

ISBN 9977-59-122-9

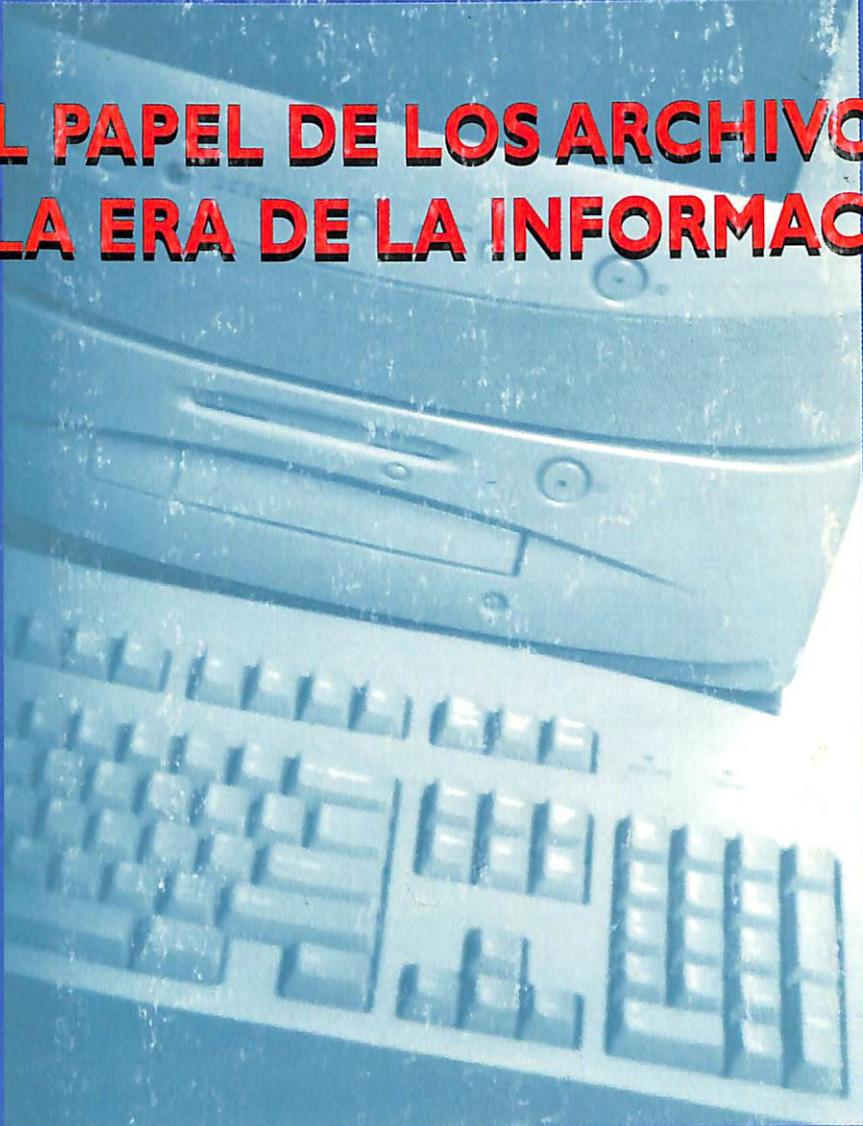
MINISTERIO DE CULTURA, JUVENTUD Y DEPORTES
DIRECCION GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

BA
0850

XI JORNADA PARA EL DESARROLLO ARCHIVISTICO 1997

Memoria

EL PAPEL DE LOS ARCHIVOS EN LA ERA DE LA INFORMACION



COLECCION
CUADERNILLOS DEL ARCHIVO NACIONAL

Serie: ¿Qué es y qué hace un Archivo?

N° 6

San José- Costa Rica, 1998



ISBN 9977-59-122-9

XI JORNADA PARA EL
DESARROLLO ARCHIVÍSTICO

1997

**MEMORIA
EL PAPEL DE LOS ARCHIVOS EN
LA ERA DE LA INFORMACIÓN**



San José, Costa Rica
1997

027

J82p XI Jornada para el Desarrollo Archivístico (11a :
1997 : San José, C.R.)

El papel de los archivos en la era de la
información: memoria. -- San José : Ministerio de
Cultura, Juventud y Deportes, 1998.

140 p. ; 24 x 17 cm. -- (Colección cuadernillos
del Archivo Nacional : Serie ¿Qué es y qué hace
un archivo? ; nº 6)

ISBN 9977-59-122-9

1. Archivos. 2. Servicios de información. I.
Título.

DGB/PT

98-32

B.A
0850



1194

13 DIC 2000

Coordinación General:
Bach. Octavio Alpízar V.

Impreso por:
Guilá Imprenta Litografía, S.A.

Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes

Dr. Arnoldo Mora Rodríguez

Directora General del Archivo Nacional

Licda. Virginia Chacón Arias

COMISIÓN EDITORA

Dr. Carlos Meléndez Chaverri

Licda. Virginia Chacón Arias

Licda. Ana Virginia García De Benedictis

MSc. Mercedes Muñoz Guillén

Licda. Sol Argüello Scriba

Junta Administrativa de la Dirección

General del Archivo Nacional

| | |
|----------------------------------|-----------------------|
| Licda. Hilda González Ramírez | (Presidenta) |
| Licda. Luz Alba Chacón León | (Vicepresidenta) |
| Lic. José Bernal Rivas Fernández | (Secretario) |
| Lic. Edgar Gutiérrez López | (Tesorero) |
| Dr. Manuel Araya Incera | (Vocal) |
| Lic. Álvaro Baudrit Barquero | (Vocal) |
| Lic. Marco A. Jiménez Carmiol | (Fiscal) |
| Licda. Virginia Chacón Arias | (Directora Ejecutiva) |

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|---|------|
| DISCURSO DE INAUGURACIÓN Licda. Virginia Chacón Arias | 15 |
| DISCURSO DE INAUGURACIÓN Licda. Hilda González Ramírez | 17 |
| DISCURSO DE INAUGURACIÓN Dr. Arnoldo Mora Rodríguez | 19 |
| SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES DE LA X JORNADA | 25 |
| Licda. Ana Virginia García De Benedictis | |
| MEGATENDENCIAS | 33 |
| Licda. Marcela Guzmán | |
| LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN | 43 |
| Ing. Flora Jiménez | |
| CONCEPTO DE MERCADEO, CONCEPTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .. | 51 |
| Ing. Flora Jiménez | |
| SERVICIO AL CLIENTE | 57 |
| Ing. Flora Jiménez | |
| EL PERFIL DEL ARCHIVISTA DE CARA AL SIGLO XXI | 69 |
| MSc. Ana Lorena Echavarría | |
| APLICACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD ISO AL FUNCIONAMIENTO DE UN ARCHIVO CENTRAL | 83 |
| Ing. William Delgado | |
| UNA EXPERIENCIA POSITIVA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS CENTRALES .. | 103 |
| Arch. Eugenia Hernández Alfaro | |

| | |
|--|-----|
| CORPORACIÓN SUPERMERCADOS UNIDOS ARCHIVO CENTRAL | 109 |
| Arch. María Vega | |
| LA ARCHIVOLOGÍA EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN | 121 |
| Dr. Albán Bonilla Sandí | |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 137 |

Presentación

El Archivo Nacional de Costa Rica tiene el honor de poner a disposición de sus lectores, la Memoria de la XI Jornada para el Desarrollo Archivístico, celebrada en el mes de julio de 1997.

Este encuentro, que contó con la participación de cerca de 150 archivistas de Costa Rica, Panamá, Nicaragua y Guatemala, fue el marco idóneo para el intercambio de experiencias y conocimiento en torno a la importancia de los archivos en la era de la información, y el actual rol del archivista, necesario para responder a los requerimientos de la sociedad de hoy, sin descuidar el concepto humanista de servicio a las personas.

La colección "Cuadernillos del Archivo Nacional" se convierte en la actualidad, en el vehículo ideal, que nos permite recopilar en esta publicación, los valiosos aportes que sobre estos importantes temas, nos brindaron profesionales expertos de nuestro país.

Virginia Chacón Arias
Directora General del Archivo Nacional

XI JORNADA PARA EL DESARROLLO ARCHIVÍSTICO

TEMA: EL PAPEL DE LOS ARCHIVOS EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Hacer conciencia sobre la importancia de los archivos en la era de la información

Objetivos específicos:

1. Clarificar el rol del archivista como actor que, junto a otros profesionales debe responder a los requerimientos de la sociedad moderna.
2. Fomentar la concepción integral de los servicios de información, uniendo la eficiencia con el concepto humanista de servicio a las personas.

Dirigido a: Archivistas

Número de participantes: 150

Inscripción: ⚡ 8.000 (almuerzo incluido) nacionales
⚡ 5.500 (sin almuerzo) nacionales
\$ 50 extranjeros

Horario: 8:30 a 17:00 horas

PROGRAMA

Miércoles 23 de julio

| | |
|---------------|---|
| 8:00 a 8:30 | Entrega de documentos |
| 8:30 a 8:45 | Inauguración |
| 8:45 a 9:00. | Seguimiento de recomendaciones de la X Jornada. Licda Ana Virginia García De Benedictis |
| 9:00 a 10:00 | Megatendencias. Licda. Marcela Guzmán |
| 10:00 a 10:15 | Café |

MEMORIA XI JORNADA ARCHIVÍSTICA

- 10:15 a 11:30 Los servicios de información (charla y explicación de la dinámica)
Ing. Flora Jiménez Q.
- 11:30 a 12:30 Ejercicio y exposición de la dinámica
- 12:30 a 14:00 Almuerzo
- 14:00 a 15:15. Concepto de mercadeo
Concepto de Planificación Estratégica
Dinámica
Ing. Flora Jiménez Q.
- 15:15 a 15:30 Café
- 15:30 a 16:00 Exposición de la dinámica
- 16:00 a 17:00 Servicio al cliente
Ing. Flora Jiménez Q.

Jueves 24 de julio

- 8:30 a 9:30 El perfil del archivista de cara al siglo XXI
MSc. Ana Lorena Echavarría
- 9:30 a 10:00 Café
- 10:00 a 11:00 Aplicación de una norma de calidad ISO al funcionamiento de un archivo central
Ing. William Delgado
- 11:00 a 11:30 Experiencia positiva de dos archivistas
Archs. Eugenia Hernández y María Vega
- 11:30 a 12:30 Explicación y ejecución de la dinámica
Bach. Ma. Teresa Bermúdez
- 12:30 a 14:00 Almuerzo
- 14:00 a 14:30 Exposición de la dinámica
- 14:30 a 15:30 La archivología en la era de la información
Dr. Albán Bonilla Sandí
- 15:30 a 16:00 Café
- 16:00 a 17:00 Recomendaciones y conclusiones

INSTITUCIONES PARTICIPANTES

Acueductos y Alcantarillados
Archivo Nacional de Nicaragua
Asamblea Legislativa
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
Banco Central

Banco Continental
Banco Hipotecario de la Vivienda
Banco Interamericano de Desarrollo
Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Caja Costarricense de Seguro Social
City Tarjetas
Colegio de Abogados
Compañía Leogar S.A.
Compañía Nacional de Fuerza y Luz
Concejo Municipal de Peñas Blancas
Consejo de Seguridad Vial
Contraloría General de la República
Corporación Marítima
Corporación Más x Menos
Corte Suprema de Justicia
Curia Metropolitana
Dirección General de Estadística y Censos
Dirección General del Archivo Nacional
Fábrica Nacional de Licores
Instituto Costarricense de Electricidad
Instituto Costarricense de Turismo
Instituto Nacional de Aprendizaje
Instituto Nacional de Seguros
Instituto Tecnológico de Costa Rica
Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional
Junta de Protección Social de San José
Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Ministerio de Relaciones Exteriores
Municipalidad de Aguirre
Municipalidad de Belén
Municipalidad de Desamparados
Municipalidad de Escazú
Municipalidad de Goicoechea
Municipalidad de Heredia
Municipalidad de Limón
Municipalidad de Oreamuno
Municipalidad de Osa
Municipalidad de San José
Municipalidad de Sarapiquí

Municipalidad de Tibás
Municipalidad de Tilarán
Museo Nacional
Mutual Alajuela
Patronato Nacional de la Infancia
Poder Judicial
Refinadora Costarricense de Petróleo
Tribunal Supremo de Elecciones
Universidad de Costa Rica
Universidad de Panamá
Universidad de San Carlos de Guatemala
Universidad Estatal a Distancia
Universidad Metropolitana Castro Carazo
Universidad Nacional

“...Un estado consciente del valor de los archivos y celoso del rol histórico-social que cumplen los archiveros, no puede menos que dar a los primeros la protección que su valor reclama y a los segundos el rango que merecen.

Las grandes metas de un gobierno bien orientado no pueden ser otras que: paz, administración, sanidad, educación y archivos...”

Mario Briceño Perozo

COMITÉ ORGANIZADOR

Licda. Virginia Chacón Arias
Directora General Archivo Nacional

Br. M^o Teresa Bermúdez Muñoz
Jefe Departamento Servicios Archivísticos Externos

Licda. M^o Cecilia Arce González
Jefe Departamento Conservación

**Discurso pronunciado por la
Licda Virginia Chacón Arias,
Directora General del Archivo Nacional,
en la Inauguración de la XI Jornada para el
Desarrollo Archivístico. 1997**

Señor Arnoldo Mora, Ministro de Cultura, Juventud y Deportes, Señora Hilda González Viceministra de Cultura, Juventud y Deportes y Presidenta de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, Señores Miembros de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, Señora Ana Virginia García De Benedictis, Subdirectora del Archivo Nacional, estimados archivistas de Costa Rica, Panamá, Nicaragua y Guatemala, en nombre del Archivo Nacional permítanme darles a cada uno de ustedes la más cordial bienvenida y el más caluroso de los saludos.

En realidad la celebración de una nueva Jornada para el Desarrollo Archivístico en nuestro país y que se inaugura hoy, cuando es la fecha exacta en que el Archivo Nacional cumple su 116 aniversario, es quizá la ocasión más propicia con que contamos los archivistas costarricenses y algunos colegas del área, para hacer un análisis conjunto y un intercambio de experiencias y conocimientos con el objetivo fundamental de mejorar el desarrollo archivístico de nuestro país; y esto para cumplir con dos fines principalmente. Por un lado como una contribución para que la administración tanto privada como pública en nuestro país sea cada vez más eficiente y más eficaz y todo lo moderna y transparente que sea posible, y por otro lado para garantizar la óptima conservación, organización y servicio de nuestro Patrimonio Documental.

Nosotros debemos recordar cada día que solo con el esfuerzo honesto y sostenido de todos los archivistas juntos, nos permitirá seguir cumpliendo nuestra responsabilidad ante la sociedad y de acuerdo con lo que nos demanda nuestra formación y nuestra ética profesional.

No debemos dejar pasar esta oportunidad y en algunas otras ocasiones hemos insistido en estos puntos, y debemos preguntarnos ¿Cuántos de nosotros conocemos realmente y

aplicamos o hacemos aplicar en los lugares donde trabajamos, la legislación archivística vigente?, ¿Cuántos incluso con el sacrificio de nuestro tiempo libre, integramos, trabajamos y nos esforzamos por dar más de nosotros en comisiones especiales?, ¿Cuántos hemos investigado, hemos escrito nuestras experiencias o hemos compartido los conocimientos con otros colegas, ya sea por medio de charlas, de conferencias, de publicaciones de artículos o ensayos, etc.?, preguntarnos. ¿Cuántos formamos parte o apoyamos las actividades de la nueva y muy emprendedora por cierto Asociación Costarricense de Archivistas?

El desarrollo y fortalecimiento del Sistema Costarricense de Archivos, no debemos olvidarlo, es responsabilidad y obligación permanente de nosotros los archivistas por supuesto con el apoyo de las autoridades estatales.

Finalmente debemos un público reconocimiento en esta ocasión a los coordinadores y otros funcionarios del Archivo Nacional por la organización de este evento y muy especialmente nuestro agradecimiento al Instituto Costarricense de Derecho Notarial y a la Asociación Costarricense de Archivistas por la valiosa colaboración que ellos nos han brindado y que nos permiten hoy estar aquí reunidos nuevamente.

Muchas gracias

**Discurso pronunciado por la Licda. Hilda González,
Viceministra de Cultura, Juventud y Deportes y
Presidenta de la Junta Administrativa
del Archivo Nacional**

Muy buenos días.

En nombre propio y de los compañeros, doña Luz Alba Chacón, don Álvaro Baudrit y don Bernal Rivas, compañeros de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, les damos la más cordial bienvenida a todos Ustedes; un saludo muy especial para el señor Ministro de Cultura, Juventud y Deportes, Dr. Arnoldo Mora, para doña Virginia Chacón y doña Ana Virginia García del Archivo Nacional para ustedes también de nuevo un cordial saludo.

Los años pasan muy rápido, les decía el año pasado que creía que hacía muy poco de la anterior Jornada y hoy me pasa lo mismo, pero yo creo que está bien que los años pasen rápido cuando vemos que una actividad como esta genera cada vez más el interés no solo del sector público si no del sector privado. Ya tenemos cada vez más la participación de entes privados en estas Jornadas, lo cual significa que cada vez adquirimos una mayor conciencia de que Costa Rica somos todos y que todos trabajamos para fines comunes muy importantes en cada una de nuestras instituciones, como son los relacionados con la Archivística y creo, que los temas que se han planteado para este seminario han captado el interés de todos ya que no solo se habla de la eficiencia, de la tecnología como hablamos en los dos últimos seminarios, sino que también se introduce con gran fuerza lo que es y debe ser la relación entre el archivista y los usuarios, la comunicación permanente, la información permanente a los usuarios y el buen trato que debemos dar a todos los que se acercan a las instituciones a pedir información, a investigar o a realizar cualquier otra actividad para ampliar conocimientos de esa institución.

Creo que es muy importante la temática que se va a dar en este seminario y nos llama poderosamente la atención, repito, la gran gama de instituciones que se han inscrito en esta

actividad, creo que el año entrante vamos a tener que utilizar un salón doblemente grande que éste y eso nos alegra muchísimo porque es realmente la muestra de que los anteriores seminarios han sido productivos, pero no sólo eso si no, que los conocimientos que ustedes han adquirido aquí, las anotaciones que han llevado y la bibliografía han servido para que la pongan en práctica y eso es realmente lo importante y creo que la muestra de hoy da fe de ello.

Auguro, como siempre, los mayores éxitos a la actividad y que esta institución siga por el camino que va, que yo creo que es modelo en la administración pública y digna de admiración, creo que debemos seguir más que todo en una continua relación y mejorando cada vez más lo que es el Sistema Nacional de Archivos que tiene como ente coordinador al Archivo Nacional pero que forma un verdadero sistema de información muy importante para el futuro del País, basado por supuesto en el pasado y el presente.

Muchas gracias

**Discurso pronunciado por el
Dr. Arnoldo Mora Rodríguez,
Ministro de Cultura, Juventud y Deportes**

Muy buenos días.

Distinguidas damas de la mesa principal, doña Hilda González, doña Virginia Chacón y doña Ana Virginia García, señoras y señores, sean en primer lugar mis palabras de bienvenida a todos, a esta nuestra casa común que hoy nos honramos en que sea una de las adscritas del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes como lo es la Dirección General del Archivo Nacional.

Especialmente saludo a todos los países hermanos, cercanos vecinos que la geografía nos ha unido, haciéndonos vecinos, pero que con estos vínculos y estos lazos, la amistad y la fraternidad nos hacen más hermanos que nunca. Para todos mi agradecimiento por su presencia; ustedes son la razón de ser de esta Jornada pero especialmente a quienes han hecho el esfuerzo, la disciplina y la dedicación para hacer posible esta Jornada.

Siempre he dicho que un evento tiene su éxito o fracaso no en sí mismo, sino en su larga preparación y es, quizá, lo que más debemos aprender. Nuestros pueblos jóvenes deben aprender lo que es el sentido de la planificación, de la organización y de la disciplina, nuestros pueblos latinos, nunca me canso de decirlo, tienen un talento extraordinario, tienen un corazón noble y generoso, tienen una disciplina y voluntad cero. Es ahí donde está la causa fundamental de nuestro subdesarrollo, no está en ninguna otra parte; cuando planificamos, cuando somos disciplinados, cuando somos sistemáticos, claros en nuestras metas, siempre obtenemos resultados, es el esfuerzo y la voluntad planificadas la clave y el secreto del éxito. Esto lo ha logrado notablemente el Archivo Nacional a quienes quiero expresar una felicitación particular, pero primero permítanme hacer una breve reflexión a guisa de inauguración oficial de esta XI Jornada de Estudios Archivísticos.

Hoy Ustedes, más que en la técnica miran hacia el futuro. Mirar al futuro es lo primero que hay que hacer, cuando uno se levanta en la mañana al poner sus pies fuera de la cama o al poner sus pies fuera del dintel de la puerta de la casa, qué es lo primero que se dice, ¿A dónde voy? , voy a la pulpería de la esquina que queda a cincuenta metros o voy a la frontera que queda a quinientos kilómetros; depende de la meta que yo me haya fijado vendrá todo lo demás. Todo lo demás serán medios, si voy a un determinado lugar, ese determinado lugar me determinará si voy a pie, si voy en bicicleta o si voy en avión; es decir, todo lo demás es una estrategia de medios, lo que tenemos que tener claro son las metas que nos hemos propuesto y que hemos establecido y es en función de esas metas que llamamos políticas que se establece todo lo demás como estrategias conducentes a la obtención de un fin y todo un sistema de evaluación que nos permite, no solamente planificar en cuanto a recursos, sino también en cuanto a calendario. Calendarizar, establecer etapas y en cada una de las etapas, establecer metas subsidiarias y métodos de evaluación; vamos bien, estamos en el recto camino o no. Muchas veces nos angustiamos por la menor o mayor rapidez con que queremos lograr algo, lo principal es fijar las metas porque , si no sabemos hacia donde vamos de nada nos sirve ir rápido , ir despacio, ir cayendo o ir a gran velocidad. Siempre recuerdo aquel episodio de "Alicia en el país de las maravillas", cuando el caminante le pregunta a Alicia ¿Para dónde va este camino? Y Alicia le pregunta ¿Y Usted para dónde quiere ir? , y él le responde no sé, entonces le dice ella para qué me pregunta para dónde va ese camino si Usted ni siquiera sabe para dónde va?, es decir le da exactamente lo mismo ir para el norte, para el sur , para arriba que para abajo.

Si nosotros no tenemos metas claras no estamos haciendo nada, estamos como aquel perdido en el desierto que de noche camina y camina y en la mañana descubre que lo que ha hecho es dar vueltas en torno a lo mismo.

Por eso, tener metas claras, saber donde estamos en este final de siglo y a donde nos conduce el siglo futuro, prepararnos para el nuevo milenio.

Vivimos una época de grandes revoluciones, las más profundas reformaciones científica-técnicas, hoy vemos como nada que estamos en Marte y las piedras de Marte nos parecen tan cercanas como las del tajo del vecindario.

Recordemos que la revolución científica-técnica comenzó a finales de la II Guerra Mundial por una revolución en la información, con Norbert Wiener en 1942 en el Instituto Tecnológico de Massachusetts, el instituto fue el centro de estudios e investigación más célebre del mundo, Norbert Wiener es el primero en crear la cibernética de la cual viene toda la teoría de la informática actual, es decir, la revolución en las máquinas, que las máquinas dejan de ser instrumentos que prolongan la mano del hombre, dejan de ser utensilios para ser entes pensantes y de esta manera no solo se prolonga al hombre sino que se le sustituye.

Esta revolución en la cual las máquinas realizan operaciones que hasta entonces eran exclusivas de la inteligencia humana, que realizan relaciones lógicas y son capaces de construir lenguaje propio, ha transformado íntegramente a la humanidad.

Al finalizar este siglo se calcula que más del 80% de todo lo que ha conocido la humanidad, desde que la humanidad existe, desde que al primer mono se le cayó el rabo, desde que la humanidad es humanidad, el más del 80% de todo el saber estará acumulado en sistemas de computación y este es quizá la más grande revolución, mucho más que llegar a Marte, mucho más que llegar a conocer todos los mecanismos de la herencia genética, mucho más que todos los otros saberes que nos permiten penetrar en la intimidad de la materia o en las profundidades del espacio, mucho más que lo micro que nos da lo cuántico o lo macro que nos da la teoría de la relatividad, es precisamente esa capacidad de acumulación de saber que ha logrado la humanidad.

La diferencia entre la inteligencia animal y la humana no está en la habilidad inmediata. Cualquier abeja es capaz de saber geometría para poder construir una colmena, muchísimo más que un matemático. La capacidad de la inteligencia humana



está en que cada generación no comienza de cero sino que se basa y se fundamenta en el saber acumulado por generaciones anteriores; pero este saber no es simplemente una acumulación genética, sino que es un acto deliberado y lúcido de la especie humana. Por eso se requieren políticas del más alto nivel en materia de Archivística, es decir, en todos los órganos que tienen la función y la tarea dentro de la estructura social, de preservar y de acumular la memoria de esa colectividad, de esa institución, es decir, la capacidad de guardar, de conservar y de asimilar el saber adquirido en el transcurso del tiempo.

Esta es la función absolutamente imprescindible y trascendente que juegan todos los archivos, Ustedes son la memoria de una colectividad, la memoria de una institución, la memoria de un pueblo y, en última instancia, si nos ponemos vanidosos, la memoria de la humanidad. Aquí está acumulado ese saber absolutamente indispensable que a lo largo de los años y de las generaciones y ahora de una manera vertiginosa, se requiere para dar los saltos hacia el futuro.

Decía Arquímedes, el primer gran ingeniero de la historia de la humanidad, aquel gran sabio de la Escuela de Alejandría, "Dadme una base y removeré los cimientos de la tierra", con eso él quería probar que con una palanca él podría multiplicar por mil las fuerzas del músculo humano.

Nosotros necesitamos un fundamento, un pilar de apoyo para saltar hacia el futuro y este es la acumulación del saber del pasado, el pasado no es algo muerto, no es algo fósil, no es lo que huele a polilla o lo que huele a moho, el pasado es una fuerza viva que nos permite lanzarnos con más vigor hacia el futuro.

Cuando yo veo este tipo de reuniones y este tipo de convivios, siento que el Siglo XXI nos espera con los brazos abiertos. Por eso, con esa esperanza de asumir con valentía, con imaginación los retos del mañana, es que espero que Ustedes asuman estas Jornadas, que no sea simplemente una jornada mas, que sea la posibilidad de buscar el fundamento que necesi-

MEMORIA XI JORNADA ARCHIVÍSTICA

tamos para remover los simientes de la tierra, para lanzarnos al día de mañana con esperanza, con imaginación y con un inmenso amor por nuestros pueblos.

Les deseo el mayor de los éxitos y cuenten con nuestro pleno apoyo.

Muchas gracias

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES Y
RECOMENDACIONES DE LA X JORNADA ARCHIVÍSTICA
Y SÍMBOLO ARCHIVÍSTICO
PROMOVIDAS POR LOS PAISES DE LA AMERICA LATINA

SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES DE LA X JORNADA

Licda. Ana Virginia García De Benedictis
Subdirectora Archivo Nacional

SEGUIMIENTO A LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA X JORNADA PARA EL DESARROLLO ARCHIVÍSTICO (PRIORITARIO PARA LOS PRÓXIMOS CINCO AÑOS)

1. Fundar una nueva Asociación Costarricense de Archivistas, para unir y fortalecer este gremio, y que emprenda diversos trabajos y luchas impostergables.
Responsable: Comisión designada en la presente jornada.
Logros: la Asociación fue fundada, se encuentra debidamente inscrita, funcionando y en este momento están en la imprenta los estatutos, los cuales serán repartidos posteriormente.
2. Realizar trámites ante la Dirección General de Servicio Civil y otras instancias para lograr el reconocimiento profesional de los archivistas, de acuerdo con su preparación y la Ley 7202.
Responsable: Nueva Asociación de Archivistas y los Archivistas con sus jerarcas.
Logros: han realizado reuniones con los compañeros de la Comisión Interinstitucional de Archivos Centrales, para aunar esfuerzos y determinar las instancias a las cuales deben dirigir sus solicitudes, incluso, formarán una comisión que se dedique exclusivamente a este punto.
3. Promocionar y exigir el nombramiento de archivistas a cargo de los archivos centrales, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 7202.
Responsables: Nueva Asociación de Archivistas, jerarcas de las instituciones y Archivo Nacional.
Logros: la Dirección General del Archivo Nacional, envió el acuerdo a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, a la Dirección General de Servicio Civil, y a la Asociación Costarricense de Archivistas, haciéndoles ver la obligatoriedad establecida en la Ley 7202, para nombrar archivistas que se hagan cargo de los archivos centrales de las diferentes instituciones.

La Asociación de Archivistas, ha realizado gestiones ante el rector de la Universidad de Costa Rica, Dr. Gabriel Macaya para el nombramiento de profesionales en el Archivo Central de esa institución.

4. Promocionar los trabajos de investigación respecto a los óptimos y modernos sistemas de gestión, clasificación, descripción y selección documental, para mejorar métodos de trabajo.

Responsables: nueva Asociación de Archivistas, Comisión Interinstitucional de Archivos Centrales, profesionales del Archivo Nacional, Sección de Archivística de la Universidad de Costa Rica.

Logros: la Dirección General del Archivo Nacional, envió carta con este acuerdo a la Asociación Costarricense de Archivistas, a la Comisión Interinstitucional de Archivos Centrales, a los profesionales del Archivo Nacional, así como a la Sección de Archivística de la Universidad de Costa Rica.

5. Mejorar el nivel de formación académica y programas de estudio de la Carrera de Archivística, para así fortalecer y optimizar el perfil del graduado.

Responsable: Sección de Archivística. Escuela de Historia de la Universidad de Costa Rica.

Logros: la Sección de Archivística, está trabajando en el cumplimiento de esta recomendación, para lo cual se contrató una profesora, que analiza el plan de estudios del bachillerato y los programas de los diferentes cursos, con la finalidad de fortalecerlos, de acuerdo con lo establecido por la Archivística Moderna.

6. Incorporar la aplicación de la informática para facilitar y mejorar la organización y facilitación de los archivos.

Responsable: Archivistas y jerarcas de las entidades. Archivo Nacional.

Logros: en este momento la Dirección General del Archivo Nacional y su Junta Administrativa, realizan los trámites del caso, con la finalidad de contratar para la institución un ingeniero de sistemas, que colabore en la coordinación de esta actividad. También la institución se

ha preocupado por la capacitación de sus funcionarios, quienes han recibido cursos en las diferentes aplicaciones que presenta la plataforma Windows, así como en redes Novell e impresión clasificada en Microsis.

7. Mejorar la mutua comunicación, colaboración y trabajo conjunto entre los elementos del Sistema Nacional de Archivos.

Responsables: Archivo Nacional, Sección de Archivística de la Universidad de Costa Rica, nueva Asociación, Comisión Interinstitucional de Archivos Centrales y todos los archivistas del Sistema.

Logros: la Dirección General del Archivo Nacional mantiene permanentemente una estrecha comunicación con los archivistas del Sistema, al igual que la Comisión Interinstitucional y la Asociación de Archivistas, quienes realizan reuniones, tertulias, etc.

8. Mejorar y actualizar el marco jurídico de todos los archivos del sistema, mediante publicaciones o reforma de leyes, reglamentos, manuales, etc.

Responsables: Archivistas de las entidades y Archivo Nacional.

Logros: la Dirección General del Archivo Nacional conformó una Comisión que analiza la Ley del Sistema Nacional de Archivos, para realizar los ajustes del caso. Corresponde a los archivistas que pertenecen al Sistema Nacional de Archivos, el mejorar y actualizar las normas que han establecido para realizar las diferentes actividades archivísticas.

9. Revisar programas de capacitación archivística que imparten el Archivo Nacional, el Instituto Nacional de Aprendizaje, escuelas comerciales, la Comisión Interinstitucional de Archivos Centrales, etc., para que todos marchen bajo una directriz común y coordinada.

Responsable: Junta Administrativa del Archivo Nacional.

Logros: la Dirección General del Archivo Nacional, presentó esta recomendación ante la Junta Administrativa del Archivo Nacional, nombrando como su representante a la Licda. Luz Alba Chacón de Umaña,

Vicepresidenta de la Junta, al Lic. José Bernal Rivas Fernández y al Lic. Álvaro Baudrit Barquero. Se inició esta recomendación haciendo una recopilación de los programas de los cursos que imparte el Archivo Nacional a nivel institucional, a nivel nacional y a nivel internacional, así como los de los cursos que coordina el MEP y el INA.

10. Elaborar listados de documentos de valor científico-cultural para grupos de entidades semejantes, tales como ministerios, municipalidades, bancos, hospitales, etc., estableciendo la obligación de conservarlos permanentemente. Así mismo brindarle a esas instituciones listas de documentos sin valor permanente, que pueden eliminar cuando pierden su valor legal y administrativo, sin necesidad de otros trámites burocráticos.

Responsable: Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos del Archivo Nacional.

Logros: la Dirección General del Archivo Nacional, comunicó esta recomendación a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, la cual analiza los tipos documentales de las diferentes instituciones, su valor permanente y su valor administrativo y legal, para definir las listas y comunicarlas a los archivos arriba mencionados.

11. Favorecer y aumentar la incorporación de profesionales y técnicos en comisiones asesores para la toma de decisiones.

Responsable: Archivo Nacional.

Logros: existen diferentes comisiones que funcionan en el Archivo Nacional, tales como la Comisión de Normalización, Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, comisión para premiar al mejor archivo y al mejor archivista del año, comisión para otorgar un premio al mejor trabajo de investigación en el campo de la Archivística, en las cuales participan los archivistas de las diferentes entidades.

12. Brindar un reconocimiento en cada Jornada para el Desarrollo Archivístico, al archivo de una entidad y/o el archivista que se haya destacado más en su labor durante el último año; para ello el Archivo Nacional nombrará un jurado con representantes de todos los sectores del Sistema Nacional de Archivos que reglamentará el otorgamiento de este reconocimiento, recibirá y estudiará las candidaturas que se presenten y designará el premiado del año.
Responsable: Archivo Nacional.
Logros: se nombró el jurado con representantes de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, de la Sección de Archivística de la Universidad de Costa Rica, dos miembros de la Asociación Costarricense de Archivistas y un miembro de la Comisión Interinstitucional de los Archivos Centrales. Posteriormente se harán circular las bases para este concurso.
13. Establecer las reglas con el fin de hacer un reconocimiento al mejor trabajo de investigación o ensayo archivístico cada año. Dicho reconocimiento consistirá en un pergamino y la publicación del ensayo. El jurado estará integrado por profesionales de la Sección de Archivística de la Universidad de Costa Rica, del Archivo Nacional y de la Comisión Editorial de las publicaciones del Archivo Nacional.
Responsables: Archivo Nacional y Sección de Archivística de la Universidad de Costa Rica.
Logros: los Miembros de dicho jurado fueron nombrados y son la Licda. Ana V. García de Benedictis, Licda. Xinia Trejos Ramírez, Lic. Eduardo Fournier García, Lic. José Bernal Rivas Fernández, quienes elaboraron las bases del concurso, al cual se le dio el nombre de Concurso José Luis Coto Conde. En sus carpetas, pueden encontrar una copia de las bases para participar en dicho concurso.

MEGATENDENCIAS

Licda. Marcela Guzmán

METODOLOGÍA

Para identificar las tendencias se hace análisis de periódicos y revistas, programas de TV, películas, discos, libros, tendencias de los negocios sobre nuevos productos.

Además, se hacen entrevistas con personalidades y con la gente de la calle.

EL CAMBIO

1. Es un proceso que obedece a pautas, a fuerzas que pueden identificarse y que dan forma a ese cambio, permitiendo afrontarlo con método.

2. El cambio se da a un ritmo vertiginoso y abarca todo: los estilos de trabajo, las condiciones económicas, la tecnología, las estructuras corporativas, las comunicaciones globales, los estilos de vida, las responsabilidades ambientales.

LOS FUTUROLOGOS

Alvin Toffler y Heidi Toffler

- El shock del futuro*
 - La tercera ola*
 - El cambio del poder*
-
-

Pronto publicarán un cuarto libro sobre las perspectivas socioeconómicas del siglo XXI.

3. Cambios en la educación: equipar a los jóvenes para trabajar en la era de la información.
 4. Es el momento de la mujer: se incorporará a diferentes ambientes laborales.
-
-

5. La estructura de las corporaciones se está volviendo un dinosaurio. El futuro está en las redes de redes, todas interactuando globalmente.
-
-

-
-
6. Diferente naturaleza del poder: no la influencia ni la habilidad para salirse con la suya. La calidad de poder significa eficiencia, alcanzar las metas con el mínimo de poder.

-
-
7. El conocimiento es la fuente del poder de más calidad y el ingrediente más importante de la fuerza y la riqueza (reflexión).

-
-
8. El nuevo sistema para crear riqueza depende por completo de la comunicación y la distribución instantánea de datos, ideas, símbolos y simbolismos.

-
-
9. Desplazamiento de las fortunas: de los fabricantes de carros, industriales del acero, ferrocarriles, petróleo y finanzas, a los medios de comunicación, los sistemas de información, los ordenadores, la cultura, el software, la salud y el mercadeo (intangibles).

10. Gran auge de la tecnología de la información, integración de todos los medios en uno solo: fax, correo electrónico, disco compacto, TV, computadora.

11. Individualidad: queremos sentirnos personas, no parte de la masa. Personalización de revistas, ropa, grupos.

12. Encapsulamiento o retrainamiento ("cocconing"): nos refugiamos en el hogar.

13. Supervivencia: búsqueda de una mejor calidad de vida, por mejores hábitos de salud, gimnasia, meditación.

14. Regresión: redefinición de la idea de edad. Queremos vivir más y mejor.

15. Liberación: se da un estilo de vida menos superfluo, más provincial, cercano a la naturaleza.

16. Gratificaciones:
conscientemente, nos
damos pequeñas
gratificaciones.

17. Fantasía de aventura:
búsqueda de diversiones con
un toque de fantasía y libre
de riesgos. Hoteles,
decoración.

18. Nuevos sistemas de
transporte y fuentes de
energía.

19. Economía energética y
nuevas formas de reciclaje.
Nuevos sistemas de
construcción.

20. Las 99 vidas: desempeño de
muchos roles.

21. Consumidores vigilantes.

22. Gran auge de las empresas e
industrias familiares.

23. Los medios de comunicación
serán personalizados,
electrónicos e interactivos.

24. Regreso a los principios éticos, a la solidaridad, la familia, la protección del ambiente, el trabajo voluntario, como forma de salvar al organismo social.

25. Auge de los productos biotecnológicos.

26. Los puestos de trabajo serán menos, pero sus ocupantes serán más inteligentes y mejor retribuidos. No será fácil sustituir a un trabajador.

OTRAS TENDENCIAS

- Renacimiento de las artes
- Socialismo del mercado libre
- Estilos de vida mundiales y nacionalismo cultural.

- Privatización del Estado benefactor

- El renacimiento religioso

- El triunfo del individuo.

CAMBIOS EN EL ENTORNO DEL MERCADO

- Ocaso de las marcas, consumidores desleales.
- Desmasificación del mercado.

-
-
- Cambios en el hogar
 - Tamaño de la familia
 - Más gente soltera
 - Parejas sin hijos
 - Vida en apartamentos
 - Mujer trabajadora
 - Familia agregada

CONCLUSIONES

- El futuro no se encuentra, sino que se construye.
 - Para construir un puente que nos una al futuro, debemos perder el miedo a desafiar la sabiduría tradicional.
-
-
- Necesitamos personas con visión, pasión y decisión que quieran correr riesgos, romper viejas reglas e innovar.

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Ing. Flora Jiménez Q.
Centro de Información Tecnológica

¿QUÉ ESPERAN LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS?



1. Confiabilidad

- Mantener lo ofrecido (tiempo de entrega, tipo de información)
- Eventual discrecionalidad



2. Atención personalizada

- Individualidad
- Tecnología actual (personalizar lo masivo)

3. Atención rápida o capacidad de respuesta

- Servicios más precisos en menos tiempo
- Mecanismos de compensación de la espera



4. Personal bien informado

- Conocer claramente los productos o servicios, sus costos y forma de uso
- Funcionarios como educadores

ALGUNAS TENDENCIAS ACTUALES

- Oferta instantánea de productos y servicios nacionales e internacionales
- Cliente o usuario es simultáneamente consumidor y productor de información
- Cliente más exigente que demanda servicios más ágiles y precisos.



CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS

• Servicio

- Prestaciones o acciones que el cliente espera además del producto o servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la organización

• Características

- Es intangible
- Prestación y consumo son simultáneos
- La productividad se expresa en términos de aumento del número de solicitudes



CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS

- **Calidad**

- Nivel de excelencia que la organización escoge para satisfacer a la cliente clave
- Es un concepto subjetivo



SERVICIO AL CLIENTE EN UNIDADES DE INFORMACIÓN



"...los integrantes del personal de servicios son los más importantes dentro de la organización. Sin ellos no hay productos, ventas o ganancias. En verdad, ellos son el producto".



*J.W. Marriot Jr.
Presidente del Consejo Marriot Corporation*

ALGUNAS TENDENCIAS ACTUALES

- Creciente incorporación del conocimiento a las actividades productivas
- Economía de servicios en vez de economía de manufactura
- Globalización y competitividad
- Explosión de la información
- Creciente auge de la telemática



5. Servicios tangibles

- Como hacer tangible lo intangible:
 - Infraestructura (rótulos, luz, colores, limpieza)
 - Calidad de los servicios
 - Interface de consulta
 - Presentación personal
 - Actitud de los funcionarios
 - Reglas claras para uso del sistema



6. Empatía

- Capacidad y respuesta inmediata para resolver problemas
- Para el cliente usted es la institución
- Meta: errores en el servicio pero clientes satisfechos
- Conocer completamente la institución



7. Cortesía y simpatía

- Existe un servicio, usted recibe un salario por darlo y la institución existe
- Deje sus problemas y mal humor en la puerta de entrada
- Aprenda a reconocer tipos de personas y estados de ánimos
- Añadir dosis de entusiasmo adecuado



DESARROLLO DEL ENFOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE



1. Cultivar el liderazgo

- Fomentar el aprendizaje en toda la organización
- Promueva a las personas indicadas
- Ponga énfasis en el factor confianza
- Involucre a toda la gente en el proceso



2. Construir un sistema de información sobre calidad del servicio

- Qué esperan los clientes:
 - Prioridades, fortalezas y debilidades del servicio
- Herramientas:
 - Encuestas, entrevistas con clientes nuevos, viejos, exclientes, informes de empleados, juntas con asesores
- Incorporar la tecnología



3. Incorporar la tecnología

- Objetivo: mejorar servicios y acercarse más al cliente
- No es una panacea, es sólo una herramienta
- No sustituye a los funcionarios, les hace la vida más fácil



4. Establecer normas de calidad para el servicio

- Sobrepasar las expectativas de los usuarios
- Evaluar las expectativas de los clientes
- Evaluar actitudes y aptitudes de los empleados (¿recapitación?)
- Información para todos sobre normas existentes
- Mecanismos de medición y evaluación de las normas sobre el cliente



5. Contratación del personal idóneo

- Responsabilidad
- Seriedad
- Capacidad de aprender constantemente



6. Capacitación constante

- Telemercado
- Atención al cliente
- Nuevas fuentes de información
- Uso de medios electrónicos para búsquedas de información



7. Desarrollar trabajo en equipo y facultar a los empleados

- Comunicación constante
- Facultación
- Responsabilidad compartida
- Orgullo por los resultados obtenidos



8. Evaluar el desempeño

- Evaluaciones objetivas acordes con normas establecidas
- Presentar resultados gráficamente y analizarlos con todo el personal

9. Recompensar la excelencia

- Incentivos favorece la capacidad de respuesta de los empleados
- Incentivos: económicos o profesionales
- Incentivos deben ser sistemáticos y para todos. Deben darse a conocer



10. No olvidar los detalles

- **Detalles:**
 - (bienestar adicional que se incorpora al servicio y lo distingue de la competencia)
 - Investigar dentro y fuera cómo se perciben los servicios



¿COMO LANZAR UN PROGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE?



1. Realizar un diagnóstico
2. Búsqueda de eliminación de defectos o problemas
3. Retroalimentación continua

Principios de gestión de servicios

- Compromiso de la dirección
- Compromiso del personal
- Definición de calidad
- Filosofía de mejoramiento continuo



Servicio



- **El reto:**
 - Diseñarlos, establecerlos y mantenerlos

- **Servicio de excelencia:**
 - Más rentable
 - Más divertido
 - Más motivante
 - Conduce a un futuro mejor

CONCEPTO DE MERCADEO CONCEPTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Ing. Flora Jiménez Q.
Centro de Información Tecnológica

COMERCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Ing. Flora E. Jiménez Q.
CIT-TEC.

¿A QUÉ SE LE LLAMA COMERCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN?

CONCEPTO DE COMERCIALIZACIÓN

Es un proceso de intercambio de productos o servicios dirigidos a un grupo específico de usuarios o clientes para obtener a cambio reconocimiento o remuneración económica

COMERCIALIZACIÓN ES:

1. Acercarse a los clientes o usuarios
2. Conocer sus necesidades de información
3. Generar productos y servicios para satisfacerlas

Sistemas de información:

- Son abiertos
- Son dependientes del entorno
- El entorno condiciona lo que sucede internamente

Enfoque de comercialización para servicios de información:

- Más orientado al usuario y a sus necesidades que a los productos y servicios que ya se tienen
- Se relaciona más con la calidad que con la cantidad
- Establece una relación abierta y se anticipa a las necesidades de los clientes

Estrategia de comercialización:

- Análisis de la misión de la organización
- Análisis de los mercados
- Análisis de recursos

Factores que intervienen en la comercialización:

1. Producto
2. Precio
3. Plaza o distribución
4. Promoción

Factores que intervienen en la comercialización:

5. Personal
6. Procesos
7. Plaza o infraestructura

Comercialización de información es:

1. Sinónimo de CAMBIO CONSTANTE
2. Desarrollo de nuevos productos y servicios para satisfacer los clientes
3. Evaluación constante
4. Involucrar a TODO el personal

Comercialización de información es:

5. Liderazgo de la dirección
6. Análisis continuo del entorno
7. Adecuar a la misión los recursos y clientes de la institución en la que estamos

UN PROCESO EN BUSCA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO

SERVICIO AL CLIENTE

Ing. Flora Jiménez Q.
Centro de Información Tecnológica

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN UNIDADES DE INFORMACIÓN

- ¿Querrás decirme qué camino debo seguir? -preguntó Alicia.
- Eso depende del rumbo que desees seguir, -contestó el gato.
- No llevo rumbo, -dijo Alicia.
- Entonces, no importa qué camino tomes, -respondió el gato.

Lewis Carroll
Alicia en el país de las maravillas

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Existen **tres** tipos de organizaciones

Aquellas que **provocan** los acontecimientos

Aquellas que **contemplan** los acontecimientos

Las que se **preguntan** qué pasó

Es un proceso continuo, flexible e integral del diagnóstico

- 1- Genera **LINEAMIENTOS** para definir la **EVALUACIÓN** de la organización
- 2- Permite generar **ESTRATEGIAS** para lograr ventajas comparativas **SOSTENIBLES**
- 3- Debe ser un proceso **PARTICIPATIVO**
- 4- **ANALIZA** la organización y a su **ENTORNO**
- 5- Debe ser una actividad **CONTINUA** de la organización
- 6- Implica una gran **RESPONSABILIDAD** de la dirección y su equipo de trabajo

ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

A.

Análisis de la misión

- a) En que negocio estamos
- b) Qué pretendemos alcanzar
- c) Quiénes son nuestros usuarios
- d) Quiénes son nuestros competidores
- e) Influencia de los cambios del medio

Concepto claro del papel
de la Unidad de Información

PASOS A SEGUIR PARA CREAR LA MISIÓN

- Prepare sus ideas y pensamientos
- Realice una tormenta de ideas
- Haga un borrador del acuerdo
- Deje pasar un par de días
- Finalice y distribuya el acuerdo

QUE INCLUIR EN LA MISIÓN

- ➔ Objetivos generales
- ➔ Usuarios o clientes claves
- ➔ Áreas de resultados importantes
- ➔ Principios guía
- ➔ Plazos de tiempo

CARACTERÍSTICAS DE UN SEGMENTO DE MERCADO

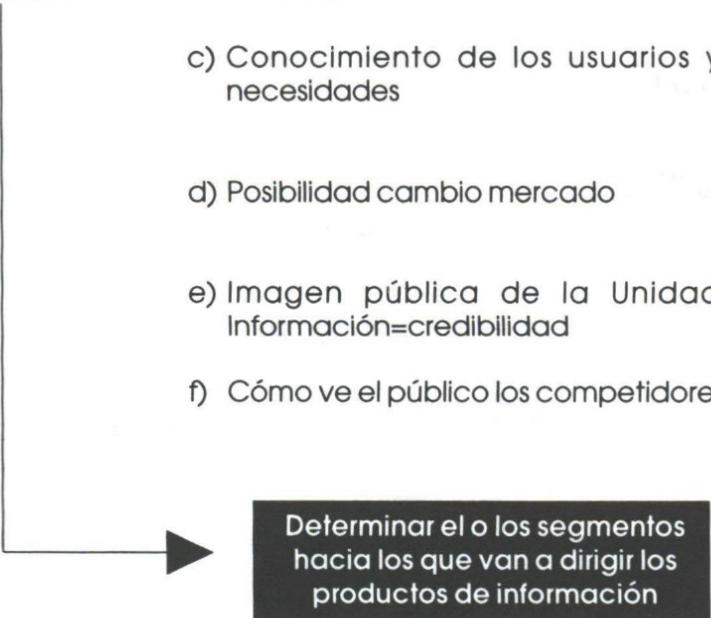
- A- Tiene un tamaño potencial significativo
- B- Es accesible
- C- Tiene características distintivas
- D- Responde favorablemente a una mezcla de comercialización

ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

B.

Análisis de la misión

- a) Examen de mercados reales y potenciales
- b) Determinante principal del segmento mercado
- c) Conocimiento de los usuarios y sus necesidades
- d) Posibilidad cambio mercado
- e) Imagen pública de la Unidad de Información=credibilidad
- f) Cómo ve el público los competidores



**Determinar el o los segmentos
hacia los que van a dirigir los
productos de información**

**A+B= QUÉ ES LO QUE QUEREMOS
DESARROLLAR Y PARA
QUIENES PERO
¿QUÉ TENEMOS?**

a) Principales fortalezas y debilidades

**C.
Análisis
de los
recursos**

b) Diversificar o racionalizar

c) Nuevos servicios que se pueden ofrecer

d) Costos que implica el desarrollo

e) Nuevos productos

f) Se cuenta con personal capacitado y suficiente para desarrollar cambios y propuestas

DIAGNÓSTICO Y PRONÓSTICO PARA ORGANIZACIONES Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Diagnóstico Externo

| OPORTUNIDADES | AMENAZAS | PRONÓSTICOS |
|---------------|----------|-------------|
| | | |

Diagnóstico Interno

| FUERZAS | DEBILIDADES | PRONÓSTICOS |
|---------|-------------|-------------|
| | | |

Ejercicio de posicionamiento de las unidades que ofrecen servicios de información

COMERCIALIZACIÓN



Proceso

- Análisis
- Diagnóstico
- Pronóstico
- Planteamiento de estrategias
- Acciones concretas

Objetivo: aumentar y mejorar continuamente los servicios

OBJETIVOS DEL PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

- * Selección de un mercado o mercados meta
- * Elección de una posición competitiva
- * Desarrollo de una mezcla de comercialización adecuada

ESBOZO DEL PLAN DE COMERCIALIZACIÓN

- * 1 **Fase estratégica:** Misión
Objetivo
- * 2 **Análisis de la situación:** Análisis externo (mercado y entorno)
Análisis interno (organismo)
- * 3 **Formulación de tácticas**
- * 4 **Presupuesto**
- * 5 **Procedimiento de control**
- * 6 **Resumen del plan**

VENTAJAS Y LIMITACIONES DE LA PLANIFICACIÓN

Ventajas

- 1- Plasma por escrito:
 - ¿quiénes somos?
 - ¿dónde estamos?
 - ¿qué haremos a futuro?
 - ¿qué necesitamos?
- 2- Permite plantear nuevos objetivos y el tiempo en el que estos se alcanzarán
- 3- Permite **pronosticar** de manera **racional** cómo enfrentar cambios tecnológicos o económicos basándonos en experiencias pasadas y presentes
- 4- Su fin es facilitar el proceso de **toma de decisiones hoy para el futuro.**

Limitaciones

- 1- No es una panacea para enfrentar por si sola los retos del cambio
- 2- Requiere conocer muy de cerca los usuarios y los **competidores**
- 3- Requiere de uno o varios líderes que dentro de la organización le dan valores básicos que identifiquen los funcionarios con dicha organización
- 4- Planificar **no es adivinar**, sino **pronosticar.**

**EL PERFIL DEL ARCHIVISTA DE
CARA AL SIGLO XXI**

MSc. Ana Lorena Echavarría
Unidad de Información del
Consejo Universitaria, UCR

EL PERFIL DEL ARCHIVISTA DE CARA AL SIGLO XXI¹

"La formación de los profesionales de la información para los años 2000, deberá ser plurivalente y flexible.

Se deberán ofertar modos de educación y formación que abarquen las categorías previstas en las instituciones ..."

E. Currás²

Antes de hablar de los conocimientos y destrezas de los profesionales en Archivística, se abordará brevemente el concepto de perfil profesional y la metodología para su confección, así como la problemática que enfrentan hoy día las universidades como entes formadores de esta profesión.

EL PERFIL PROFESIONAL

Entendemos por perfil profesional, el "inventario de aptitudes psicológicas y físicas requeridas en una profesión". Este es el derrotero que orienta el plan de estudios acerca de actitudes y valores, habilidades, destrezas y conocimientos, que el profesional necesita para responder adecuadamente a los retos actuales y futuros del país, en las diferentes áreas del conocimiento.

La confección de un perfil profesional sigue tres etapas, a saber:

1. Esta ponencia se elaboró como parte de la investigación que realiza actualmente la Sección de Archivística de la Escuela de Historia y Geografía de la Universidad de Costa Rica, para la definición de un nuevo perfil profesional, así como para establecer un cambio curricular.
2. Currás, Emilia. Panorama sistémico del profesional de la información en los años 2000. En Ciencias de la Información Vol. 25, No. 2, junio, 1994.

1. Diagnóstico académico interno

Permite conocer el comportamiento de los cuatro componentes básicos que intervienen en la formación de todo profesional: docentes; estudiantes; recursos financieros, físicos y administrativos y el plan de estudios; así como aclarar el estado actual de la carrera en el nivel de unidad académica y responder a las preguntas; dónde estamos y hacia dónde evolucionamos?

Para ello se deben confeccionar y aplicar instrumentos (cuestionarios y/o entrevistas dirigidas a docentes y estudiantes) y realizar diversas actividades (como talleres en el que participen docentes y estudiantes destacados como personas participativas, donde se analicen los principales problemas que condicionan la calidad de la carrera), con el propósito de llevar a cabo un proceso de recolección de datos e información preciso.

2. Análisis de la situación del quehacer profesional

Este análisis debe darse en dos niveles:

a. *Recurso humano*

Debemos conocer claramente qué hace el profesional, qué está dejando de hacer, cómo lo hace, cómo lo debería hacer y cuáles son las nuevas tendencias y avances en el campo profesional.

b. *Tendencias nacionales e internacionales*

Si determinamos las tendencias podemos obtener un panorama sobre la evolución del conocimiento, los nuevos horizontes profesionales e innovaciones tecnológicas y llevar a cabo los análisis que permitan inferir la proyección de la profesión en el nivel nacional e internacional.

Es importante además detectar las tendencias definidas en los planes de desarrollo nacionales y regionales, planteados a mediano y largo plazo, ya que permitirán pronosticar las necesidades de la sociedad en relación con la disciplina en estudio, así como las demandas futuras. Y por último, ayudarán a determinar la capacidad de la Universidad para responder a los eventos identificados en el análisis externo.

En este análisis situacional sobre la profesión, es necesario recurrir también a la elaboración y aplicación de instrumentos y realización de actividades, tendientes a una buena recolección de datos e información.

Cuestionarios dirigidos a los egresados de la carrera y entrevistas a representantes de asociaciones profesionales y empleadores, así como la realización de talleres con la participación de éstos dos grupos para conocer su percepción sobre los perfiles teórico y práctico, y para conocer además, el nuevo rol del profesional, tomando en cuenta la sociedad en que se desenvuelve y cómo deberá ser ese profesional frente a las condiciones socio-culturales presentes.

3. Definición del perfil profesional y de la estructura de cursos

El perfil debe aclarar cómo tiene que ser el profesional; qué debe hacer y qué recursos necesita para ejercer adecuadamente su profesión. En éste se deben establecer las áreas y lineamientos curriculares adecuados, tendientes a la formación del profesional en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes; así como establecer el diagrama de cursos orientados específicamente a la transmisión de esos conocimientos, habilidades y destrezas.

El perfil propuesto, entonces, es la guía tanto para los empleadores en relación con el reclutamiento y la selección del recurso humano, como para las unidades académicas en la escogencia de sus estudiantes; y finalmente, el nuevo plan de estudios es la respuesta que brindan dichas unidades a las demandas evidencias.



Un perfil profesional, un plan o programa de estudios se materializa y se desarrolla de acuerdo con el marco institucional que lo plantea. Para emprender esta tarea, es necesario que la universidad se comprometa y esté dispuesta a la auto-evaluación constante de sus estructuras, de sus fines y objetivos, solo así será capaz de promover modernos y novedosos sistemas educativos acordes con las necesidades presentes y futuras de la sociedad. Ahora bien, esto adquiere mayor sentido, cuando lo que se quiere mejorar es una profesión dentro del área de la Ciencia de la Información, que marcha de la mano con los cambios vertiginosos del mundo moderno.

LAS UNIVERSIDADES FRENTE AL CAMBIO

Según Carlos Tunnermann las universidades se aprestan a ingresar en un nuevo milenio bajo el signo de la crisis y en el contexto de un mundo y de una ciencia sujetos a profundas y rápidas transformaciones. Las crisis obligan al cambio y se producen "cuando lo que está por nacer no nace y lo que está por morir no muere", por lo tanto lo que enfrentan hoy día las Universidades es innovar o perecer, ante la crisis la imaginación.

La vocación de cambio implica una universidad al servicio de la imaginación y de la creatividad porque los problemas que enfrenta la sociedad actual son muchos y de gran envergadura: desproporcionado crecimiento de la población, migraciones masivas que producen una urbanización desenfrenada, disparidades económicas -cada día hay más gente viviendo en pobreza extrema-, degradación del medio ambiente, incremento de la violencia y dependencia de los narcóticos, incremento del racismo, empequeñecimiento y debilitamiento del estado.

Ante estas "rupturas" como las llama Tunnermann, han surgido desarrollos que han intentado brindar soluciones a estos problemas, y es así como nos enuncia las cinco revoluciones:

- **la revolución científica**, que se reconoce por una explosión de los conocimientos y acelerada diversificación, rápida obsolescencia y predominio del tratamiento interdisciplinario;

- **la revolución económica**, que se caracteriza por la globalización de la economía y formación de bloques económicos;
- **la revolución política**, en la que se distinguen cambios como por ejemplo la caída del Muro de Berlín;
- **la revolución del estado-nación**, con una revisión de la soberanía;
- **la revolución tecnológica**, caracterizada por una revolución en el campo de la información y las comunicaciones. Se dice que al finalizar este siglo mil millones de habitantes estarán en capacidad de comunicarse entre sí de manera instantánea.

En este escenario la lucha por el poder está cada vez más asociada a la lucha por la distribución del conocimiento y la posibilidad de acceder a él. La distancia entre países avanzados y los otros será de orden informático y de conocimiento. Por lo tanto las Universidades deben flexibilizar sus estructuras académicas y métodos de trabajo, y evolucionar hacia la integración de sus sistemas.

La Universidad que se visualiza entonces, acorde con este escenario, es una universidad que:

- integre la docencia, la investigación y la extensión
- promueva la integración regional y se incorpore en su enseñanza una visión integral del mundo: "pensar globalmente para actuar localmente".
- esté consciente de la globalización del conocimiento y que esté integrada a las grandes redes académicas y científicas como INTERNET, con miras a una universidad virtual o electrónica de nivel mundial.
- sepa emplear todos los recursos de la tecnología moderna.

Para que las universidades evolucionen hacia estos aspectos, necesitan contar con modernos sistemas de información que posean bases de datos inteligentes que coadyuven a las instituciones a subsanar sus demandas de información y que les permitan comunicarse eficientemente para compartir recursos y dar a conocer la información autóctona.

Desde esta perspectiva no es válido pensar que la solución a estos retos la constituyen las grandes redes, porque podemos tener redes de primer mundo conectadas a sistemas de información de tercer o cuarto mundo.

EL PROFESIONAL EN ARCHIVÍSTICA

Cuando se trata de mejorar o cambiar las estructuras académicas que permiten la formación de profesionales en información, llámense archivistas, bibliotecólogos, o documentalistas, el reto de las universidades es mucho mayor. Por eso ante esta panorámica, las universidades deben abocarse al estudio de los factores tecnológicos que se desarrollan actualmente, así como a conocer y entender las tendencias internacionales y nacionales con el propósito de rediseñar y redefinir sus planes y programas de estudio y adecuarlos a los nuevos tiempos, de manera que estos profesionales sean capaces de acceder al mercado laboral con una sólida formación humanista y creativa.

A. Factores tecnológicos

Las ciencias de la información han desarrollado una vasta experiencia, ampliamente reconocida en el mundo, en el análisis y tratamiento de la información, sin embargo, tales procedimientos se han tenido que adaptar a los novedosos formatos y soportes producidos en el presente siglo, como resultado de los grandes avances tecnológicos.

En estas circunstancias, los archivistas se han visto confrontados con el reto de renovar las estructuras de los

archivos y replantearse sus funciones. Para cumplir con esta tarea han debido hacer uso de las tecnologías de que disponen las ciencias de la información, pero "el verdadero desafío no está en la tecnología por ella misma, sino en su correcta utilización".

Por lo tanto, archivistas y usuarios deben ser reeducados en el uso de estos recursos para servirse de ellos, sin que éstos se conviertan en el fin último, pensando que el norte siempre debe ser el usuario o cliente -como se denomina actualmente-. Las tecnologías deben verse como un medio para los procesos de automatización de los archivos, así como para tener un mejor control de los documentos y para facilitar su acceso y su conservación.

Desde esta óptica, el profesional en archivística debe producir un cambio de actitud que le permita enfrentar unidades de información virtuales y digitales, es decir unidades de información sin paredes, y sistemas de información con excelentes e inteligentes bases de datos, interconectadas. Debe convertirse en un experto en la manipulación y acceso a la información, navegando por las autopistas electrónicas pero asegurándose de extraer de ellas solo la información que necesita el usuario, de lo contrario estas sofisticadas autopistas serán solamente un callejón sin salida. Además deberá estar al corriente de los cambios que se operan en el equipo informático y en los lenguajes de programación.

Los sistemas automatizados con diseños ágiles e inteligentes cobran gran auge, por lo que las nuevas tendencias impulsan a los profesionales a laborar en sistemas interconectados en el nivel institucional, nacional e internacional.

B. Tendencias internacionales

Las tendencias internacionales se analizan básicamente desde el punto de vista del recurso humano y de las organizaciones.

Recurso humano

En el mundo actual se considera que los archivistas, como científicos de la información, deben saber localizar la información sin importar el lugar donde se encuentren los documentos, es decir deben trascender su papel tradicional de rescatador y preservador de documentos para involucrarse profundamente en los procesos asociados con el tratamiento moderno de la información y la gerencia de sistemas. Para esto debe conocer imperativamente métodos de indización y condensación, procesos esenciales en el manejo de información, contenida en las bases de datos.

Desde esta perspectiva, se necesitan profesionales capaces de:

- reinventar nuevas fuentes de trabajo,
- relacionarse con profesionales de diferentes áreas,
- saber resolver problemas,
- convencer y proyectar una autoimagen positiva,
- adaptarse al cambio, al autoaprendizaje y al establecimiento de canales de comunicación y de nuevos paradigmas.
- desenvolverse en un mundo altamente competitivo
- ser agresivos, dinámicos y líderes,
- procesar todo el cúmulo de innovaciones científico-tecnológicas que desarrolla nuestra sociedad y adoptar aquellas más convenientes para sus centros de trabajo,
- ser excelentes y buscar la excelencia
- mantenerse informado y actualizado

- convertirse en usuarios de las grandes redes telemáticas, y en participantes activos en conferencias nacionales y regionales.

En síntesis, los archivistas formados bajo la concepción de "especialistas de la información", deben ser capaces de llevar los conocimientos más modernos de las ciencias de la información a todos los niveles de la sociedad; profesionales seguros del conocimiento de la información que poseen y calificados para demostrar lo importantes que son en el proceso de toma de decisiones de las organizaciones.

Organizaciones

Las organizaciones se han visto obligadas a "invertir" en unidades de información que les ayuden a sistematizar la información institucional que producen en el desarrollo de sus funciones, con el propósito de asegurarse una excelente toma de decisiones, de ahí que estas unidades de información se han visto enfrentadas con nuevos métodos de trabajo, a un replanteamiento de sus funciones tradicionales y a una mayor interacción con profesionales de otras áreas y sobre todo a un replanteamiento de su rol en la sociedad. De lo anterior se desprende -y podemos afirmarlo- que la archivística es una de esas profesiones que ha resucitado con el acontecer mundial y con las nuevas tendencias organizacionales.

Los archivos han pasado de la concepción de "grandes repositorios" o "bodegas" de información primaria y pasiva a ser unidades de información modernas, insertas en el quehacer de las organizaciones, comparadas por algunos con el sistema circulatorio y por otros con el sistema nervioso, pero principalmente son sistemas activos, vitales para la toma de decisiones prontas y oportunas.

En la actualidad, en los círculos empresariales se han popularizado los términos "cultura tecnológica", "cultura de la información" y "cultura del conocimiento", todos referidos a la adopción de actitudes conducentes a una toma de conciencia acerca de la importancia de la información en las

organizaciones, la cual es vista como una inversión de capital y no como un gasto. De ahí que las organizaciones han establecido modernos sistemas de información que eviten la dependencia de la memoria de los funcionarios, como ha ocurrido en el pasado.

La proliferación de información -de la que hemos sido testigos en los últimos años-, ha provocado la especialización de archivos de acuerdo con la especialización de las diferentes áreas del conocimiento, así, encontramos archivos sobre música, historia, farmacia, medicina, etc.

En resumen, podemos observar que las tendencias internacionales,

- en cuanto al tratamiento de los datos propiamente dicho, los organismos recomiendan, principalmente, que se abandonen los tecnicismos exhaustivos en el procesamiento de la información, que en muchos casos solo son entendidos por los especialistas del campo, y que se le de más importancia al análisis, con el fin de convertir a las unidades de información en centros que realizan análisis estadísticos, datos acumulados, etc., es decir, que le den un valor agregado a la información.
- en la actualidad los países desarrollados cuentan con sistemas de información que ofertan una gran variedad de servicios y otros que se encargan de comercializar las bases de datos existentes, formando enormes consorcios de unidades de información de diferentes instituciones.
- otro aspecto que cobra gran interés, es la formación de usuarios independientemente del área y el medio en que se desenvuelven. A los usuarios se les debe orientar en el manejo y utilización adecuada de la información, de tal manera que se transforme en una herramienta indispensable de su quehacer.

C. Tendencias nacionales (El caso de Costa Rica)

Nuestro país, a pesar de la crisis económica que atraviesa, en los últimos años ha impulsado el desarrollo de centros

especializados y la conformación de redes nacionales que forman parte de sistemas en el nivel regional y mundial.

De acuerdo con un estudio detallado de los planes nacionales de desarrollo (que son los que permiten conocer las políticas nacionales de información) desde 1965, se observa que en Costa Rica no hubo una política global de información, sino hasta 1979, en que se dio el primer intento de establecer directrices para esta actividad. Aún hoy, no ha sido posible lograr la integración de las demandas de información de quienes toman decisiones en los sectores socioeconómicos, políticos y culturales de nuestro país, que son los que permiten el desarrollo de la sociedad costarricense.

Como consecuencia de ello, el profesional ha tenido que solucionar los problemas en las demandas de nuevos servicios y no ha logrado cubrir la brecha existente.

En el nivel universitario, la academia ha adquirido el compromiso de replantear el perfil del profesional en archivística, renovar su plan de estudios y rediseñar sus programas de cursos, ahora corresponde a los docentes y estudiantes asumir su parte en este compromiso y contribuir todos juntos al desarrollo y enriquecimiento de nuestra profesión.

BIBLIOGRAFÍA

- Cox, Richard J. "Protección e integridad: identidad y profesionalismo del archivista". En: **Congreso Internacional de los Archivos**, 12. Montreal, 1992.
- Cséve, Magdalena y Bódi, Zoltá. "El archivero de soportes especiales una crisis de identidad". En: **Congreso Internacional de los Archivos**, 12. Montreal, 1992.
- Currás, Emilia. Panorama sistémico del profesional de la información en los años 2000. En **Ciencias de la Información** Vol. 25, No. 2, junio, 1994.

Gurdián Fernández, Alicia. "**Modelo de evaluación curricular: Mekar II**". San José: Universidad de Costa Rica. Vicerrectoría de Docencia, Centro de Evaluación Académica, 1981.

Kesner, Richard M., Weber, Lisa B., Wilson, Richard. "**Automating the archives: a beginners guide**". s.l. Society of American Archivist, 1991.

Lafourcade, Pedro. "**Modelo tentativo de diseño, implementación y evaluación curricular, teniendo en cuenta algunos aspectos de la teoría de sistemas**". San José: CEMIE/OEA, 1977.

Mwangi, Lawrence I. "El archivero de la administración en la era de la información". En: **Congreso Internacional de los Archivos**, 12. Montreal, 1992.

Tünnermann Bernheim, Carlos. "Calidad y evaluación de la educación superior". San José: CSUCA, 1996

Tünnermann Bernheim, Carlos. "La educación superior frente al cambio." San José: EDUCA, CSUCA, 1977.

**APLICACIÓN DE UNA NORMA DE CALIDAD ISO AL
FUNCIONAMIENTO DE UN ARCHIVO CENTRAL**

Ing. William Delgado

INTRODUCCIÓN

Es de todos conocido que una característica del mundo de hoy es el camino constante y acelerado.

Tanto en las organizaciones privadas, como en las estatales se habla de que la orientación hacia la satisfacción del cliente debe ser la motivación principal, el objetivo más importante de cada persona asociada con la organización.

Dentro de esta perspectiva de cambio, los archivos y su contexto no son la excepción.

El valor de la documentación en las organizaciones, como medio para satisfacer las necesidades de los clientes, ha generado una nueva visión del patrimonio documental. Se es consciente de que para atender estas necesidades, la Archivística ofrece el marco conceptual mediante un conjunto estructurado de conocimientos acerca de la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y los medios para su utilización, convirtiéndose así en un factor fundamental en los aspectos relativos a la disponibilidad y manejo de la documentación.

En relación con los esfuerzos que se han dado en el campo de la Archivística y partiendo de la concepción que identifica al archivo como una organización de servicio; un método práctico que ofrece una solución para evaluar y controlar la calidad de estos servicios, consiste en la aplicación de una **NORMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ARCHIVO**.

Una norma de calidad es un método práctico para regular y controlar la calidad de un servicio. Se basa en la identificación y ponderación de una serie de principios básicos o condiciones del sistema, capaces de incidir en la calidad de los resultados.

Los criterios utilizados por la norma, reúnen los diferentes aspectos que deben estar presentes en una organización, en este caso para el servicio de archivo. La norma identifica las condiciones no deseadas (deméritos), cuya existencia afecta negativamente la calidad del servicio; también permite ponderar estas condiciones para obtener un puntaje final, lo que evidencia aquellos cambios que se necesitan producir.

Esta norma exige la definición de principios básicos de calidad en los siguientes aspectos:

- Organización
- Recursos humanos
- Procedimientos para la prestación del servicio
- Procesos internos
- Planta física
- Atención y asistencia al usuario
- Normalización
- Aplicaciones estadísticas.

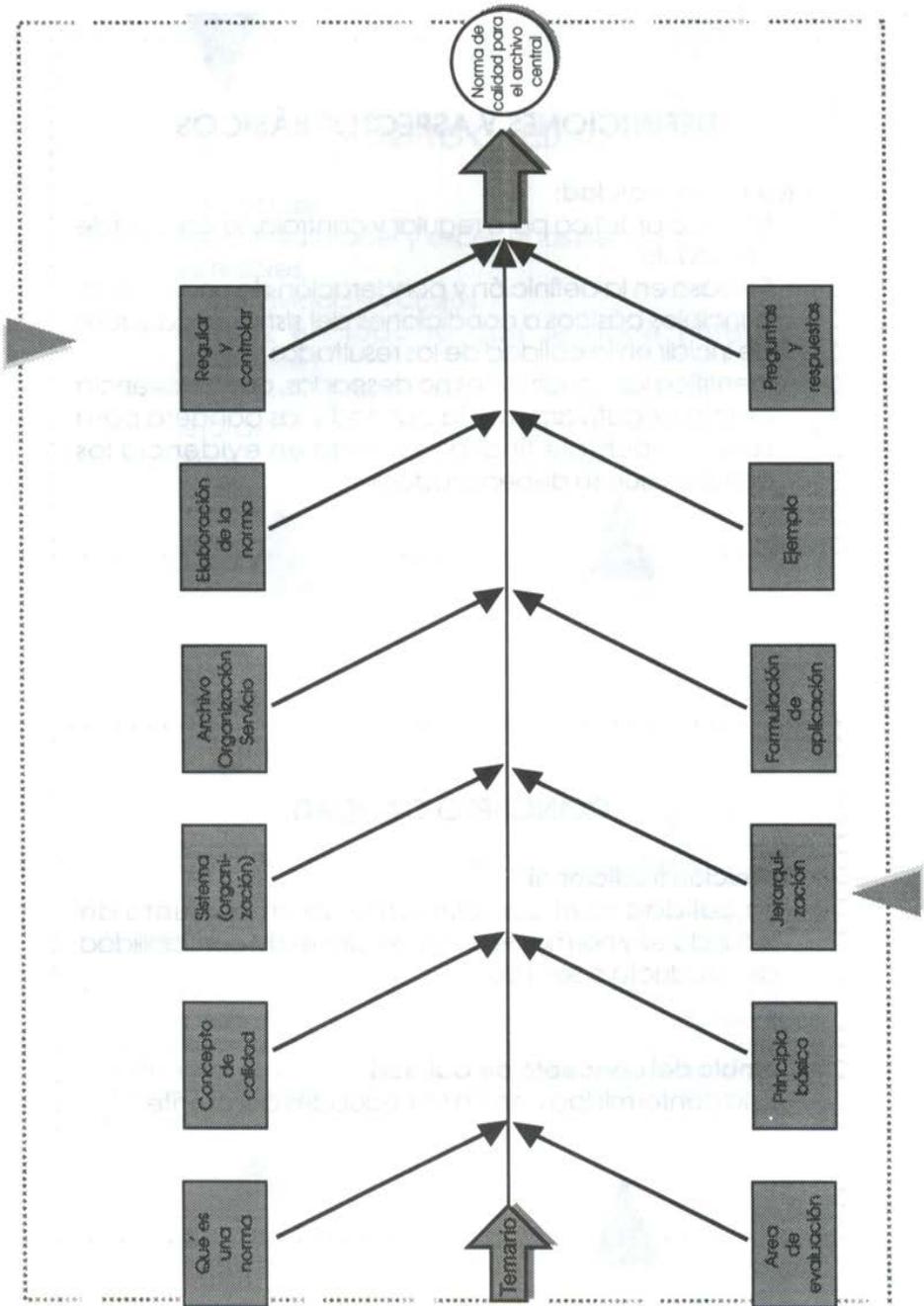
El resumen de los principios y las ponderaciones se muestra en el Cuadro 1. Este representa como ejemplo la experiencia vivida en el diseño del Sistema de Archivo de la Universidad de Costa Rica.

Los criterios utilizados en la elaboración de la norma, representan el perfil requerido para el archivo universitario. Estos criterios, a través de su aplicación y la experiencia generada, podrán ser ajustados a las necesidades específicas de cada uno de los tipos de archivo.

El archivo materializa su razón de ser a través de un conjunto de actividades especializadas que se identifican como: Normalización, Acopio, Custodia, Registro, Clasificación, Ordenación, Descripción, Préstamo, Preservación, Restauración, Difusión, Información y Exposición al público.

Estas actividades y la estructura organizacional que la sustenta requieren de insumos: humanos, materiales, tecnológicos y financieros, los cuales deben ser obtenidos del ambiente.

Desde esta perspectiva se puede apreciar que el éxito o fracaso de cualquier sistema de archivo está ligado a sus interrelaciones con el medio, pues de nada le servirá lograr la perfección de sus procesos internos, si fracasa en la aceptación de sus servicios o en la consecución de los insumos que sus procesos necesitan.



DEFINICIONES Y ASPECTOS BÁSICOS

- **Norma de calidad:**

- Método práctico para regular y controlar la *calidad* de un servicio.
- Se basa en la definición y ponderación de una serie de principios básicos o condiciones del *sistema*, capaces de incidir en la calidad de los resultados.
- Identifica las condiciones no deseadas, cuya existencia afecta negativamente la calidad y las pondera para tener un puntaje final que ponga en evidencia los cambios que se deben producir.

CONCEPTO CALIDAD

- **Definición tradicional**

- La calidad es el cumplimiento de un conjunto de estándares y normas técnicas relativos a la confiabilidad del producto o servicio.

- **Cambio del concepto de Calidad**

- Es la conformidad con las necesidades del cliente.



CONCEPTO CALIDAD

- **Definición actual**

- Es anticipar, satisfacer y exceder las necesidades de los consumidores.
 - Es competitividad en costos.
 - Es rapidez en todo lo que se hace (interna y externamente).
 - Es hacer bien lo que se requiere desde el inicio.
 - Es mejorar continuamente los productos, servicios y procesos.
- 



DEFINICIÓN DEL CONCEPTO SISTEMA

- Un sistema en su forma más simple, es el conjunto de unidades entre las cuales existen relaciones.
 - Una organización (archivo central) se visualiza como un sistema. Los archivos, vistos como organizaciones sociales tienen un propósito; están formados por personas que llevan a cabo tareas diferenciadas coordinadas para contribuir con las metas de la organización, poseen uno o más administradores, para *planear, organizar, ejecutar y controlar los resultados del trabajo*.
- 



The diagram consists of two rectangular boxes with dotted borders, arranged vertically. The top box contains the word 'ARCHIVO' and a bullet point. The bottom box contains the words 'NORMA DE CALIDAD' and a longer bullet point. A downward-pointing triangle is positioned above the top box, and an upward-pointing triangle is positioned below the bottom box. Faint, light blue arrows are also visible in the background, pointing in various directions.

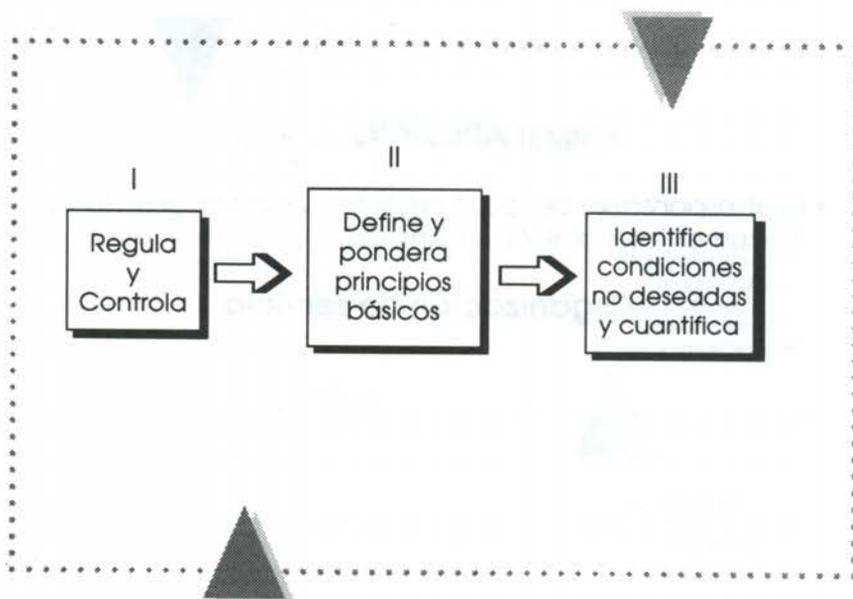
ARCHIVO

- Es el responsable de reunir, organizar y conservar un fondo documental y facilitar su consulta.

Organización de servicio

NORMA DE CALIDAD

- Método práctico que regula y controla la calidad de *un servicio, basado en la definición y ponderación de una serie de principios básicos del sistema, identificando las condiciones no deseadas, cuya existencia afecta negativamente la calidad y las pondera para tener un puntaje final que ponga en evidencia los cambios que deben producir.*



NORMA DE CALIDAD

Regular y controlar

A. ISO (International Standad Organization)

B. ISO 1004:

"Sistema de calidad, lineamientos para la gestión de Calidad en empresas de servicios"

C. Convenin 1000.76:

"Norma venezolana, manual para la evaluación del sistema de Control de Calidad de empresas".

NORMA DE CALIDAD

II. Definición de aspectos y ponderación de principios básicos

Áreas de evaluación:

1. Organización
2. Recurso humano
3. Procedimientos
4. Procesos
5. Recursos materiales
6. Planta física
7. Atención y asistencia
8. Normalización
9. Aplicaciones estadísticas

PERFIL DE EVALUACIÓN

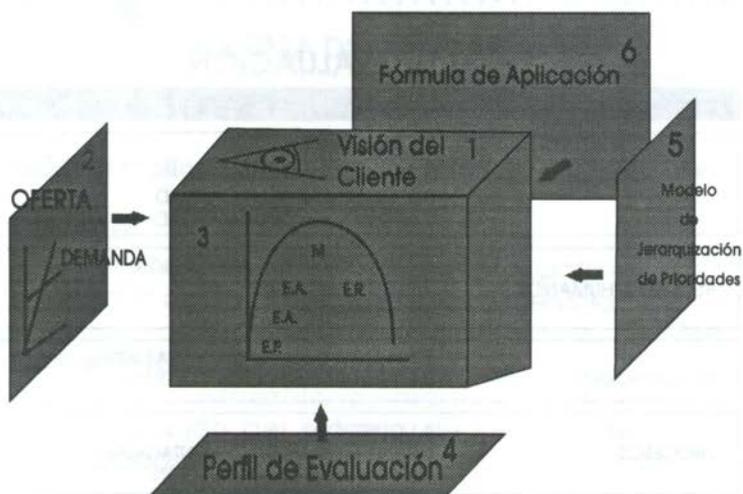
| | |
|------------------|---|
| ORGANIZACIÓN | 1.1 ORGANIZACIÓN 1.2. POLÍTICAS DE CALIDAD 1.3. OBJETIVOS DE LA CALIDAD 1.4. AUDITORÍA DE LA CALIDAD |
| RECURSOS HUMANOS | 2.1 SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN 2.2. ENTRENAMIENTO 2.3. MOTIVACIÓN |
| PROCEDIMIENTOS | 3.1 PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN 3.2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL |
| PROCESOS | 4.1 CUSTODIA 4.2. FACILITAR LA DOCUMENTACIÓN 4.3. SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN |

PERFIL DE EVALUACIÓN

Área de evaluación

| | |
|---------------------------|--|
| RECURSOS MATERIALES | 5.1 MEDIOS Y EQUIPO 5.2 MANTENIMIENTO |
| PLANTA FÍSICA | 6.1 CAPACIDAD Y DISTRIBUCIÓN 6.2 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 6.3 ACONDICIONAMIENTO 6.4 SEGURIDAD LABORAL |
| ATENCIÓN Y ASISTENCIA | 7.1 INFORMACIÓN 7.2 RECEPCIÓN DE OBSERVACIONES DE USUARIO |
| NORMALIZACIÓN | 8.1 NORMALIZACIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVO |
| APLICACIONES ESTADÍSTICAS | 9.1 ANÁLISIS BÁSICOS 9.2 RETROALIMENTACIÓN |

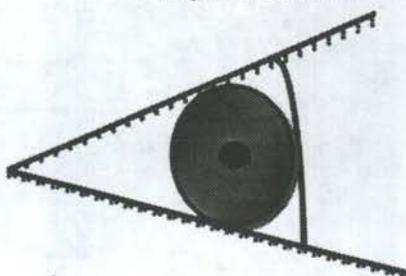
Macro proceso de ponderación



**MARCO DE GENERAL REFERENCIA PARA
LA PONDERACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS**

Enfoque al cliente

1

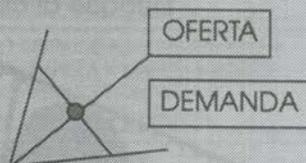


ENFOQUE AL CLIENTE

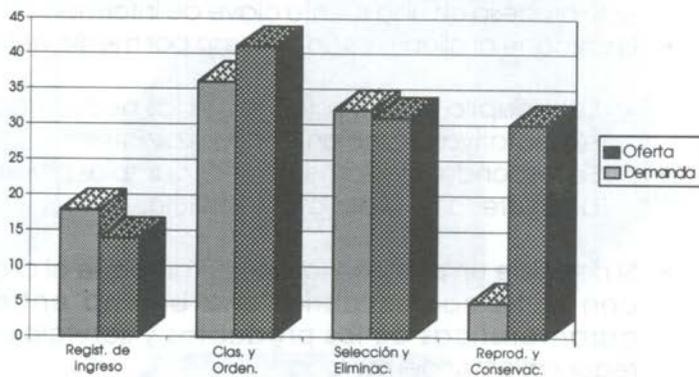
- Cada vez más los clientes hablan entre si sobre los productos y servicios que adquieren. Convirtiéndose este proceso en una fuente clave de información.
- El enfoque al cliente es un proceso por medio del cual:
 - Se recopila información sobre las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes.
 - Se responde rápidamente a los cambios por medio de ajustes a los productos y servicios.
- Si no existe un proceso formal de enfoque al cliente, con el tiempo se abrirá una brecha entre las características de los productos y servicios y los requerimientos del mercado.

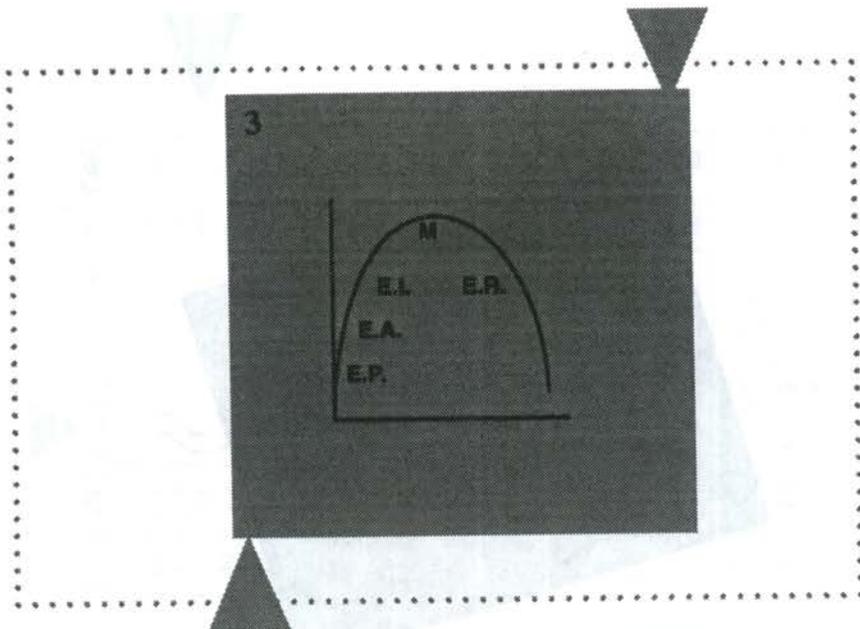
PUNTO DE EQUILIBRIO

2

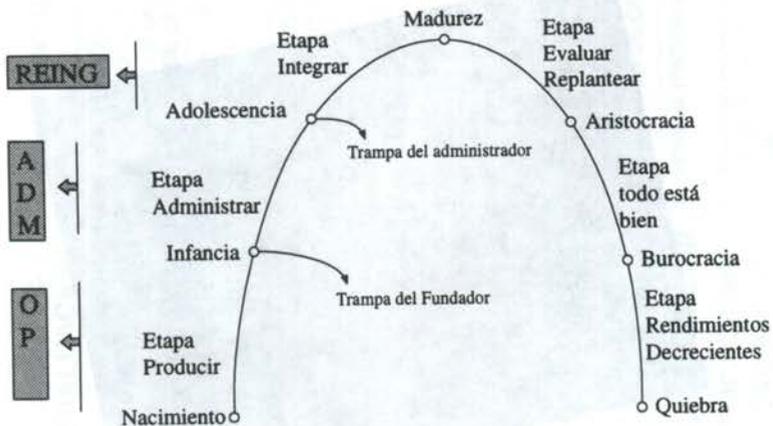


Oferta y demanda





CICLO DE VIDA DE LA ORGANIZACIÓN





| AREA DE EVALUACION | PRINCIPIO BASICO | TECOBT | 0 10 20 30 40 50 60 70 | % | FAC |
|---------------------------|---------------------------------------|--------|------------------------|----|-----|
| ORGANIZACION | 1.1 ORGANIZACION | 20 | 10.4 | 52 | .48 |
| | 1.2 POLITICAS DE CALIDAD | 10 | 2.2 | 22 | .78 |
| | 1.3 OBJETIVOS DE LA CALIDAD | 10 | 4.8 | 48 | .52 |
| | 1.4 AUDITORIA DE LA CALIDAD | 10 | 1.2 | 12 | .88 |
| RECURSOS HUMANOS | 2.1 SELECCION Y CLASIFICACION | 40 | 15.2 | 36 | .62 |
| | 2.2 ENTRENAMIENTO | 20 | 6.0 | 20 | .70 |
| | 2.3 MOTIVACION | 16 | 7.8 | 49 | .51 |
| PROCEDIMIENTOS | 3.1 PROCEDIMIENTO DE OPERACION | 60 | 35.4 | 59 | .41 |
| | 3.2 PROCEDIMIENTO DE CONTROL | 25 | 12.5 | 50 | .50 |
| PROCESOS | 4.1 CUSTODIA | 30 | 10.1 | 34 | .66 |
| | 4.2 FACILITAR LA DOCUMENTACION | 25 | 14.0 | 56 | .44 |
| | 4.3 SELECCION Y ELIMINAR | 30 | 2.1 | 7 | .93 |
| RECURSOS MATERIALES | 5.1 MEDIOS Y EQUIPO | 40 | 27.6 | 69 | .31 |
| | 5.2 MANTENIMIENTO | 25 | 9.5 | 38 | .62 |
| PLANMNTA FISICA | 6.1 CAPACIDAD Y DISTRIBUCION | 30 | 11.4 | 38 | .62 |
| | 6.2 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO | 10 | 7.8 | 78 | .22 |
| | 6.3 ACONDICIONAMIENTO | 10 | 4.6 | 46 | .54 |
| | 6.4 SEGURIDAD LABORAL | 18 | 10.1 | 47 | .53 |
| ATENCIÓN Y ASISTENCIA | 7.1 INFORMACION | 30 | 13.2 | 44 | .56 |
| | 7.2 RECEPCION DE OBSERVACIONES DE US | 25 | 14.0 | 56 | .44 |
| NORMALIZACION | 8.1 NORMALIZACION DEL SISTEMA DE ARCH | 75 | 22.5 | 30 | .70 |
| APLICACIONES ESTADISTICAS | 9.1 ANALISIS BASICOS | 30 | 2.7 | 9 | .91 |
| | 9.2 RETROALIMENTACION | 30 | 2.7 | 9 | .91 |

TABLA DE EVALUACION (ASPECTOS)

| | De valor | En buen estado | No repellido | Oportunidad | Calidad | Rapidez | Costo | Expandible | % Factor |
|-------------------------|----------|----------------|--------------|-------------|---------|---------|-------|------------|----------|
| ELECTRA | | | | | | | | | |
| 4.1 CUSTODIA | 52 | 52 | 52 | 42 | 52 | 42 | 42 | 42 | 33 |
| 4.2 FACILITAR | 42 | 42 | 31 | 21 | 42 | 31 | 52 | 52 | 56 |
| 4.3 SELECCION Y ELIMIN. | 52 | 31 | 52 | 21 | 42 | 52 | 52 | 52 | 52 |
| 5.1 MEDIOS Y EQUIPOS | 12 | 23 | 12 | 16 | 12 | 23 | 16 | 12 | 29 |
| 5.2 MANTENIMIENTOS | 12 | 56 | 12 | 16 | 12 | 23 | 16 | 12 | 29 |
| 6.1 CAPACIDAD Y DIST. | 22 | 56 | 56 | 45 | 22 | 22 | 33 | 22 | 29 |
| 6.2 LIMPIEZA Y MANT. | 22 | 56 | 22 | 45 | 22 | 45 | 33 | 22 | 56 |
| 6.3 ACONDICIONAMIENTOS | 22 | 56 | 22 | 33 | 33 | 22 | 33 | 22 | 56 |
| 6.4 SEGURIDAD LABORAL | 22 | 45 | 22 | 33 | 33 | 45 | 33 | 33 | 56 |
| 7.1 INFORMACION | 26 | 50 | 25 | 63 | 50 | 50 | 50 | 50 | 63 |
| 7.2 RECEPCION | 38 | 36 | 36 | 50 | 36 | 25 | 36 | 36 | 63 |

CRITERIOS

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. DOCUMENTOS DE VALOR 2. EN BUEN ESTADO 3. CALIDAD DEL SERVICIO 4. COSTO | <ol style="list-style-type: none"> 5. OPORTUNIDAD 6. EXPANSION 7. RAPIDEZ 8. NO LLEGADA DE DOCUMENTOS PERDIDOS |
|--|--|

CONDICIONES PARA UN BUEN SERVICIO



- Principio Básico

- Custodia

Para que el archivo pueda custodiar la documentación producida por la organización en el ejercicio de sus funciones, se emplean técnicas archivísticas adecuadas.

FORMULARIO DE APLICACIÓN

4. Condiciones para un buen servicio

4.1. Custodia

D.1. No toda la documentación producida por la organización es remitida en un plazo apropiado al archivo.

D.2. No toda la documentación recibida está convenientemente identificada, registrada y ordenada.

D.3. No existe un proceso de conservación de documentos.

| Puntos asignados | Demeritos | Puntos obtenidos | Porcentaje | | | | |
|------------------|-----------|------------------|------------|----|----|----|-----|
| | | | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 |
| 15 | | 15 | | | | | x |
| 10 | 10 | 0 | x | | | | |
| 10 | 5 | 5 | | | x | | |
| 10 | | 10 | | | | | x |
| TOTALES | | 30 | | | | | |

CONDICIONES PARA UN BUEN SERVICIO

- Principio Básico
 - Facilitar la documentación
 - Para facilitar la documentación producida por la organización en el ejercicio de sus funciones, se cuenta con: un sistema de control, regulaciones sobre préstamo y sobre el acceso, así como de un sistema de información sobre la documentación en trámite.

FORMULARIO DE APLICACIÓN

| | Puntos asignados | Demeritos | Puntos obtenidos | Porcentaje | | | | |
|---|------------------|-----------|------------------|------------|----|----|----|-----|
| | | | | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 |
| 4. Condiciones para un buen servicio | 15 | | 15 | | | | | X |
| 4.2. Facilitar la documentación | | | | | | | | |
| D.1. No existe un sistema de información sobre la documentación custodiada en sus depósitos y la forma de localizarlos. | 5 | 0 | 5 | | | | | X |
| D.2. El sistema de información existe pero no está estructurado de acuerdo a los distintos perfiles de usuario que acuden al archivo. | 5 | 3 | 2 | X | | | | |
| D.3. No existe una regulación sobre el préstamo de documentos | 5 | 5 | 0 | | | | | |
| D.4. El acceso a la información no está regulado (usuarios, confidencialidad) | 5 | 4 | 1 | X | | | | |
| D.5. Se ignora el seguimiento sobre la documentación en trámite | 5 | 0 | 5 | | | | | X |
| TOTALES | 40 | | 28 | | | | | |

**UNA EXPERIENCIA POSITIVA EN
ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS CENTRALES**

Arch. Eugenia M^ª Hernández Alfaro
Junta de Protección Social de San José

PROCESOS REALIZADOS PARA LLEVAR A CABO LA ORGANIZACIÓN

- 1- Elaboración de un diagnóstico preliminar de la situación archivística en la institución.
- 2- Presentación de un proyecto de organización del archivo (Basado en la Ley 7202)
 - Funciones archivísticas a desarrollar
 - Instrumentos descriptivos a utilizar
 - Mobiliario, equipo, recursos materiales y humanos
 - Condiciones físicas del archivo
- 3- Presentación de manuales de procedimientos y funciones
 - Archivo Central
 - Archivos de Gestión
- 4- Programa de capacitación archivística
 - Archivo Central
 - Archivos de Gestión
- 5- Establecimiento del Sistema Uniforme de Clasificación para archivos de gestión
 - Por estructura orgánica
 - Orgánico funcional
- 6- Creación del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos
- 7- Confección y aprobación de Tablas de Plazos de Conservación Documental
- 8- Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia archivística y de la administración pública en general
- 9- Elaboración de Plan Anual Operativo, Presupuesto Anual, y Análisis FODA.

- 10- Ubicación del Archivo Central dentro de la estructura orgánica
- 11- Solicitar recursos humanos (reorganización, traslados, creación de plazas, etc.) y brindarles capacitación.

Otras actividades o métodos aplicados

- Mantener estrecha relación con las altas esferas administrativas
 - Mediante reuniones o sesiones de trabajo
 - Charlas
 - Cursos
 - Visitar los archivos de gestión
 - Ir a las oficinas a desarrollar labores archivísticas
 - Exposiciones
 - Atender sugerencias y propuestas
 - Conscientización de los encargos de archivos de gestión y jefaturas
 - Procedimientos para el control de la producción documental
 - Procedimientos para evitar la duplicación de documentos
 - Programa de reciclaje del papel
 - Procedimientos para recibo y envío de correspondencia
 - Participar en comisiones de trabajo tanto internas, como externas
 - Participar en la Comisión Interinstitucional de Jefes de Archivos Centrales
 - Participar en la Asociación Costarricense de Archivistas
 - Participar en seminarios, jornadas, cursos, etc., relacionados con el quehacer archivístico
 - Difusión del archivo central
 - Boletines
 - Circulares
 - Exposiciones
 - Charlas

- Servicios archivísticos en general
- Atención a los usuarios internos o externos
- Atención a estudiantes y colegas

- Someter el archivo a la crítica interna o externa
- Brindar un excelente servicio al usuario

Base fundamental del archivo central

Ley del Sistema Nacional de Archivos 7202 y su reglamento
Manual de Procedimientos y Funciones
Reglamento de organización y funciones
Manual de procedimientos y funciones para archivos de
gestión
Mucho interés por las labores encomendadas
Incentivar al personal de apoyo

**CORPORACIÓN SUPERMERCADOS UNIDOS
ARCHIVO CENTRAL**

Arch. María Vega

BREVE HISTORIA

El Archivo se fundó hace aproximadamente 25 años y nació como una actividad derivada del área contable-financiera. Conforme fue creciendo la empresa, se sintió la necesidad de destinar una área específica para esta actividad, la cual no necesariamente era la mejor en cuanto a condiciones físicas. Generalmente, el área y el equipo no era compatible con la labor que se realizaba. No obstante, el personal que ha laborado en esta sección siempre se ha distinguido por su afán de servir al cliente aún con pocos recursos. No obstante, de 1988 a 1996, el incremento de la papelería era tal, que ameritó trasladar el Archivo a un local ubicado en el mezanine del Palí Rohmoser. Ahí estuvo funcionando durante ocho años, hasta que a partir de los años 90 se volvió a experimentar otro crecimiento que provocó la saturación del espacio y requerimiento de personal y otros recursos para hacerle frente a las nuevas necesidades.

Fue así como, el Archivo o "Bodega de Documentos" como se le conocía, había pertenecido administrativamente al Departamento de Contabilidad, y pasa a depender a partir de enero de 1997, de la Gerencia Administrativa. En abril de 1997 se trató de darle un carácter diferente al Archivo, de modo que este se tornara más competitivo de acuerdo a los nuevos cambios que la corporación tenía planificado.

Hoy en día y gracias al apoyo de la Gerencia Administrativa, se pudo superar las condiciones de trabajo, suplencia de recursos y motivación del personal. El Archivo juega un papel diferente, es un centro de administración de documentos con interés para la corporación. Unido a esto se ha iniciado desde marzo de 1997 una reestructuración de funciones y tareas de acuerdo a la premisa de efectuar solo las actividades que generan valor agregado.

De modo que la relación costo-beneficio es el fundamento más importante para buscar el éxito del departamento, todas las tareas deben estar enmarcadas en los siguientes principios: Cantidad, calidad, tiempo y recursos, bajo este concepto se ha podido incrementar la productividad y disminuir el presupuesto.



Misión del Archivo: Mantener un sistema de administración de documentos que satisfaga las necesidades de información fidedigna a nuestros clientes, basado en una relación costo-beneficio.

Ubicación geográfica: Por razones de su magnitud, se encuentra ubicado en la Uruca, 150 m Oeste de la Burger King, a 5 km de las Oficinas Centrales

Proveniencia de los fondos documentales: Corresponde a un Archivo Administrativo y de Gestión, la mayoría de documentos son financiero- contables, aunque también contamos con documentos provenientes de Recursos Humanos, Asesoría Fiscal y documentos históricos que datan de 1958 y que corresponden a la Presidencia de la Corporación .

También se conservan todas las fotografías históricas y recientes de los actos celebrados por la Corporación.

En la actualidad se recibe un promedio de 26000 documentos diarios, todos de naturaleza financiera- contable.

Área física: Actualmente contamos con una área de 1000 metros cuadrados, divididas de la siguiente forma:

- Área de depósito: 854 metros cuadrados
- Área Administrativa: 99 metros cuadrados
- Área de consulta : 36 metros cuadrados

A raíz de una reorganización del espacio, a partir del mes de noviembre del presente el área de consulta se reubicará dentro del área administrativa con la finalidad de hacer más funcionales las áreas administrativas.

Proceso archivístico

La adecuada aplicación del método archivístico nos ha traído grandes ventajas en nuestro trabajo, por eso es que hablamos de un método masxmenorizado o ajustado a las necesidades de la corporación. Consiste en:

Reunión

La actividad se inicia con la reunión de documentos que se realiza todos los jueves de Oficina Central al Archivo, lo cual implica que la remisión de documentos es semanal y se realiza por medio del transporte de carga, pues ingresan alrededor de 25 cajas de documentos de diferente naturaleza.

Clasificación

Actualmente estamos tratando de que a partir del mes de noviembre del presente, los documentos que se producen en mayor volumen ingresen con ciertas condiciones de clasificación, lo cual facilita enormemente el trabajo interno del Archivo. Para esto se ha previsto a las oficinas productoras de unidades de instalación especiales para este fin. El sistema de clasificación utilizado es por tipo documental.

Preparación física de los documentos

Consiste en preparar los documentos, de tal forma que queden con el mínimo de grapas y clips, desdoblar hojas, y buscar la posición ordenada de los documentos que vienen sueltos o mal acomodados.

Todo esto con la intención de que se facilite su ordenación y se consuma menos espacio en las unidades de instalación y estantería.

Ordenación

Una vez realizada la preparación física, los documentos están listos para su ordenación, predominando la numérica, alfabética y cronológica. Posteriormente se colocan en las unidades de instalación, las cuales se rotulan y colocan en la estantería.

Descripción

En esta fase se han implantado auxiliares descriptivos muy importantes para la labor de control de entrada y salida de documentos, así como inventarios e índices de localización de toda la documentación conservada, utilizando para esto el Microsoft Excel.

Selección y Eliminación

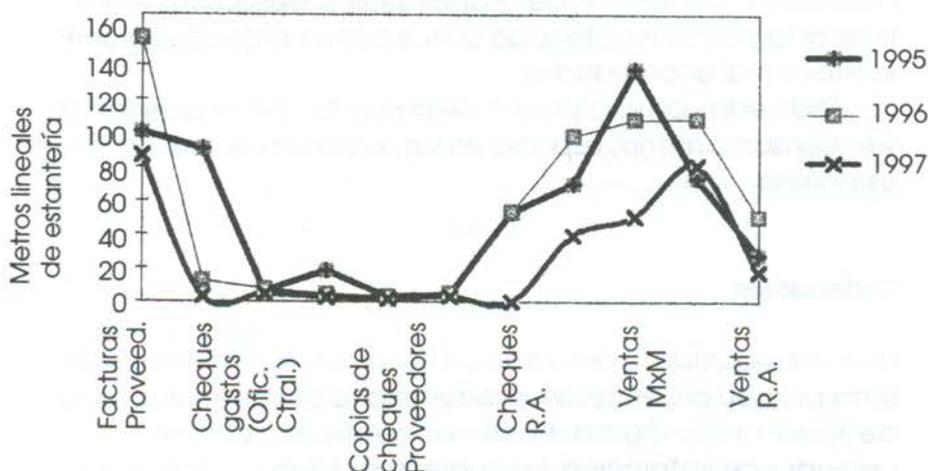
Existen tablas de plazos para la adecuada eliminación de documentos tomando en cuenta su valor administrativo, legal e histórico.

Ante el crecimiento de la papelería de interés fiscal, es prioridad para este departamento establecer una adecuada selección y eliminación de estos documentos, por la eventual amenaza de saturación del espacio.

Ventajas de la aplicación del método

Este método se viene aplicando desde julio del año pasado, y los resultados a nivel de control de espacio y crecimiento de la papelería se pueden observar en el siguiente gráfico.

Control del espacio en estantería (metros lineales) según documentos que experimentan mayor crecimiento durante 1995, 1996 hasta julio de 1997



Documentos que presentan una mayor explosión

Podemos observar que aunque la explosión de la papelería tiende a crecer ante la apertura de más puntos de venta, el espacio en estantería tiende a disminuir en el año 1996 y 1997. Esto se debe al tipo o unidad de instalación utilizada a partir de 1996 la cual permite abarcar una mayor cantidad de documentos en un mínimo de espacio en estantería, esto unido a una adecuada selección y eliminación documental.

Servicios que presta el Archivo

Actualmente se satisfacen un promedio de 1500 consultas al mes, para satisfacer a nuestros clientes contamos con lo siguiente:

- 1- Línea directa
- 2- Fax
- 3- Una línea interna
- 4- Correo electrónico

Existe una normativa que regula el préstamo y consulta de documentos, aunque como ya existe un conocimiento previo de todos los clientes más frecuentes, las consultas generalmente son evacuadas por teléfono, no obstante cuando se requiere revisar los documentos originales, se envían los documentos a la Oficina solicitante, cuando se trate de poco volumen de documentos, pero si las cantidades son muy grandes se requiere que el solicitante se desplace al Archivo.

Aparte de brindarle un eficiente y eficaz servicio, también contamos con un servicio de fotocopiado, parqueo, cafetería y una computadora para servicio de nuestros clientes.

Como actividad derivada del servicio, se desarrollan estadísticas de frecuencia e identificación de nuestros principales segmentos de clientes, como se puede observar en las siguientes tablas.

Estas tablas son muy importantes para nuestro departamento, dado que nos permiten cuantificar el servicio y la proyección del Archivo hacia otras áreas de la Corporación.

En la Tabla No. 1 se indican los documentos que más consulta han experimentado durante el período enero a julio de 1997, lo cual nos permite identificarlos como clave para

Tabla No. 1
Corporación Supermercados Unidos
Sección de Archivo
Registro de consultas según documento

Período: enero - julio 1997

| Documento | Mes | | | | | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio |
| Reportes de Ventas | 510 | 420 | 310 | 280 | 440 | 520 | 250 |
| Fact. Proveedores | 120 | 200 | 100 | 120 | 60 | 80 | 60 |
| Cintas | 120 | 150 | 60 | 110 | 20 | 20 | 410 |
| Cheques | 150 | 210 | 390 | 510 | 115 | 370 | 1490 |
| Asientos | 320 | 430 | 170 | 240 | 340 | 360 | 300 |
| Total de consultas | 1220 | 1410 | 1030 | 1260 | 975 | 1350 | 2510 |

Fuente: Archivo, boletas de control de préstamo

Tabla No. 2
Supermercados Unidos
Sección de Archivo
Dependencias que han consultado el Archivo en forma
frecuente según tipos documentales
Período: agosto 96 a julio 97

| Documentos | | | | | |
|--------------------------------------|--|-----------------------------|---|-------------------|-------------|
| Reportes de venta | Facturas proveedores | Cintas internas | Cheques | Asientos | N° |
| Dep. Auditoría Operativa | Dep. Pagaduría | Dep. Auditoría Operativa | Dep. de Compras, Sistemas y Contabilidad | Dep. Contabilidad | 1 |
| Dep. Auditoría Financiera | Dep. Compras | Dep. Auditoría Operativa | Centro Distribución | Dep. Audit. Finan | 2 |
| Dep. Contabilidad Puntos de Venta | Puntos de Venta Dep. Contabilidad Dep. Asesoría fiscal | — | Asesoría fiscal | | 3 4 5 |

Fuente: Archivo, formularios de Control de Préstamo

nuestra organización. Sin duda son los documentos que consumen más recursos y son los que tienen que estar más accesibles.

Según la tabla No. 2, los principales clientes del Archivo son: Auditoría Operativa y Financiera, Pagaduría, Compras, Sistemas y Contabilidad, ubicados en el orden 1 y 2.

Transferencia de documentos al Archivo Central

Esta es una actividad normalizada por un procedimiento establecido, el cual tiende a regular el envío de documentos inútiles, o documentos de importancia sin lista o inspección previa por parte del Archivo.

El impacto de esta actividad se siente principalmente en :

- 1- Ahorro de espacio, pues solo se envían documentos con importancia para la Corporación.
- 2- Ahorro de tiempo - hombre, no invertimos tiempo trabajando con documentos que no tienen valor agregado.
- 3- Fomenta la disciplina de conservar solo lo que tiene importancia y descartar directamente en oficinas gestoras.
- 4- Elimina la idea de que el Archivo es una bodega de objetos inútiles.

Conclusiones

En setiembre de 1997, concluimos nuestra primera etapa de organización, la que consistió en:

- 1- Realizar la identificación de todo el fondo documental.
- 2- Realizar el inventario de los fondos documentales.
- 3- Selección y Eliminación de documentos.
- 4- Clasificar y ordenar los fondos de acuerdo a las necesidades de consulta.
- 5- Reubicación física de acuerdo a dependencia generadora.
- 6- Construcción de Tablas de Plazos para aquellos documentos de mayor crecimiento.

- 7- Definir una normativa de servicio
- 8- Definición de normativa para el envío o transferencia de documentos.
- 9- Contar con una metodología para la cuantificación del servicio.

En la segunda etapa y como compromiso a corto y mediano plazo (octubre 97-1998) se espera:

- 1- Una mayor proyección del Archivo hacia los archivos de gestión en los siguientes aspectos:
- 2- Cuestionamiento de procedimientos que consumen muchos formularios y el posible uso racional de éstos.
- 3- Valor de algunos documentos que se conservan por una eventual auditoría interna.
- 4- En general, cuestionamiento de procesos que se siguen en el Archivo en términos de su valor agregado, siguiendo una metodología basada en cantidad, calidad, tiempo y recursos.
- 5- Realizar gestiones ante Tributación Directa con la finalidad de que se acepten los sistemas de Archivos Legibles a máquina, en virtud de que un 80 % del Archivo es de naturaleza financiera, y por la magnitud del mismo representa un gasto de carácter exponencial. No permitiéndose explotar todos los recursos tecnológicos que tiene la corporación para la conservación de la información.
- 6- Hablaríamos entonces de un futuro archivo electrónico o digitalizado, cambiándose así el medio y no el fin del Archivo.

**LA ARCHIVOLOGÍA EN LA
ERA DE LA INFORMACIÓN**

Dr. Albán Bonilla Sandí

Mi presencia en este importante cónclave se debe a la generosidad de la Lic. María Teresa Bermúdez, quien tras leer mi libro más reciente "¿Globalizar o Humanizar?", pensó que podría compartir con Uds. algunas reflexiones. Mi formación es en filosofía y derecho, por eso con el debido respeto solicito vuestro permiso para externar algunos puntos de vista únicamente desde la perspectiva que me es familiar. No soy un técnico en vuestra disciplina, por lo que también recorro a vuestra generosidad para que disimulen las imprecisiones técnicas en que pueda incurrir.

Todos hemos sentido el peso de la globalización, y tratamos de explicárnosla, pero ante todo de sacar todas las consecuencias teóricas y prácticas posibles de este fenómeno de reciente data. Para empezar, una declaración de principio: la globalización es un fenómeno global. Permítaseme este pleonasma. Es decir, la globalización no es un fenómeno que solamente abarca las esferas políticas y económicas, lo abarca todo. No hay ámbito de la realidad cotidiana que no tenga la impronta de la globalización.

El fenómeno de la globalización es posterior al colapso del mundo bipolar. El derrumbe del muro de Berlín, dejó a nuestra época sin paradigmas, es decir, sin marcos explicativos. Algunos llaman a esta época pos-moderna, pero lo que hacen es simplemente aprovecharse de las circunstancias para intentar universalizar la vieja ideología liberal. Sabemos solamente que acaba de terminar una época, la contemporánea, y por eso solamente podemos aventurarnos a hablar de los efectos inmediatos. El fenómeno de la explosión informativa es apenas un rasgo de esta época, aunque no necesariamente el esencial.

Históricamente el contenido de nuestra época apenas está por verse, esa será la experiencia del próximo milenio, muy próximo por cierto. En todo surge la siguiente legítima pregunta: ¿Es la explosión informativa un efecto de la globalización, o muy por el contrario, es la globalización un efecto de la explosión informativa? Pienso que cualquier respuesta simplista resulta peligrosa, pues uno no puede seriamente reducir un fenómeno a una única causa, el monismo causal es reduccionista. Hay algo que sí se puede, cuando menos afirmar, y es que globalización y explosión informativas se implican, uno no se puede dar sin el otro, y viceversa.

Algunos no están de acuerdo con la globalización, otros son fanáticos de ella. Al fin y al cabo, la ubicación de cada uno dependerá de los parámetros ideológicos en que se desenvuelva, valga decir, de los intereses a los cuales sirva. Pienso que la globalización es un hecho, está ahí, se puede criticar o aceptar, lo que no se puede es desconocer. Desconocerla es como cuando el médico le diagnostica a uno una enfermedad, y uno piensa que ignorando el diagnóstico se va a curar, es sencillamente huir de la realidad.

Y uno de los fenómenos que signa la globalización es la explosión de la información, y en consecuencia su volumen y calidad sujeto a archivo. Recordemos que según el diccionario de la RAE archivar es guardar documentos o información en un archivo. Y archivo no es solo el conjunto orgánico de documentos sino también el espacio reservado en la memoria del computador para almacenar porciones de información o sea el conjunto de información almacenada de los discos cibernéticos. Me interesa hoy rescatar las acepciones más recientes. La información se transmite a velocidades inéditas, que ha llevado a cambiarlo todo, a modificar nuestra forma de vida en muchos sentidos.

Nuestra época está hiperinformada, el creciente número de computadoras, de aparatos cibernéticos de medición, la producción industrial de ordenadores, la cantidad de publicaciones bajo todos los formatos posibles (de papel o registros electrónicamente), transmiten al ser humano cantidades navegables de información.

Por otra parte, el uso de satélites, que emergieron en plena guerra fría, ha continuado pero ha empezado a ceder su paso a la comercialización de la fibra óptica, a la producción de teletexto (libros y revistas electrónicas), al videotexto, a la televisión por cable, a la conexión TV-Bancos de datos por vías telefónicas, a la telemática, a la ofimática (administración sin papeles) y sobre todo, hoy día, al INTERNET.

La fibra óptica está compitiendo con los satélites de telecomunicaciones, pues la alta velocidad con que viaja la información a través de ella, le concede ventajas sobre los satélites. Las señales de los satélites tienen que recorrer 72.500 kilómetros, y tienen que competir con cables enterrados, cuyas velocidades son cercanas a la luz. No hay que olvidar que la fibra óptica está compuesta por cables finos de silicio puro por

el que viaja la luz que transmite imágenes, sonidos, voces y toda clase de información. Se estima que para el año 2005 en los Estados Unidos habrán 120.000 kilómetros de fibra óptica, que hasta se habrán colocado cables submarinos que conecten los continentes. O sea, el futuro de las fibras ópticas le aseguran el lugar que hasta ahora habían ocupado los satélites. Pero ese futuro que no es el futuro de Julio Verne, estamos hablando a cinco o diez años plazo. Por supuesto que los satélites continuarán por algún tiempo siendo un instrumento idóneo para llegar a algunos lugares remotos, haciendo posibles llamadas a larga distancia, pero ¿por cuánto tiempo resistirá?

Nos hemos adentrado en la sociedad tecnotrónica en donde el almacenamiento, recuperación y circulación de la información se ha ido automatizando. Al igual que al satélite, al papel aún le queda algún tiempo de vida. Todavía tendremos protocolos de papel, documentos de papel, por algún tiempo, en algunos sectores. Pero paulatinamente esto irá cambiando, de hecho ya lo está haciendo. ¿Quién en este momento archiva la información que solamente circula tecnotrónicamente? Y aquí es donde empieza, a mi modo de ver y con el debido respeto, la responsabilidad de la archivología contemporánea. Preguntó ¿los archivistas se limitarán a seguir guardando papeles? Esta pregunta obligatoriamente nos lleva a otra pregunta, si ello fuere así ¿quién guardará la nueva información que circula en medios electrónicos, y que irá en crecimiento? Habrá que inventar otra profesión, o adaptar los actuales sistemas archivísticos a las exigencias de los tiempos.

Es indudable que los nuevos medios sirven para desarrollar más acelerados procesos tecnológicos, profundizar la investigación científica, planificar proyectos integrales, solucionar problemas energéticos, proteger el medio ambiente. Pero también para que la producción archivable cotidiana vaya en aumento sostenido.

Fue Marshall Mac. Luhan quien en 1968 acuñó el término "**Aldea Global**", refiriéndose a la universalización de la información y sus efectos. El mismo Mac. Luhan no previó los alcances del concepto, toda vez que en esa época no se podía plantear seriamente el fenómeno de la globalización, ni la extinción de los países socialistas, como condición de la globalización.

La “**Aldea Global Informática**” lo ha transformado todo a través de las nuevas tecnologías informativas y de almacenamiento de datos. Es indudable que ahora la capacidad humana de producir datos, manejar mensajes, recibir información se ha potenciado como nunca el ser humano lo había imaginado. Los nuevos sistemas sirven para difundir información, difundir ciencia, tecnología y también ideología, y a las velocidades que lo hace no tiene antecedentes históricos. Ahora más que nunca hay posibilidades reales de salvaguardar la memoria histórica de los pueblos, y ese es precisamente un espacio que la archivología está llamada a cumplir, so pena de dejarlo libre a otras profesiones.

Francis Bacon, el célebre filósofo empirista inglés, decía que “**saber es poder**”, hay que entender entonces que la información no solamente es una forma de poder, sino que hoy día es la más importante forma de poder. Más que capitales, las naciones que se desarrollarán serán aquellas que acumulen la mayor cantidad de información. El mejor capital es la información. No hay gastos en información, solo inversiones, pues todo presupuesto destinado a ella siempre es redituable.

Después de la invención de la escritura y el cálculo, la invención de los sistemas informáticos es el hecho que más impacto ha tenido para el género humano.

A partir de la II Guerra Mundial se habla más bien de información de la información, entendida ésta como teoría informática. Desde entonces la información es el recurso por definición, y que va a afectar la economía, la sociología, la política, los sistemas educativos y las escalas de valores, es decir, los sistemas éticos. Esto representa grandes desafíos para los cuales debemos estar preparados. Permítanme respetuosamente la siguiente pregunta: ¿qué efectos tendrá para las futuras generaciones el circunscribir los archivos a sus fuentes de papel?, porque por muy importante que éstos sean, y mientras se mantenga como vehículo de transmisión de información, ya existen áreas que no lo utilizan, ¿acaso no sucede esto con los cajeros automáticos, el correo electrónico, los contratos facsimilares, el dinero plástico, etc.? Sospecho que los archivistas tienen un problema similar al de los bibliotecarios, porque en un momento en que se pueden transportar de un continente de otras bibliotecas enteras a través de cables de fibra óptica ¿Qué sentido tiene mantener depósitos de libros?

Hoy en día la disputa de quienes tiene las bibliotecas es irrelevante, porque lo fundamental es tener los sistemas de información que permitan de las bibliotecas. Desde cualquier parte del mundo se puede acceder a la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, en donde incluso sobre Costa Rica tienen más información que nosotros mismos, y podemos tener toda esa información a través de RACSA. Igual problema se les va a ir presentando a los archivistas: ¿qué es lo fundamental, tener el documento o el sistema de información que permita accederlo?

Hoy tenemos computadoras particularmente sofisticadas, con capacidad para procesar "toneladas" de información que se reciben, digamos, del espacio. Por ejemplo los Explorer, Voyager o más recientemente la Pathfinder de Marte, transmiten información constantemente.

Esto también tiene sus peligros. ¿Podrán estas computadoras almacenar (archivar) y procesar el torrente de información que circula, por ejemplo, por INTERNET con niveles de seguridad que nos protejan a todos? ¿Podrán los gobiernos substraerse a la tentación de controlar las vidas humanas y pueblos enteros a través de estos sistemas?

Por eso quienes manejan información, y es el caso de Uds., tienen en sus manos un poder sobrecogedor, y por eso hoy más que nunca se requiere de una nueva antropología, es decir, de una nueva ética. Los usos y abusos de la información no constituyen un problema ético.

En otros tiempos era posible pensar que la archivística se reducía a una técnica. Hoy en plena era de la información no es posible seguir pensando así. Hoy la burocracia cede ante la información, la producción se rinde la información, el mundo descansa sobre información. Los archivólogos, los gestores de información y los informáticos tienen una superioridad técnica que tiene serias implicaciones éticas. Tenemos en nuestras manos instrumentos que no pueden ser vistos solamente en sus implicaciones técnicas. El manejo de información requiere más que en ninguna otra profesión de una sólida base ética, so pena de generar conductas antisociales o de convertirnos en accesorios de las máquinas. Con el instrumento de la información igual podemos hacer que nuestros países, y por qué no, la humanidad progrese, o que se destruya. La ética de quien maneja sistemas informativos es la ética de quien maneja toda

forma de poder y es que la información más que estar conformada por fríos datos, está conformada por órdenes. Los datos son órdenes, son guías de acción. Pongamos un ejemplo: basta que se altere un protocolo, para que los cimientos del régimen de propiedad se desestabilice. El poder de quien maneja información es el poder de dar órdenes. Supongamos que se filtra la información de que el próximo lunes subirá la gasolina, eso es suficiente para que se formen colas de conductores en las gasolineras. Y no hay poder sin responsabilidad y toda responsabilidad debe sustentarse en valores éticos sólidos.

Tenemos la obligación de conocer estas realidades. La única forma de que la realidad no nos maneje a nosotros, sino nosotros a ella, es conociéndola. Hay que distinguir, entonces, el presente del futuro, y del pasado. Hasta este momento, términos como "supercarreteras de información", "ciberespacio", "sistema carretero de telecomunicación", "carretera completa de telecomunicación" o más recientemente "autopistas de la información" es aplicado únicamente a grandes redes que conectan a millones de computadoras a través del teléfono. Solamente en Estados Unidos, hoy día, se compran más computadoras que televisores, y el uso que se hace de esta red sigue fundamentalmente comercial, pues se está difundiendo desde luego la información que se quiere que se sepa, que va desde las últimas investigaciones sobre los agujeros hasta los remates de vehículos.

Sin embargo las cosas han cambiado. Es posible en esta red leer periódicos internacionales (por ejemplo La Nación y Radio Reloj están incorporados a la red, por lo que cualquiera puede accederlos en cualquier parte del mundo), consultar libros, ver fotografías de estrellas de cine hasta conseguir recetas de cocina, intercambiar correspondencia electrónica, inscribirse en listas de discusión. Hay libros y revistas que solamente se consiguen en la red porque no están circulando en versión de papel. La forma de transmitir noticias también ha cambiado, pues si bien es cierto periódicos locales, provinciales, usan métodos aún manuales, se espera que próximamente las noticias puedan ser transmitidas al público por videotexto, teletexto, con la consiguiente economía de papel, y en consecuencia, con las ventajas ecológicas que trae la economía de papel. Estoy consciente que en un congreso de archivística resulta una herejía decir que el papel tiende a

desaparecer, sin embargo déjenme decirles dos cosas: por un lado ya ha empezado a desaparecer, por otro lado pienso que no desaparecerá del todo o cuando menos no lo hará bruscamente. Pero sí se observa una tendencia en esa dirección.

La diplomacia también se ha revolucionado al ampliar sus funciones e incorporar nuevos actores, haciendo de ella una actividad más abierta. Los gobiernos son retroalimentados constantemente, pues los nuevos sistemas les permiten monitorear la opinión pública. Ni qué decir de la transferencia de fondos entre bancos lo que ha provocado una auténtica revolución monetaria, a extremos que hoy día el dinero plástico (entiéndase, las tarjetas de crédito) ha vuelto invisible el efectivo, aceitando la economía y volviendo más seguro el transporte de valores. No es el mismo que lo asalten a uno y le roben la tarjeta de crédito, que puede ser inmediatamente bloqueada, a que le roben el dinero en efectivo. Y esto es posible solamente gracias a los sistemas informáticos.

Es indudable también que las nuevas tecnologías han provocado no pocas innovaciones en las diferentes profesiones y de esto no se ha escapado la archivística. Hay dos alternativas: actualizarse o resagarse. Y por eso complace participar en Congresos como el que Uds. están efectuando, porque eso revela deseo de actualización.

No es suficiente, entonces, tener la información y darle una presentación útil. Hay que entender que los sistemas de información por sí solos no analizan la información. Para esto se requiere la presencia del profesional de las ciencias de la información, que analice los sistemas y los convierte en instrumentos útiles y accesibles. Y en esto a la archivología le corresponde decidir si juega un papel sustantivo o adjetivo, es decir, si su rol es accesorio al profesional informático, o por el contrario, lo alimenta y dirige.

De la misma forma que el bibliotecólogo no debe sentirse desplazado por el libro informático, el periodista por la telemática y los periódicos electrónicos, el archivólogo debe ver en los nuevos medios un aliado. Los medios tradicionales de información están dejando espacio a las nuevas tecnologías, lo que está dando espacio a nuevas profesiones. Mucho me complació cuando las compañeras de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional me invitaron como evaluador externo de dicha

escuela y aceptaran una de las sugerencias que me permití hacerles: que cambiaran el nombre de la Escuela. Propuse que se llamara Escuela de Gestión de la Información y Documentación, a lo que accedieron inmediatamente. Por supuesto que recién inician el trámite para lograrlo, porque el asunto tiene que pasar por todas las instancias universitarias hasta llegar al CONARE y pasa desde luego, por convencer al Servicio Civil sobre la ubicación de esta nueva carrera. Igualmente me complació que cuando fui Decano de la Facultad de Filosofía y Letras me correspondió impulsar la apertura de una Maestría en Cultura Centroamericana con énfasis en gestión de la información, esa ya está aprobada, y ya tiene matriculada su primera promoción.

Por supuesto que no todos tendrán oportunidad de emprender nuevas carreras, en ese caso, permítaseme decirlo bárbaramente: hay que "reciclar" los profesionales existentes.

No piensen que me ubico en una visión puramente optimista del fenómeno informático, tampoco soy pesimista. Simplemente realista. Soy consciente que la era de la información tiene ventajas y desventajas, y con independencia de la valoración que hagamos de ellas, está ahí, simplemente nos arrolla.

Hay que señalar también fenómenos negativos. La informática es un hecho, una solución y un problema a la vez. Cuando hay un cambio, algunos lo sacralizan otros lo satanizan.

Cuando apareció la radio se decía que este sería el invento que salvaría vidas, que haría posible la educación universal, que permitiría a los pueblos estar informados y no ser manipulados, que fomentaría la amistad entre los pueblos. Y nada de eso sucedió. Cuando apareció la televisión se dijo que no desplazaría la radio porque obligaba a las personas a sentarse frente al aparato y por eso la radio mantendría hegemonía como medio de comunicación de masas, y eso no sucedió. En la Antigüedad también podemos encontrar ejemplos de esto. Recordemos que la introducción de la escritura en la Grecia Clásica también tuvo sus opositores. Los sofistas, que se habían dedicado a enseñar oralmente, no querían que su negocio se les viniera abajo. Por eso Platón había planteado la necesidad de exiliarlos. La memoria de la escritura les parecía a los sofistas un peligro para su status, y sucumbieron por no saber adaptarse. Hay que tener conciencia de qué es lo que hay que

conservar y qué es lo que hay que cambiar, pero entender -los sofistas no lo entendieron- que los cambios de forma de transmisión de la información son una línea progresiva imparabile.

Veamos algunos ejemplos de la ideología optimista y de la pesimista, en relación a la informática.

El especialista norteamericano I.G. Goods nos dice que estas máquinas nos van a solucionar todos los problemas, desde la paz mundial hasta el elixir de la eterna juventud. He aquí una profecía incumplida. Esta visión apocalíptica de la cibernética habla por sí sola de la responsabilidad de quienes manejan sistemas informativos, supera todas las utopías. Deja pálido al George Orwell que escribió la novela titulada **"1984"**, que previó allá por los años cuarenta el dominio del destino humano por sistemas informativos.

Hay que entenderlo de una vez por todas: La información debe ser un instrumento de la información. La cibernética como técnica de transformación de los datos en acciones, y de acciones en datos no puede sustituir la libertad humana. No podemos, sencillamente sucumbir ante la ideología tecnológica, que todo lo reduce a técnicas y olvida la libertad humana. No podemos renunciar a pensar y crear. Me aterroriza pensar lo que puede ser la tecnología sin los debidos controles éticos. Lo importante no es conocer determinadas técnicas, como las cibernéticas, informáticas o archivísticas, sino que lo importante es conocer los criterios para usarlas. Las cosas no tienen fines en sí mismas, somos nosotros los que les damos fines a las cosas.

Más que el dominio de la información, nos corresponde la tarea del dominio crítico de la información. Para Henting *"El computador es la realización extrema de nuestra civilización. Nuestra superioridad ante la informática debe consistir en saber en qué límites comienza a ser útil, y cuando empieza a dominarnos. Es enorme la tentación que ejerce sobre nosotros"*. Es decir, todo aparato es fuente de libertad humana en tanto lo dominemos. Ahora más que nunca cobra todo su vigor las clásicas preguntas: ¿De dónde venimos?, ¿quiénes somos?, ¿a dónde vamos? Responder a las dos primeras preguntas puede esperar, ha esperado durante siglos. Responder a la tercera pregunta ¿a dónde vamos? no puede esperar, la información no espera, quizá estemos atrapados en ella sin darnos cuenta, como nos ha atrapado la civilización del automóvil y la televisión.

Otros han empezado a redimensionar a sus posiciones, como J. Weizanbaum, padre de la microelectrónica, quien participó de sistemas bancarios computarizados, y critica hoy día lo que llama la "dictadura de la técnica". Dice que muchas especialistas usan la técnica para "no tener que pensar", y que la humanidad "está transfiriendo cada vez más las futuras decisiones sobre la guerra y la paz, la moral o lo inmoral, a máquinas pensantes", lo que constituye realmente una perfecta aberración humana. En esta misma dirección P. Atteslander se pregunta "*Si podremos distanciarnos del dictado disciplinario del lenguaje cibernético lo suficiente como para que nos quede libertad de emitir juicios de valor*", es decir, de seguir siendo humanos. Hay que entenderlo de una vez por todas: la información debe ser un instrumento al servicio del ser humano y no el ser humano un instrumento de la información. La cibernética como técnica de transformación de los datos en acciones, y de acciones en datos no puede sustituir la libertad humana. No podemos tampoco sucumbir ante la ideología tecnológica.

En este entorno la pregunta que cabe es la siguiente ¿qué hacer para seguir siendo humanos en la era de la informática? ¿Estamos en presencia de una nueva forma de humanidad? ¿Que es lo que hay que conservar y qué es lo que hay que cambiar?, esa parece ser la pregunta clave. ¿Debe estar la máquina al servicio del ser humano o el ser humano al servicio de la máquina? ¿Y en este caso, debemos alimentar con información la máquina por la máquina misma o por el humano? Fíjense que estas no son preguntas técnicas, son preguntas éticas.

Hay que entender que la máquina informática le da posibilidades inéditas al ser humano, pero por otro lado el ser humano está limitado por la máquina misma, pues ésta ha sido hecha a sus espaldas. Por eso Raymant se preguntaba: "¿quién decidió hacer funcionar el instrumento? ¿Fue usted el que decidió que el procesador de datos tenga los mensajes de ayuda arriba y tales o cuales colores de fondo? ¿En qué orden deben aparecer las opciones, cuáles nemotécnicos usar para los comandos?". Antes usábamos el papel y el lápiz a nuestro antojo, hoy el software nos condiciona, hoy las modalidades están previstas, las computadoras nos imponen "su personalidad", pero como afirma el propio Raymant "nosotros

tenemos la culpa, no las computadoras", pues, éstas son hijas del ser humano, pero éste está permitiendo que aquellas lo devoren. E. Dr. Rafael Ángel Herra, ilustre filósofo costarricense es absolutamente pesimista en cuanto a los fenómenos que suceden, decía *"hay instrumentos que lo usan a uno en vez de servirle para lo que han sido contruidos: el automóvil, la televisión y las computadoras. Los tres son monstruosos. Los tres contaminan. Los tres perturban. Los tres deberían recibir mejor uso, no para que le maten a uno el cuerpo, como el automóvil, o el alma como la televisión y las computadoras"*.

Pienso que no podemos oponernos al progreso sin más. No podemos olvidar estas creaciones humanas. No podemos olvidar que las cosas no tienen fines en sí mismas, que somos nosotros los que les damos los fines. No son los automóviles los que matan a la gente, son los conductores ebrios o irrespetuosos de las señales de tránsito. No son los televisores los que envenenan el alma, son los gobiernos complacientes o los padres irresponsables que no orientan a sus hijos para que sepan seleccionar los programas que ven. Y no es la computadora la que aliena al ser humano, es su desidia ética.

Es cierto que estos son instrumentos de doble filo. El INTERNET por ejemplo, puede igual servir para un programa educativo o para la transmisión de pornografía, con el agravante de que los medios técnicos de control no son efectivos, hasta el momento. El INTERNET puede convertir en periodista a cualquier usuario, pues le permite ingresar información a la red, pero ¿quién se responsabiliza de ella?, ¿quién responde por la veracidad de la información que circula? En esta red no hay directores responsables como sí los hay en los periódicos ¿quién entonces responde por los pánicos financieros?, ¿quién responde por la información sobre asuntos de seguridad?, ¿quién responde por pánicos provocados por falsas alarmas de fenómenos naturales? Aquí queda al descubierto el poder de la información, y las debilidades del régimen jurídico. Nuestras leyes no se están adaptando al ritmo de los cambios tecnológicos.

No hay alternativas, hay que educar a nuestros hijos para que decidan por sí mismos, no podemos estar a su lado permanentemente, con la perilla del televisor en la mano. Antes nos encerraban en nuestras casas para que no fuéramos a las tiendas pornográficas, hoy todas esas cosas están en nuestras casas, y paulatinamente ese modelo gana terreno, el

peor engaño es quedarnos de brazo cruzado, estigmatizar el modelo, y desarrollar una resistencia pasiva. Eso sería como la madre desesperada que quiebra el termómetro que marca 41 grados de temperatura de su hijo, creyendo que así se le bajará. Hay que utilizar el principio básico del deporte del karate: hay que usar la fuerza del otro en nuestro favor. En esta materia hay que distinguir entre lo deseable y lo posible, entre los hechos y los deseos. Los hechos están ahí, son tercos. La cibernética, la informática, la telemática, etc. están ahí con un espíritu universalizador sostenido, cada día son más las áreas que están cubiertas por esos sistemas, nos corresponde adaptarnos o resagarnos.

Y en esto han habido experiencias históricas dolorosas. Basta recordar la relativamente reciente historia de la Unión Soviética. Leonidas Brezhnev resistió durante muchos años que su país innovara en tecnologías informáticas y de telecomunicación. Una computadora era para los soviéticos un asunto de seguridad nacional. Un sistema como INTERNET solamente puede operar en una sociedad abierta. Las computadoras y las telecomunicaciones se usaron en la extinta Unión Soviética como instrumentos de desarrollo militar únicamente. En la vida cotidiana los soviéticos ni siquiera tenían acceso a una simple calculadora que hiciera las cuatro operaciones básicas, pues seguían utilizando el ábaco. Incluso las fotocopiadoras eran un asunto de seguridad nacional. En la época de Brezhnev había un teléfono por cada nueve ciudadanos soviéticos, una computadora por cada 1.000 habitantes, y todos los teléfonos y computadoras estaban bajo control estatal. Con la política de apertura de Gorbachev (la *glasnost*), el sistema sencillamente no resistió, pues se había asentado sobre información falsa, y simplemente se derrumbó con solo que abrieron las fuentes de información.

Entonces, no podemos reducir los ligámenes del ser humano con las nuevas tecnologías a un asunto puramente mecánico, técnico. Los ligámenes son mucho más fuertes, son espirituales. No se trata de cambiar de máquinas, ante todo hay que cambiar de actitudes. Si desarrollamos una cultura puramente defensiva, llevamos las de perder. De lo que se trata es de utilizar las nuevas tecnologías a nuestro favor. Sencillamente no hemos sabido sacarle todo el provecho a las nuevas tecnologías. Hemos permitido que sean otros los

beneficiados. La preservación de nuestra memoria histórica, de nuestro patrimonio cultural, y la afirmación de nuestras identidades nacionales son tareas en las que los archivistas tienen una responsabilidad de primer orden, pero que no podrá ser cumplida plenamente si no avanzamos hacia las nuevas formas de conservación del conocimiento, generadas precisamente por las nuevas formas de producción de la información.

¿Qué hacer?

Una visión realista nos puede conducir a ubicar las cosas en su justo medio: ni satanizar ni sacratizar la nueva tecnología informática. El punto es cómo conservar nuestra memoria histórica en medio de esta vorágine informática. El punto es si los viejos sistemas de anaqueles no tendrán por el peso de los hechos que ir cediendo a nuevas tecnologías. De poder se puede, pero no es renunciando a las nuevas tecnologías como lo vamos a lograr, sino usándolas a nuestro favor, sin desconocer los peligros que conllevan, pero identificando las potencialidades en todos los campos de la actividad humana. Es decir, **el futuro inmediato de la archivística, a mi modo de ver las cosas, está en sistematizar la información para accederla oportunamente para la toma de decisiones. No es suficiente escanear los documentos o pasar los documentos legales al microfilm, hay que crear redes de información archivísticas de modo que toda la información se pueda acceder desde las oficinas o desde nuestras casas, sin necesidad de acudir al Archivo Nacional.**

Hace algunos años se decía que los correos internacionales no soportarían el crecimiento de la correspondencia, se pensaba que las toneladas de papel en cartas sería inmanejable y que no alcanzarían los carteros para distribuirlas. Hoy en día el INTERNET, el FAX, y otros sistemas de comunicación, han resuelto el problema. La carta en su formato tradicional tiende a desaparecer, los protocolos desaparecerán en su formato actual, los periódicos, libros y revistas tendrán nuevos formatos. De hecho en este momento hay libros que no se consiguen en formato de papel, y revistas que solo circulan electrónicamente. De hecho los criptólogos están

trabajando para darle seguridad a los documentos electrónicos, de modo que se puedan usar códigos que sustituyan las firmas, pues los próximos documentos no tendrán firmas, las claves servirán para no alterar los documentos. Ya se están haciendo contratos a distancia, por vía facsimilar, o por claves o códigos. Exactamente como el PIN de las tarjetas de crédito o la clave de los cajeros automáticos, que sin firmas se hacen débitos, con tanta validez como si se trata de un cheque firmado. Incluso el cheque mismo tiende a desaparecer.

Hay que preguntarse entonces ¿quién está almacenando la información que circula por INTERNET? Nadie. Bill Gates el dueño de Microsoft ha planteado realizar la memoria mundial y condensarla en un C.D. ROM, ese es en este momento el proyecto archivístico de mayor magnitud a escala mundial, y hacia esos vamos. ¿Cómo agilizar la información? Sencillo: sistematizándola, y esa parece ser una tarea prioritaria, de cara a las nuevas exigencias, que tiene el archivista. Por supuesto que por algún tiempo coexistirán las formas tradicionales de comunicación con las nuevas formas, pues los procesos históricos no se dan por saltos, pero la tendencia es clara, se sabe hacia donde van las cosas. Como diría Ernesto Sábato, la historia no siempre se vive igual, siempre hay desarrollos desiguales. Durante algún tiempo algunos seguirán a pie, otros en el carro cibernético. Durante algún tiempo los archivistas tendrán que estar preparados para atender a ambos.

De lo se trata entonces es de **desarrollar redes de información, sistemas recuperados de información, en la inteligencia de que el futuro archivo será cibernético**. No podemos, me parece, convertir a la archivística en museología. **Es interés del gremio que la futura memoria histórica de nuestro país sea cibernética, es decir, que los archivos sean discos compactos.**

Por supuesto, que para llegar a esto se requieren dos cosas: una actitud positiva hacia los cambios (los seres humanos solemos temer los cambios, solemos aferrarnos a lo que tenemos), y además, crear las condiciones especialmente presupuestarias, para lograr los cambios que se requieren.

*Muchas gracias
24 de julio de 1997*

CONCLUSIONES

La XI Jornada para el desarrollo archivístico después de dos días de reflexión ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. El archivista debe ser visto como un profesional que participa en la toma de decisiones para el desarrollo del país.
2. En la era de la información, el perfil del archivista debe adecuarse a las exigencias y demandas de los avances científicos y tecnológicos.
3. Ante el desarrollo tecnológico, este no debe convertirse en un fin en sí mismo, sino en un medio para el archivista.
4. La Archivística como parte de las Ciencias de la Información debe redimensionar su papel, en una sociedad donde la información se ha convertido en un elemento esencial del desarrollo.
5. La calidad de servicio al cliente se inicia con la motivación del archivista, donde comprenda y valore su papel dentro de la sociedad.
6. La gestión eficiente de los archivos en la actualidad demanda que los responsables apliquen conocimientos y técnicas administrativas modernas, entre otras: servicio al cliente, mercadeo, control de calidad, etc.
7. La Norma ISO es un instrumento para evaluar científicamente el grado de desarrollo de un archivo público o privado que debe adaptarse a la realidad de cada país dadas las particularidades culturales, superando criterios subjetivos.

Recomendaciones

1. Incorporar en el plan de estudios de la Carrera de Archivística de la Universidad de Costa Rica y en los demás cursos que se imparten en otras instituciones, en lo pertinente, temas como procesos administrativos, INTERNET, ética profesional, Norma ISO, etc.

Responsables

- Carrera de Archivística - U.C.R.
- Archivo Nacional

- Comisión Interinstitucional de archivos centrales
 - Asociación Costarricense de Archivistas
2. Incrementar y estimular el campo de la investigación y publicación en materia archivística.

Responsables

- Carrera de Archivística - U.C.R.
 - Archivo Nacional
 - Asociación Costarricense de Archivistas
3. Estimular la difusión y proyección de la Carrera de Archivística de la Universidad de Costa Rica y la labor que desempeña el archivista en el proceso productivo del país.

Responsables

- Carrera de Archivística - U.C.R.
 - Asociación Costarricense de Archivistas
4. Establecer programas de actualización para el personal en servicios, de los archivos.

Responsables

- Carrera de Archivística - U.C.R.
 - Archivo Nacional
 - Asociación Costarricense de Archivistas
 - Comisión Interinstitucional de Archivos Centrales
5. Que la Dirección General del Archivo Nacional inste a las instituciones representadas en esta jornada, a capacitar al personal involucrado en la administración de documentos o de información sobre servicios al cliente, calidad total, etc., igualmente los archivistas participantes en esta jornada, gestionen ante las autoridades de sus respectivas instituciones esta capacitación.

Responsables

- Archivo Nacional
 - Archivistas participantes
6. Los archivos centrales deben realizar los estudios del caso y diseñar los modelos necesarios para implementar las técnicas de comercialización de sus servicios de manera efectiva hacia la organización.

Responsables

- Archivistas
7. Integrar una comisión formada por archivistas, con la asesoría de especialistas en el desarrollo de normas de calidad ISO, con el propósito de elaborar una norma de calidad para los archivos.

Responsables

- Archivo Nacional
 - Asociación Costarricense de Archivistas
 - Comisión Interinstitucional de Archivos Centrales
 - Carrera de Archivística - U.C.R.
 - Archivista María Vega - Corporación Más x Menos
8. Que el jurado calificador del premio "Luz Alba Chacón de Umaña" evalúe los candidatos a mejor archivo, utilizando los criterios de la Norma ISO, para probar cual es su utilidad, con la asesoría de un profesional en el campo.

Responsable

- Comisión dictaminadora premio "Luz Alba Chacón de Umaña"
9. Agradecer al Archivo Nacional especialmente a la Comisión Organizadora, la realización de esta XI Jornada para el Desarrollo Archivístico, por los excelentes resultados y haber tratado temas novedosos y trascendentes.

Resumen

El presente informe tiene como finalidad informar a la Honorable Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre el cumplimiento de las medidas cautelares acordadas en el caso de los señores Leonar da Abajolix y sus familiares, quienes fueron víctimas de un atentado terrorista perpetrado por el Ejército Guerrillero de los Pobres (EGP) el día 15 de mayo de 1977, en el pueblo de San Juan, departamento de Guatemala.

Resumen

El presente informe tiene como finalidad informar a la Honorable Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre el cumplimiento de las medidas cautelares acordadas en el caso de los señores Leonar da Abajolix y sus familiares, quienes fueron víctimas de un atentado terrorista perpetrado por el Ejército Guerrillero de los Pobres (EGP) el día 15 de mayo de 1977, en el pueblo de San Juan, departamento de Guatemala.

Resumen

El presente informe tiene como finalidad informar a la Honorable Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre el cumplimiento de las medidas cautelares acordadas en el caso de los señores Leonar da Abajolix y sus familiares, quienes fueron víctimas de un atentado terrorista perpetrado por el Ejército Guerrillero de los Pobres (EGP) el día 15 de mayo de 1977, en el pueblo de San Juan, departamento de Guatemala.

Resumen

El presente informe tiene como finalidad informar a la Honorable Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre el cumplimiento de las medidas cautelares acordadas en el caso de los señores Leonar da Abajolix y sus familiares, quienes fueron víctimas de un atentado terrorista perpetrado por el Ejército Guerrillero de los Pobres (EGP) el día 15 de mayo de 1977, en el pueblo de San Juan, departamento de Guatemala.

Este libro se terminó de imprimir en el mes de junio de 1998, en los talleres de Gullá Imprenta Litografía S.A. Su edición consta de 500 ejemplares.