega V., J.C. (2006). La gestión del conocimiento y su relación con otras gestiones. *Ciencias de la información*, 37 (2-3), 35-52.
- Sancho, F., Hernández, G., Alpizar, A y Picado, E. (2004). Gestión del conocimiento, organizaciones inteligentes y obstáculos del aprendizaje. *Revista AIBDA*, XXV (1), 97-116.
- Serrano, S. y Zapata, M. (2003). Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento. [Versión electrónica] *El profesional de la información*, 12(4).
- Solis, I. (2007). Guía para el análisis documental. Recuperado el 22 de mayo de 2009, de http://168.96.200.17/ar/bibliointra/documentacion/analisis_documental.pdf.
- Soto, M. y Barrios, N. (2006). Gestión del conocimiento. Parte I. Revisión crítica del estado del arte. Recuperado el 12 de setiembre de 2009, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci04206.htm.
- Soto, M. y Barrios, N. (2006). Gestión del conocimiento. Parte II. Modelo de gestión por procesos. Recuperado el 12 de setiembre de 2009, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci04206.htm.
- Soy, C. (2003). Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa. Barcelona: UOC
- Superintendencia General de Valores. (1999). Estrategia de gestión de la información. San José, C.R.: Sugeval.
- Torres, M., Paz, K. y Salazar, F. (2006). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Boletín electrónico*. Recuperado el 18 de mayo de 2009, de http://ingenieria.url.edu.gt/boletin/URL_03_BAS01.pdf
- Trillo, M. y Sánchez, S. (2006). Influencia de la cultura organizativa en el concepto de capital. *Revista intangibles*. Recuperado el 3 de noviembre de 2009, de <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic>.
- Valhondo, D. (2003). Gestión del conocimiento: del mito a la realidad. Madrid: Díaz de Santos.
- Valle, F (2005). Documento: Concepto y tipología. Recuperado el 9 de enero de 2009, de <http://www.ucm.es/info/multidoc/prof/fvalle/tema3.htm>

Yuni, J. y Urbano, C. (2005). Mapas y herramientas para conocer la escuela: investigación etnográfica e investigación -acción. Consultado en Mayo 18, 2009 en http://books.google.co.cr/books?id=5-01TuLCmAECyPg=PA232yIpg=PA232yDq=Las+entrevistas+en+profundidad+siguen+el+modelo+de+una+conversaci%C3%B3n+entre+iguales,+y+no+de+un+intercambio+formal+de+preguntas+y+respuestas&source=blyots=xHayTAJlGlysig=29Lsy7Wd4tZIsDZDb8vk0THOL7c&hl=es&ei=XKgVSvn2JoGktge41KXuDAysa=Xyoi=book_result&ct=result.

Anexos

Anexo 1 Muestra

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Trabajo Final de Graduación: “Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información”
Estudiantes:
Sonia Miranda González
Marianela Rodríguez Marín

Muestra

Detalles de la estimación de la muestra

Para seleccionar la muestra se hace uso de la fórmula en Excel llamada “Muestreo simple al azar”, facilitado por el estadístico del T.S.E., Licenciado Eladio Ramírez Campos, quien explica que el muestreo simple al azar es aquel donde cada uno de las unidades elementales de la población tiene una probabilidad igual de ser seleccionada, y consiste en seleccionar la muestra con un procedimiento aleatorio de las unidades de muestreo que están numeradas en el marco muestral. Esta fórmula para seleccionar el tamaño de la muestra, está formada por varias partes que se detallan a continuación:

- Nivel de confianza ($1 - \alpha$), con la cual se obtiene el Z alfa media ($Z_{\alpha/2}$), este nivel puede ser de 90, 95 o 99%.
- Nivel de error (d), que es la diferencia máxima entre el estimador (p) y la población (P).
- $Z_{\alpha/2}$, es el valor de distribución normal para que la probabilidad se dé.
- P, es la probabilidad de éxito (variancia máxima).
- Q (que es igual a $1 - P$), es la probabilidad de fracaso o no éxito.
- Población N, es la población total.
- n_0 (n sub cero), es lo que permite hacer la estimación preliminar de la muestra.

- Tamaño de muestra final, donde $n=$ es el ajuste de muestra por población finita.

Aplicando la fórmula anteriormente descrita, se obtuvo una muestra de setenta y un (71) funcionarios, la cual presenta un nivel de confianza del noventa y cinco por ciento (95%) y un nivel de error de siete por ciento (7%).

Muestreo simple al azar			
Tamaño de muestre			
Nivel de confianza			
$1- \alpha$	<input type="checkbox"/> 90%	<input checked="" type="checkbox"/> 95%	<input type="checkbox"/> 99%
Nivel de Error (d)		7%	
$Z_{\alpha/2}$		1,96	
P		50%	
Q		50%	
Población N		112	
$n_0=$		196	
Corrección por población finita			
Tamaño de muestra final			
n=		71	

Anexo 2 Cuestionario

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Trabajo Final de Graduación: "Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información"
Estudiantes:
Sonia Miranda González
Marianela Rodríguez Marín

Cuestionario

Uso de los recursos de información

**El propósito de este cuestionario es conocer el uso que le dan los funcionarios electorales a los Recursos de información (RI)* que existen en el Tribunal Supremo de Elecciones.
Toda la información que brinde será con fines académicos y estrictamente confidenciales.**

Nombre del Departamento:

Tiempo de laborar:

Puesto que ocupa:

1. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos o metas que debe cumplir su Departamento?
() Sí () No
2. Indique qué tipo de RI se necesitan o deben poseerse para poder cumplir con los

objetivos o metas de su Departamento?

3. ¿Cuáles son las temáticas de estos RI que necesita este Departamento?

4. ¿Considera que se dispone de todos estos RI en el Departamento?.

5. En caso de no disponer de ellos, ¿en dónde los consigue?:

Archivos Biblioteca Entes externos Internet

Otras unidades o departamentos del T.S.E Otros _____

6. Si los tiene que conseguir externamente lo hace personalmente o acude a alguna de las unidades de información para localizarlos (biblioteca, archivos).

¿Cuáles de los siguientes medios utiliza para solicitar la información?

Teléfono Correo Electrónico Fax

Si los solicita dentro del T.S.E. ¿cómo lo hace?, ¿qué canales utiliza para conseguirlos?

7. ¿Cuándo debe conseguir RI que su Departamento no posee, cómo es el tiempo de respuesta para obtenerlos:

Muy rápido Rápido Lento

¿De qué factores depende esa respuesta?.

8. ¿Cuánto tiempo invierte en recopilar los RI que no tiene en forma accesible en su Departamento?

9. ¿Se le presenta dificultad para acceder a RI cuando no los tiene disponibles en su Departamento?

Sí No

¿Por qué?

10. ¿La mayor parte de los RI que usted utiliza en su trabajo son desarrollados a lo interno del T.S.E. o son adquiridos externamente al T.S.E.?

11. ¿Aparte de los RI disponibles en su Departamento qué otros RI requiere de otros Departamentos del T.S.E.?

12. ¿Aparte de los RI disponibles en su Departamento qué otros RI requiere de otros entes externos?

13. ¿Preferiblemente en qué formatos necesita se encuentren los RI que requiere el Departamento?

Impreso Electrónico Ambos

¿Por qué?

14. ¿Qué tipos de fuentes de información prefiere para obtener información?

Actas Bases de datos internas Bases de datos externas

Contactos personales Expedientes Informes

Internet Libros Manuales

Proyectos Revistas Otros: _____

15. ¿Por qué prefiere este tipo de fuentes de información? Por:

Accesibilidad Costo Exactitud Fácil comprensión

Formato Relevancia Otro: _____

16. De acuerdo con su trabajo, ¿cuál es el grado de actualización que requieren los RI que se necesitan en su Departamento?

17. ¿Qué productos de información genera este Departamento como insumo para otras labores que se desarrollan en el T.S.E.?

18. Estos insumos, ¿hacia qué otros departamentos del T.S.E. se dirigen? Indique las Unidades o Departamentos.

19. A nivel externo, ¿qué otras instituciones utilizan los productos que su Departamento genera?

En cuanto a las unidades de información que posee el T.S.E., indique:

20. ¿Conoce los RI disponibles en cada una de las siguientes unidades?:

Archivo Central

Archivo de Microfilm

Archivo del Tribunal

Biblioteca

21. ¿Cuántos de los RI que requiere para el logro de objetivos y toma de decisiones los consigue en estas unidades de información?

Muchos

Pocos

Ninguno

¿Por qué?

22. ¿Ha utilizado alguno de los servicios que brindan estas unidades de información

Sí

No

¿Por qué?

Si contesto afirmativamente, ¿con cuanta frecuencia lo hace?

Regularmente

Poco

Ocasionalmente

23. ¿Conoce que información se custodia y almacena en cada una de estas unidades de información? Anote al menos un ejemplo.

24. ¿Cómo considera el servicio que se brinda?

Bueno Malo Regular

¿Por qué?

25. ¿Cómo considera es la calidad del contenido de los materiales que hay en estas unidades de información, de acuerdo con su necesidad informacional?

Buena Mala Regular

¿Por qué?

26. ¿Ha recibido alguna capacitación para conocer y utilizar los servicios de las unidades de información?

27. En cuanto al personal que labora en las unidades de información qué considera respecto de:

Tiempo de respuesta

Bueno Malo Regular

Disposición

Buena Mala Regular

Colaboración

Buena Mala Regular

28. ¿Cuál considera es el papel que tiene o deberían tener las unidades de información del T.S.E. en cuanto al manejo de RI?

29. ¿Considera que ese papel se da actualmente?

30. ¿Qué sugerencia daría para mejorar la calidad del servicio de las unidades de información?

Si usted es jefe o encargado de alguna de las unidades de información, por favor conteste las siguientes preguntas:

31. ¿De los RI que se producen en el T.S.E. cuáles se conservan en esta unidad de información?

32. ¿Qué método o mecanismo utiliza la unidad para clasificar los RI que posee?

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 3 Guía de observación

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Trabajo Final de Graduación: “Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información”
Sonia Miranda González
Marianela Rodríguez Marín

Guía de observación

Guía de observación para describir la situación actual del Tribunal Supremo de Elecciones en cuanto al uso y manejo de los recursos de información.

1. Unidad que almacena y custodia la información.

- Archivo central
- Archivo microfilm
- Archivo tribunal
- Biblioteca

2. Formato y/o soporte de los recursos de información.

- Impreso
- Digital
- Microfilm

3. Disponibilidad de los recursos de información.

- Interna
- Externa

4. Organización de los Recursos de Información (Dewey, Consecutivo, Facetado, Bases de Datos).

5. Estado de actualidad de los Recursos de Información.

- Actualizado (después del 2000).

- Desactualizado (antes del 2000).

6. Observaciones generales (Anotar otros datos que sean de utilidad para la investigación).

7. Recursos de información existentes.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Libros | <input type="checkbox"/> Resoluciones |
| <input type="checkbox"/> Revistas | <input type="checkbox"/> Archivo vertical |
| <input type="checkbox"/> Expedientes civiles | <input type="checkbox"/> Multimedia |
| <input type="checkbox"/> Expedientes electorales | <input type="checkbox"/> Otros: _____ |
| <input type="checkbox"/> Actas | |

8. Recursos de información necesarios para la toma de decisiones.

- Plan estratégico institucional
- Manuales de procedimiento
- Plan anual operativo
- Recursos documentales
- Bases de datos
- Colección documental
- Expedientes administrativos
- Expedientes civiles

Anexo 4 Matriz 1

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Trabajo Final de Graduación: “Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información”
Sonia Miranda González
Marianela Rodríguez Marín

Matriz 1

Plan Operativo Anual y Plan Estratégico Institucional

Nombre	Plan Operativo Anual	Plan Estratégico Institucional
Misión		
Visión		
Valores		
Política Institucional		
Objetivos		
Metas		
Actividades		
Indicadores		
Requerimientos		
Ejes y objetivos estratégicos		
Acciones estratégicas		

Anexo 5 Matriz 2

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Trabajo Final de Graduación: “Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información”
Sonia Miranda González
Marianela Rodríguez Marín

Matriz 2

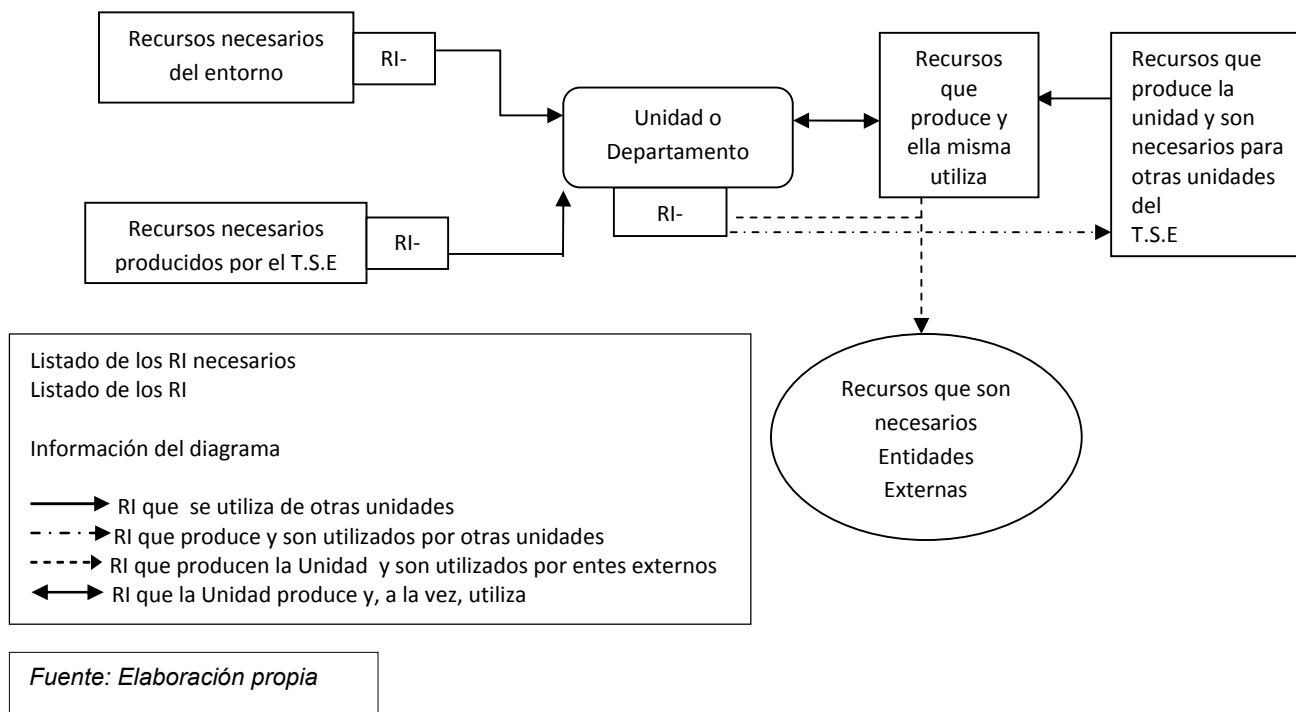
Manual de Procedimientos

Nombre	Manual de procedimientos Archivo Central	Manual de procedimientos Archivo del Tribunal	Manual de procedimientos Archivo Microfilm	Manual de procedimientos Biblioteca
Nombre de la Institución				
Nombre del Departamento				
Misión				
Visión				
Objetivos				
Estructura organizativa				
Normativa				
Procedimiento				
Flujograma				
Anexos				

Anexo 6 Matriz 3

Universidad Nacional
 Facultad de Filosofía y Letras
 Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
 Trabajo Final de Graduación: "Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información"
 Sonia Miranda González
 Marianela Rodríguez Marín

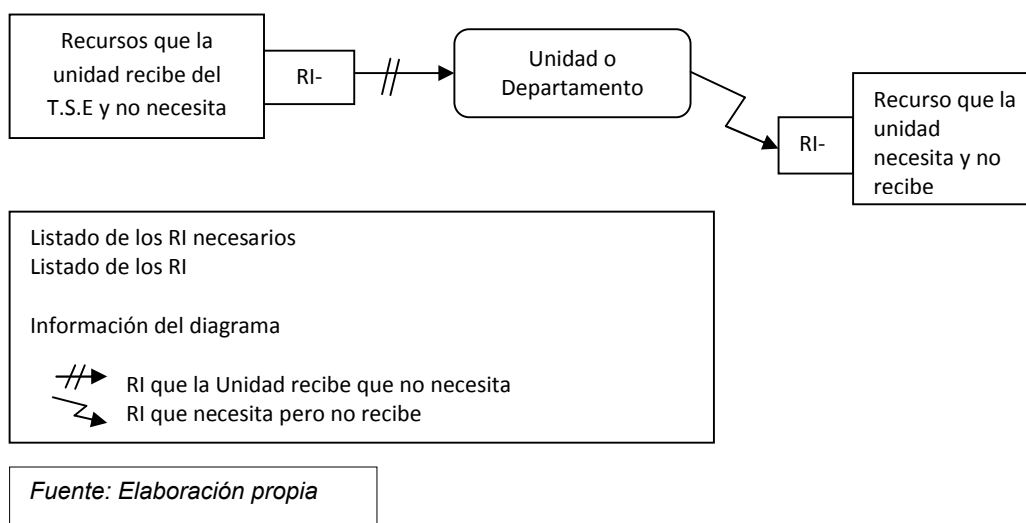
Matriz 3 Flujos de información Unidad o Departamento Recursos Necesarios y Generados



Anexo 7 Matriz 4

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Trabajo Final de Graduación: "Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información"
Sonia Miranda González
Marianela Rodríguez Marín

Matriz 4 Flujos de información Unidad o Departamento Recursos Sobrantes y Faltantes



Anexo 8 Matriz 5

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Trabajo Final de Graduación: “Diagnóstico de los recursos de información en el Tribunal
Supremo de Elecciones por medio de la aplicación de una auditoría de información”
Sonia Miranda González
Marianela Rodríguez Marín

Matriz N° 5

Hoja de entrada de base de datos RITSE

Código del RI: _____

Nombre del RI: _____

Función: _____

Estado: _____

Formato: _____

Actualización: _____

Productor: _____

Usuario interno: _____

Usuario externo: _____

Conformado por: _____

Unidad de Información: _____

Anexo 9

Recursos de información existentes en el Tribunal Supremo de Elecciones

Código del recurso: RI-01

Nombre del recurso: Actas

Subrecurso: Actas del Tribunal Supremo de Elecciones * Actas de las Comisiones del Tribunal Supremo de Elecciones * Actas de los Comités del Tribunal Supremo de Elecciones * Actas de escrutinio * Actas de naturalización * Actas de matrimonio

Código del recurso: RI-02

Nombre del recurso: Acuerdos

Subrecurso: Acuerdos de pago * Acuerdos del Tribunal Supremo de Elecciones * Acuerdos de las Comisiones del Tribunal Supremo de Elecciones * Acuerdos de los Comités del Tribunal Supremo de Elecciones

Código del recurso: RI-03

Nombre del recurso: Adjudicaciones

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-04

Nombre del recurso: Advertencias

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-05

Nombre del recurso: Análisis económico

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-06

Nombre del recurso: Análisis técnicos

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-07

Nombre del recurso: Antecedentes

Subrecurso: Expedientes * Acuerdos * Actas * Resoluciones * Legislación * Autos * Criterios

Código del recurso: RI-08

Nombre del recurso: Autos

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-09

Nombre del recurso: Bases de Datos

Subrecurso: Hechos civiles * Hechos electorales * Especializadas de cada Unidad * Ciudadanos empadronados * Normativa y jurisprudencia * Cartográficas * Registro de Partidos políticos * Medios de Comunicación autorizados para realizar propaganda electoral * Master Lex * Sinalevi * EPower

Código del recurso: RI-10

Nombre del recurso: Capacitaciones

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-11

Nombre del recurso: Cartel de licitación

Subrecurso: Licitación pública * Licitación restringida * Licitación abreviada * Licitación por registro

Código del recurso: RI-12

Nombre del recurso: Certificaciones

Subrecurso: Nacimiento * Defunción * Estado Civil * Literal * Tiempo servido

Código del recurso: RI-13

Nombre del recurso: Comunicación escrita

Subrecurso: Oficios * Memorando * Comunicados de prensa * Instrucciones superiores * Notas * Políticas

Código del recurso: RI-14

Nombre del recurso: Conocimiento

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-15

Nombre del recurso: Constancias

Subrecurso: Hechos civiles * Hechos electorales * Salario

Código del recurso: RI-16

Nombre del recurso: Contabilidad

Subrecurso: Informes contables * Informes de costos * Facturas proformas * Gastos * Pagos efectuados * Pago de salarios * Registro de planillas * Transacciones realizadas * Transacciones

pendientes * Estados financieros

Código del recurso: RI-17
Nombre del recurso: Cuenta cedular
Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-18
Nombre del recurso: Denegatorias
Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-19
Nombre del recurso: Determinaciones de paternidad
Subrecurso: Formulario de paternidad

Código del recurso: RI-20
Nombre del recurso: Diarios oficiales
Subrecurso: Gaceta * Boletín Judicial

Código del recurso: RI-21
Nombre del recurso: Dictamen
Subrecurso: Dictámenes de la Contraloría General de la República * Dictámenes de la Procuraduría General de la República

Código del recurso: RI-22
Nombre del recurso: Directriz
Subrecurso: Lineamientos de la Contraloría General de la República * Lineamientos de la Procuraduría General de la República * Lineamientos de los Ministerios * Lineamientos del Tribunal Supremo de Elecciones * Lineamientos de los Poderes del Estado

Código del recurso: RI-23
Nombre del recurso: División Territorial Electoral
Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-24
Nombre del recurso: Doctrina jurídica
Subrecurso: Documentos sobre Derecho * Libros sobre Derecho

Código del recurso: RI-25

Nombre del recurso: Estadísticas

Subrecurso: Estadísticas civiles * Estadísticas electorales * Estadísticas de Padrón Electoral * Estadísticas de Solicitudes Cedulares * Cómputo de Votos * Estadísticas del Sufragio * Boletín estadístico

Código del recurso: RI-26

Nombre del recurso: Estados de interdicción

Subrecurso: Insania

Código del recurso: RI-27

Nombre del recurso: Estudios de factibilidad

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-28

Nombre del recurso: Estudios para toma de decisiones

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-29

Nombre del recurso: Expedientes

Subrecurso: Expedientes civiles * Expedientes cedulares * Expedientes electorales * Expedientes de cancelación de credenciales * Expedientes de naturalización * Expedientes de discusión de leyes

Código del recurso: RI-30

Nombre del recurso: Formularios de Inscripción

Subrecurso: Nacimiento * Matrimonio * Defunción * Legitimación * Reconocimientos * Naturalización * Cédula de identidad

Código del recurso: RI-31

Nombre del recurso: Hojas cartográficas

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-32

Nombre del recurso: Índices salariales

Código del recurso: RI-33

Nombre del recurso: Informes

Subrecurso: Informes de labores * Informes de gestión * Informes sobre elecciones * Informes sobre procedimientos * Evaluaciones * Informes contables * Informes técnico-jurídicos * Informes presupuestarios * Informes sobre capacitación recibida * Informes de adjudicaciones * Recomendaciones * Informes de asistencia * Informes de jornada extraordinaria * Informes de proyectos * Informes de investigaciones * Sondeos

Código del recurso: RI-34

Nombre del recurso: Insania

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-35

Nombre del recurso: Inscripción de candidaturas

Subrecurso: Candidatos de partidos políticos

Código del recurso: RI-36

Nombre del recurso: Jurisprudencia

Subrecurso: Jurisprudencia civil * Jurisprudencia electoral * Jurisprudencia municipal * Jurisprudencia administrativa * Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia

Código del recurso: RI-37

Nombre del recurso: Legislación

Subrecurso: Leyes * Decretos * Reglamentos * Normas * Códigos

Código del recurso: RI-38

Nombre del recurso: Manuales

Subrecurso: Manuales de procedimientos * Manual de puestos * Metodologías * Técnicas * Matrices * Manuales de seguridad * Manuales de información * Manuales de evaluación * Manuales de gestión * Procedimientos de seguridad * Manuales para aplicaciones

Código del recurso: RI-39

Nombre del recurso: Perfiles de proyecto

Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-40

Nombre del recurso: Plan Estratégico Institucional

Subrecurso: Plan Operativo Anual * Planes de Gestión

Código del recurso: RI-41
Nombre del recurso: Planos
Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-42
Nombre del recurso: Presupuesto
Subrecurso: Solicitud de recursos económicos

Código del recurso: RI-43
Nombre del recurso: Productos gráficos
Subrecurso: Carteles * Rótulos * Comunicados de prensa * Anuncios en la página web * Periódico institucional El Elector

Código del recurso: RI-44
Nombre del recurso: Prontuarios
Subrecurso: Acción de personal * Boleta de justificación de permiso * Boleta de vacaciones

Código del recurso: RI-45
Nombre del recurso: Pronunciamientos
Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-46
Nombre del recurso: Proyectos
Subrecurso: No aplica

Código del recurso: RI-47
Nombre del recurso: Publicaciones periódicas
Subrecurso: Periódicos * Revistas * El Elector

Código del recurso: RI-48
Nombre del recurso: Recursos bibliográficos
Subrecurso: Libros * Documentos * Folletos * Investigaciones

Código del recurso: RI-49
Nombre del recurso: Redes sociales
Subrecurso: Facebook * Twitter * You Tube

Código del recurso: RI-50
Nombre del recurso: Registro de hechos civiles y electorales
Subrecurso: Nacimiento * Matrimonio * Defunción * Legitimación * Estado Civil * Reconocimientos * Naturalización

Código del recurso: RI-51
Nombre del recurso: Resoluciones
Subrecurso: Resoluciones electorales * Resoluciones municipales * Resoluciones administrativas * Resoluciones de los Poderes del Estado

Código del recurso: RI-52
Nombre del recurso: Sentencias
Subrecurso: Sentencias del Tribunal Supremo de Elecciones * Sentencias del Poder Judicial

Código del recurso: RI-53
Nombre del recurso: Sistemas de información
Subrecurso: Sistemas de administración * Sistemas de seguridad informática * Sistemas de comunicación * Sistemas informáticos

Código del recurso: RI-54
Nombre del recurso: Solicitud cedula
Subrecurso: Tarjeta de Identificación de Menores * Cédula de identidad * Cédula de naturalizados

Código del recurso: RI-55
Nombre del recurso: Tecnologías de Información y Comunicación
Subrecurso: Computadoras * Impresoras * Escáner * Teléfono * Fax * Fotocopiadora * Software * Soporte Técnico * Tecnologías de información * Carpetas compartidas * Conexiones de red * Correo electrónico * Programas de diseño gráfico * Servidor de dominio * Aplicaciones de auditoría * Internet * Intranet * Equipo de video * Equipo de sonido ambiente

Código del recurso: RI-56
Nombre del recurso: Trámites
Subrecurso: Inscripción de hechos civiles * Inscripción de hechos electorales * Ordenes de pedido * Solicitud de Cédula * Solicitudes de compra * Solicitudes de pedido