

Universidad de Costa Rica  
Facultad de Educación  
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología y  
Ciencias de la Información

**“Auditoría de información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la  
Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a su gestión de  
información”**

**Modalidad: Práctica dirigida**

Presentado por:

Fernández Castro, Mabel B02349

Hernández Mora, Francella B13229

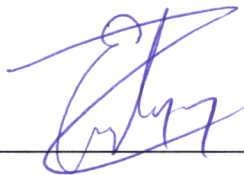
I Semestre, 2020

TRIBUNAL EXAMINADOR



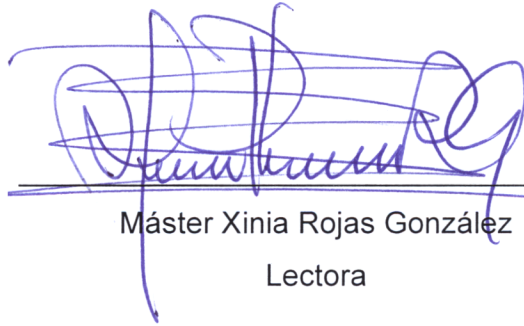
---

Doctora Magda Cecilia Sandí Sandí  
Presidenta del Tribunal



---

Máster Esteban González Pérez  
Director de la Práctica Dirigida



---

Máster Xinia Rojas González  
Lectora



---

Máster Marcela Gil Calderón  
Lectora



---

Máster Ginnette Calvo Guillén  
Profesora invitada

## **Agradecimientos**

A Dios,  
por ser nuestro guía y nunca dejarnos desfallecer.

A nuestro tutor Esteban González Pérez,  
por la supervisión, asesoría, paciencia, apoyo y conocimiento aportado  
durante todo el proceso de esta investigación.

A las lectoras, Marcela Gil Calderón y Xinia Rojas González,  
por toda su colaboración y aportes ofrecidos en la revisión de este trabajo.

Al personal del Posgrado, Xinia Rojas y Jonathan Víquez,  
por su cooperación, tiempo y anuencia a ser partícipes de este proyecto.

A todas aquellas personas que colaboraron en la recolección de información,  
por su tiempo e información brindada, la cual fue de vital importancia  
para desarrollo de la investigación.

A nuestros amigos,  
por responder a inquietudes o consultas técnicas que se generaron en el camino.  
Por su paciencia, motivación y apoyo incondicional.

A la Universidad de Costa Rica, por ser nuestra casa de enseñanza,  
por forjarnos como dos profesionales con grandes metas, sueños y deseos  
de poder retribuir a la sociedad con nuestro conocimiento.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres,  
Gerardo Fernández Artavia y Sonia Castro Mena,  
por el inmenso apoyo y amor que me han brindado  
a lo largo de la vida y de esta etapa profesional.

A mi hijo, Jeyckell Delgado Fernández,  
por ser mi motor de vida y de superación,  
por el tiempo sacrificado  
y a quien espero retribuir de algún modo,  
poder brindarle un mejor futuro y ser un ejemplo a seguir.

A Dios, por la fortaleza, paciencia,  
capacidades y sabiduría brindadas  
para lograr salir siempre adelante  
y lograr finalizar esta etapa con éxito.

A mis hermanas y hermano,  
por su apoyo y palabras de aliento  
cuando los he necesitado.

A mi pareja, por el apoyo y el ánimo brindado  
para continuar adelante en este proceso hasta el final.

Finalmente, agradezco a mi amiga, compañera de trabajo y de tesis,  
Francella Hernández, por sus valiosos aportes,  
tiempo, apoyo y paciencia en particular para lograr  
cerrar esta etapa y concluir con éxito nuestra investigación.

*Mabel Fernández Castro*

## **Dedicatoria**

A mis padres,  
Juan Luis Hernández y Yessenia Mora,  
por ser mi ejemplo a seguir,  
por su amor y apoyo incondicional,  
por motivarme todos los días  
a ser mejor persona y profesional.

A mi hermana y hermanos,  
Stacy, Christopher y Steve,  
por ser mis compañeros en la vida.

A mis abuelos,  
Clemencia y Gonzalo,  
por llenarme de ese amor que reconforta,  
por sus palabras llenas de sabiduría,  
por nunca dejarme sola.

A mi sobrina, Megan,  
por ser esa personita que da luz y alegría a mi vida.

A todos, quien de alguna u otra forma,  
han sido parte de esta travesía, a todos ustedes doy gracias.

Finalmente, dedico este trabajo a mi compañera y amiga,  
Mabel Fernández, por haber sido parte importante de este camino,  
Por tus valiosos aportes, tolerancia y amistad.

*Francella Hernández Mora*

## Tabla de Contenido

Capítulo I. Introducción .....	1
1.1 Problema y su importancia.....	2
1.2 Objetivos .....	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2 Objetivos específicos .....	10
Capítulo II. Marco teórico-conceptual.....	11
2.1 Gestión de información .....	12
2.1.1 Dimensiones de la Gestión de la información.....	14
2.1.2 Documentos en una organización.....	16
2.1.3 Ciclo de vida de los documentos .....	18
2.1.3.1 Ciclo de vida de los documentos en la UCR.....	20
2.1.4 Flujos de información.....	21
2.2 Gestión de conocimiento.....	22
2.3 Auditoría de la información.....	23
2.3.1 Tipos de auditoría .....	26
2.3.2 Metodologías para la Auditoría de la Información.....	30
2.3.3 Metodología para el levantamiento de procesos de información y diagramación de flujos de información .....	35
2.3.4 Investigaciones a nivel nacional relacionadas con auditoría de información ..	43
2.4 Normas de gestión documental en Costa Rica .....	51
2.4.1 Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos .....	55
2.4.2 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	55

2.4.3 Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales No. 8968 del 7 de Julio de 2011 .....	56
2.4.4 Reglamento del Sistema de Archivo de la Universidad de Costa Rica .....	57
2.4.5 Procedimiento para la Gestión de las Actas y Expedientes de Sesiones de los Órganos Colegiados de la Universidad de Costa Rica .....	59
Capítulo III. Metodología .....	60
3.1 Organismo donde se realiza la Práctica dirigida .....	61
3.1.1 Sistema de Estudios de Posgrado (SEP) .....	61
3.1.2 Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información (PPBEI) .....	61
3.1.2.1 Antecedentes .....	61
3.1.2.2 Misión y Visión .....	63
3.1.2.3 Objetivos .....	64
3.1.2.4 Organigrama .....	65
3.1.2.5 Comisión de Maestría .....	66
3.1.2.6 Reglamento .....	66
3.2 Metodología para alcanzar los objetivos de la Práctica dirigida .....	67
Capítulo IV. Aplicación y Resultados de la Auditoría de Información .....	75
4.1 Planificación de la estrategia para el desarrollo de una auditoría de información .....	75
4.1.1 Organización .....	76
4.1.2 Objetivos .....	79
4.1.3 Alcance .....	79
4.1.4 Recursos .....	79
4.1.5 Procedimiento para la recolección de la información .....	80
4.1.6 Estrategia de comunicación .....	81

4.1.7 Apoyo de la gerencia o encargado del lugar.....	82
4.2 Recopilación y caracterización de los tipos de documentos que genera el Posgrado.....	83
4.2.1 Listado de recursos de información .....	84
4.2.2 Clasificación de recursos de información.....	85
4.2.3 Codificación de recursos de información .....	89
4.2.4 Procesos.....	92
4.2.4.1 Macroprocesos que desarrolla el Posgrado vinculados con la Gestión de la Información .....	96
4.3 Preparación de informe de auditoría de información.....	140
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones .....	141
Referencias Bibliográficas .....	149
Apéndices.....	156
Apéndice 1. Entrevista al personal del PPBEI .....	157
Apéndice 2. Carta de consentimiento informado para la aplicación de la entrevista .....	161
Apéndice 3. Entrevista a personal del PPBEI .....	166
Apéndice 4. Entrevista a la Comisión de Maestría del PPBEI .....	174
Apéndice 5. Entrevista a estudiante activo y egresado del PPBEI .....	185
Apéndice 6. Procesos del PPBEI: usuarios y sus necesidades .....	195
Apéndice 7. Fichas de descripción de los procesos.....	198
Apéndice 8. Simbología para la construcción de diagramas de flujo .....	212
Apéndice 9. Informe Ejecutivo de Auditoria del PPBEI .....	216
Anexos .....	187
Anexo 1. Reglamento del SEP.....	255



Anexo 2. Reglamento del Posgrado.....	274
Anexo 3. Carta de consentimiento .....	281
Anexo 4. Tabla de Plazos.....	283

### Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Concepto de Auditoría de la Información .....	24
<b>Tabla 2.</b> Tipos de auditoría .....	26
<b>Tabla 3.</b> Normas ISO relacionadas con la gestión de información .....	53
<b>Tabla 4.</b> Cuadro comparativo: Henczel Vs. Objetivos .....	70
<b>Tabla 5.</b> Documentos del PPBEI .....	81
<b>Tabla 6.</b> Clasificación de los documentos .....	86
<b>Tabla 7.</b> Codificación del proceso y/o procedimiento .....	90
<b>Tabla 8.</b> Matriz de documentos .....	94
<b>Tabla 9.</b> Ficha de descripción de los procesos .....	95
<b>Tabla 10.</b> Plazo para la realización de las recomendaciones .....	145

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Dimensiones de la Gestión de Información .....	15
<b>Figura 2.</b> Símbolos utilizados en los diagramas de flujo según especificaciones de la ISO y el ANSI .....	39
<b>Figura 3.</b> Símbolo utilizado en los diagramas de flujo para representar la demora .....	40
<b>Figura 4.</b> Organigrama del Programa de Posgrado en Bibliotecología .....	65
<b>Figura 5.</b> Ubicación PPBEI .....	77
<b>Figura 6.</b> Área de trabajo – Dirección PPBEI .....	77
<b>Figura 7</b> Área de trabajo - Asistente PPBEI .....	78
<b>Figura 8.</b> Archivero PPBEI .....	78
<b>Figura 9.</b> Impresora PPBEI .....	78
<b>Figura 10.</b> Metodología de Henczel .....	80
<b>Figura 11</b> Triangulación Misión, Usuario y Proceso.....	83

## Tabla de Abreviaturas y Acrónimos

<b>ANSI</b>	American Society of Mechanical Engineers
<b>ASME</b>	American National Standard Institute
<b>AUROL</b>	Archivo Universitario Rafael Obregón Lizano
<b>CCT</b>	Centro Científico Tropical
<b>CCP</b>	Centro Centroamericano de Población
<b>CONARE</b>	Consejo Nacional de Rectores
<b>CUSED</b>	Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos
<b>EBCI</b>	Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
<b>FEES</b>	Financiamiento de la Educación Superior Estatal
<b>GI</b>	Gestión de la Información
<b>GC</b>	Gestión del Conocimiento
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>MIDEPLAN</b>	Ministerio de Planificación y Política Económica
<b>OAF</b>	Oficina de Administración Financiera
<b>ORI</b>	Oficina de Registro e Información
<b>PPBEI</b>	Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información
<b>SAE</b>	Sistema de Aplicaciones Estudiantiles
<b>SAF</b>	Sistema de Información de Administración Financiera
<b>SEP</b>	Sistema de Estudios de Posgrado
<b>SIBDI</b>	Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información
<b>TFG</b>	Trabajo Final de Graduación
<b>TFIA</b>	Trabajo Final de Investigación Aplicada
<b>UCR</b>	Universidad de Costa Rica

# **Capítulo I**

## **Introducción**

## **1.1 Problema y su importancia.**

La información ha representado una necesidad en la vida del ser humano en su trayectoria evolutiva; prueba de ello ha quedado plasmada por medio de la escritura, a través de diferentes soportes como la piedra, la arcilla, la madera, el papel, entre otros. La información siempre ha estado relacionada con el desarrollo económico, educativo y social de las personas, ya que el acceso a la misma es clave para generar conocimiento, y este conocimiento e ingenio en las personas, ha permitido el origen de grandes descubrimientos, sinónimo de evolución para la sociedad.

A su vez, es importante tomar en cuenta que la información cuenta con dos características, según Vega (2006), que la distingue del resto de los recursos: su intangibilidad e incombustibilidad. La primera hace que resulte difícil de manejar y gestionar, así como medir y comprobar si se le ha sacado el máximo rendimiento a la información; y la segunda, la hace más valiosa y la favorece con respecto al resto de los recursos, hace que esta no se desgaste, ni se agote con el uso, sino que permite actualizarse infinitamente, con bajo coste adicional.

En la actualidad, la información se ha convertido en una necesidad, ya que esta representa un valor para quien la necesita o hace uso de la misma. En toda organización, donde se producen y manejan grandes volúmenes de información, se debe tener conocimiento acerca del valor y la utilidad que representa la información como un recurso, ya que si se gestiona adecuadamente puede tener un mayor alcance e incidencia en la toma de decisiones, tanto a nivel interno como externo. De esta manera, se logra generar una base de conocimiento que permite a las instituciones gestionarse como organizaciones inteligentes, es decir, aquellas que gestionan su conocimiento y aprenden continuamente con el fin de adaptarse en un entorno dinámico y cambiante.

Ahora bien, la información ha sido relevante para el desarrollo de todas las disciplinas. Cabe destacar que dadas las interacciones provocadas por la información y el ser humano, ha surgido la disciplina de las Ciencias de la Información, la cual se define como:

Ciencia interdisciplinaria que investiga las propiedades y el comportamiento de la información, las fuerzas que gobiernan el flujo y el uso de la información, y las técnicas, manuales y mecánicas, del proceso informativo para su eficaz almacenamiento, recuperación y diseminación, que incluye un nivel teórico, de ciencia pura, junto a un nivel operativo de ciencia aplicada, en el que están presentes todas las disciplinas relacionadas con la Bibliotecología y la Ciencia de la Información: Archivística, Biblioteconomía y Documentación. (Borko, 1968, p.3-5)

La disciplina de las Ciencias de la Información engloba una serie de aproximaciones y perspectivas relacionadas con la información y su uso, manejo, distribución, evaluación, entre otras acciones. Algunos campos de estudio de esta disciplina se consideran: la gestión de la información, la auditoría de información, la arquitectura de la información, la administración estratégica de la información, entre otros. Cada uno de estos campos cuenta con sus respectivos aportes teóricos y metodológicos para aplicarlos, aportando a la gestión informacional de las organizaciones el conocimiento de sí misma y del entorno en que se desarrollan.

La gestión de la información, según Bonilla (2003), se puede definir como:

Proceso permanente que reúne, organiza, coordina y controla los procesos, productos y servicios de información de una institución, para responder de forma pertinente a las necesidades de los usuarios. Esta gestión involucra la captura, organización, recuperación, publicación y distribución de la información para percibir y generar conocimiento. (p.24)

La gestión de información también se ve directamente relacionada con el ciclo de vida de los documentos, ya que como cualquier bien o activo, la información tiene un

ciclo desde el momento de su creación o adquisición hasta su posible eliminación o conservación permanente en la institución. Para planificar y desarrollar una gestión adecuada del ciclo de vida de la información, es necesario contar con el asesoramiento de especialistas que puedan orientar en las decisiones más adecuadas.

El proceso de gestionar la información se puede desarrollar a través de técnicas manuales o tecnológicas; sin embargo, es importante tener en cuenta que “cada organización es única y sus requerimientos y condiciones para el manejo de información obligan a una valoración particular y al desarrollo de mecanismos particulares para eso” (Ponjuán, 2005, p.3)

En el campo de la gestión de la información, la auditoría de información permite identificar si la gestión que se realiza en determinada institución se está dando de manera adecuada o no, con esto se pueden detectar fallas y corregirlas, de manera que se optimice la labor de la organización. Según Serrano y Zapata (2003), la auditoría es un:

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

Existen dos maneras de abordar una auditoría de la información: global o parcial. En el primer caso se aplicará al “recurso de información en el conjunto de la organización; mientras que, si es parcial se realizará sobre una función, colectivo, área, material o proceso concreto” (Soy Aumatell, 2003, p. 263). El carácter de una auditoría depende de las necesidades de evaluación que tiene la organización, el tamaño de la misma, la cantidad de procesos que se lleven a cabo, entre otros aspectos.

Las auditorías son muy comunes para evaluar el quehacer de las organizaciones en determinado departamento o a nivel general. Estas pueden ser auditorías internas o externas, siendo en este caso una auditoría de tipo externa ya que la misma es

realizada por personas ajenas al entorno del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información con el fin de que exista objetividad en los resultados que se desprenden de tal evaluación.

Ahora bien, la Universidad de Costa Rica es una de las cinco casas de enseñanza públicas a nivel superior en el país. Esta universidad, es pionera en la enseñanza de la Bibliotecología desde el año 1968, cuando empezó a funcionar la carrera en dicha institución, dependiendo directamente del Rectorado (Fournier García, 1978). Desde el año 1969, la carrera fue trasladada a la Facultad de Educación, gracias a los esfuerzos de la Decana, María Eugenia Dengo de Vargas, y en 1977 pasó a ser un departamento de la Escuela de Administración Educativa al producirse una reestructuración en la Facultad.

En 1989 se crea la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI) de la Universidad de Costa Rica, como parte de la Facultad de Educación. Esta Unidad Académica se encuentra regulada por su Asamblea de Escuela, y se organiza en cinco secciones a saber: Investigación, Gestión y Sistemas de Información, Tratamiento de la Información, Productos y Servicios y Gestión de Unidades de Información Educativas. (EBCI, 2017)

El Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, de acuerdo a la clasificación presentada por el Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de Costa Rica, pertenece al área de Ciencias Sociales y su Unidad Académica base es la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Esta última disposición se da a partir del año 2000, cuando el Consejo Nacional de Rectores aprueba la solicitud de apertura de una Maestría por parte de la EBCI. Su apertura se llevó a cabo durante el período de la administración del Dr. Gabriel Macaya Trejos, como Rector de la Universidad de Costa Rica. Los estudiantes del Posgrado, según González Arrieta (2015), provienen del grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información; no obstante, la Comisión admite educandos con el grado de bachillerato



universitario, como lo establece la normativa<sup>1</sup> de la Universidad de Costa Rica. Asimismo, se aceptan estudiantes de otras carreras o universidades que desarrollan su profesión en el ámbito de la información, la investigación o de las unidades de información.

El Posgrado cuenta con una maestría académica y una profesional con dos énfasis: uno en Gerencia de la Información y otro en Tecnologías de la Información. Cabe mencionar que la maestría académica solo se ha ofertado en una ocasión, mientras que, las maestrías profesionales se han mantenido activas en los últimos años (2004-2018). Prueba de ello es que la Maestría Profesional con énfasis en Gerencia ha ofertado cinco promociones y la Maestría Profesional con énfasis Tecnologías de la Información ha ofertado tres promociones, siendo esta la que mantuvo una matrícula activa hasta el año 2019. En 1995 se ofertó una maestría académica desde la Facultad de Educación y llevó como nombre Maestría Académica en Educación con mención en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Ahora bien, la Dirección del Posgrado desarrolla distintas funciones, dentro de las que se pueden mencionar: promoción de modalidades de Posgrados, atención de consultas de estudiantes, solicitudes de matrícula, información sobre documentación para el Sistema de Estudios de Posgrado, nombramientos de profesores, entre otras. Además, a lo interno, crea, almacena y divulga una gran variedad de documentos e información como actas, convocatorias, memorandos, correspondencia, expedientes y material de diferente índole (X. Rojas, comunicación personal, 18 de mayo de 2018).

De este modo, el Posgrado ha logrado desarrollar sus funciones con regularidad desde su creación hasta la fecha, sin embargo, también se presentan una serie de problemáticas que se han logrado evidenciar a partir de indagaciones realizadas por las investigadoras mediante conversaciones con la Dirección del PPBEI, el personal administrativo del Posgrado y dos miembros de la Comisión de la Maestría (X. Rojas, J.

---

<sup>1</sup> Ver el Artículo 26 del Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado.

Viquez, E. González y M. Flores, comunicación personal, 18 de mayo de 2018). Entre las problemáticas se pueden mencionar:

- Falta de infraestructura propia, lo que genera un espacio inadecuado.
- Personal administrativo sin plaza fija, cuyo medio tiempo pertenece al presupuesto del SEP.
- No posee página web propia.
- Poca divulgación y posicionamiento a nivel nacional.
- Escasa visibilidad en redes sociales, ni plan de comunicación.
- No existen políticas o procesos de digitalización activos de los documentos que genera el posgrado
- Algunos Trabajos Finales de Graduación se encuentran en digital (ya que así los entregan los estudiantes).
- No existe un plan estratégico que oriente las acciones del Posgrado.
- Ausencia de un sistema de gestión de la información.
- Ausencia de políticas de información.

Por otro lado, para las investigadoras el principal problema del Posgrado relacionado con la gestión de información, es la ausencia de procesos de evaluación que permitan evidenciar el estado actual de la gestión, así como establecer y mantener estándares de calidad que tengan incidencia en los procesos de mejoramiento continuo y de forma permanente en la organización. Por consiguiente, llevar a cabo una auditoría de información constituye una herramienta de evaluación indispensable, que permite valorar el recurso de información e identificar si está siendo “gestionado con los mismos parámetros de eficiencia, eficacia y rentabilidad que el resto de los activos

organizativos, teniendo en cuenta su propia especificidad” (Soy Aumatell, 2003, p. 262) y, posteriormente, poder definir estrategias de acción y recomendaciones.

La implementación de una auditoría de información en el Posgrado le puede permitir conocer: la cantidad y calidad de documentos que se manejan; cuanta información genera anualmente; como recuperar o acceder con mayor facilidad a la documentación; cómo se desarrollan los flujos de información y qué información está siendo de acceso público, según lo establecido en las políticas de Gobierno Abierto. A partir de la revisión de la literatura publicada sobre auditorías de la información y con base a la autora Soy Aumatell (2003), una auditoría se puede ejecutar en diferentes ámbitos de aplicación y con estos obtener una serie de beneficios y oportunidades, entre ellos destacan los siguientes:

- Propiciar cambios en la cultura de la organización, formulación de políticas de información y creación de nuevos servicios de información.
- Investiga, determina y valida las necesidades de información tanto a nivel externo como interno dentro de una organización contribuyendo a una adecuada gestión de la información, inteligencia empresarial y por supuesto en la gestión del conocimiento.
- Es una herramienta de apoyo en la mejora de la gestión estratégica de información, toma de decisiones, evaluación y redefinición de los servicios existentes o estrategias administrativas.
- Mejora los canales de comunicación, difusión y posicionamiento tanto a nivel externo como interno de la organización.

De acuerdo con la autora Soy Aumatell (2003), otras ventajas que puede obtener el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información mediante la aplicación de una auditoría, tanto a corto como largo plazo, son: ahorro de costos; identificación de amenazas y reducción de riesgos; obtención de la satisfacción de los usuarios por el hecho de hacer accesible y utilizable la información a quienes la necesitan; mayor

comprensión de lo que información y el conocimiento significan para la organización; capacidad de interacción y negociación; y verdadero conocimiento del coste de la información, efectividad y uso.

Por otro lado, es importante recalcar que la aplicación de una auditoría de información, no solo va a ser una herramienta de control y evaluación, sino más bien va a ser el pilar para una adecuada gestión estratégica de la información, y posteriormente del conocimiento. Una adecuada gestión de la información sirve de apoyo en la gestión administrativa de este Posgrado, ya que es fundamental en la toma de decisiones de una organización y en la rendición de cuentas.

Finalmente, una auditoría en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información va a permitir evaluar el uso que se le da a los medios de comunicación, así como las actividades que desarrolla y sus producción bibliográfica (Trabajos Finales de Graduación), mismos que muchas veces son invisibilizados por falta de divulgación, y que conforman un acervo valioso para los investigadores.

Por último, las investigadoras consideran que el hecho de que una auditoría se desarrolle por primera vez en el Posgrado de Bibliotecología permite que esta experiencia pueda servir de base para otros Trabajos Finales de Graduación, en donde se tome en consideración la implementación de las recomendaciones que se puedan obtener de esta investigación. Algunos de los trabajos que a futuro se podrían generar son: elaboración de un Sistema de Gestión Documental, creación de una Intranet que contenga documentos o enlaces a sitios de interés para los profesores y estudiantes, desarrollo de un repositorio para la inclusión de los Trabajos Finales de Graduación que le permita a los estudiantes conocer las líneas de investigación y los profesores que dirigen estos trabajos; o bien una base de datos con la correspondencia digitalizada que agilice los procesos de búsqueda y respuesta a otros trámites.

Además, esta investigación puede servir de apoyo a la Escuela de Bibliotecología, ya que brinda la posibilidad de desarrollar un trabajo de investigación más amplio, en donde se busque abarcar toda la Unidad Académica, sus secciones y

comisiones o bien un proceso de evaluación permanente en el manejo y uso de la información para la toma de decisiones.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

**1.2.1.1** Implementar una auditoría de información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a la gestión de información.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

**1.2.2.1** Planificar la estrategia para el desarrollo de una auditoría de información acorde a las necesidades del Posgrado.

**1.2.2.2** Recopilar y caracterizar los tipos de documentos que genera el Posgrado en su quehacer administrativo.

**1.2.2.3** Analizar el flujo de la información interna y externa que utiliza el Posgrado por cada uno de sus procesos administrativos.

**1.2.2.4** Preparar un informe de auditoría de información para el Posgrado que evalúe su gestión de información.

# **Capítulo II**

## **Marco teórico-conceptual**

## 2.1 Gestión de información

Antes de iniciar con la teoría referente a la gestión de la información, es importante tener una aproximación al concepto de “información”, entendiendo este de manera sencilla como “un conjunto de datos ordenados”. Goñi (2000) se refiere a este concepto de la siguiente manera:

La información es el significado que otorgan las personas a las cosas. Los datos se perciben mediante los sentidos, estos los integran y generan la información necesaria para el conocimiento quien permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia social. El ser humano ha logrado simbolizar los datos en forma representativa, para posibilitar el conocimiento de algo concreto y creó las formas de almacenar y utilizar el conocimiento representado. La información en sí misma, como la palabra, es al mismo tiempo significado y significante, este último es el soporte material o simbología que registra o encierra el significado, el contenido (p. 202).

De este modo se puede decir que los datos son una medición objetiva, mientras que la información un conjunto de datos relacionados e interpretados. Finalmente, el conocimiento es un conjunto de información desarrollada y analizada que permite al ser humano, organización u otro que haga uso de esta para prever actos, planificar acciones y tomar decisiones; siendo necesario que las personas y las organizaciones realicen un adecuado proceso de gestión de la información, para hacerla accesible, útil y un bien a ser conservado o desechado.

Ahora bien, la gestión es la “actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización” (Murray, 2002, p.3). Por lo tanto, la gestión de información, puede entenderse como un adecuado manejo de los recursos de información, en donde se debe ser capaz de controlarlos, almacenarlos y recuperarlos de manera eficaz y eficiente.

De acuerdo con Serrano y Zapata (2003) la gestión de la información eficaz “facilitará no solo la consecución de los objetivos o la alineación con la estrategia de negocio de la organización, sino también la generación de conocimiento, pues sólo si el personal dispone de información puntual (*just in time*) y de calidad podrá seguir generando conocimiento útil para la organización” (p. 294). Una adecuada gestión permite a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización; dicho de otra manera, con una adecuada gestión se logra que la información esté al alcance de la persona indicada, en el menor tiempo posible y con un coste apropiado. Elementos indispensables cuando se habla de información crítica, es decir, información necesaria para la toma de decisiones de una organización.

En este sentido, también, es importante rescatar el papel del gestor de la información, quien es el encargado de la planificación estratégica y la coordinación de todos los recursos relacionados con la información. Por lo tanto, el gestor de la información, está llamado a desempeñar un papel clave en la consecución de los objetivos de las organizaciones (Valle, 1998). Es decir, el gestor de la información es aquel que interviene en el proceso de evaluación de las necesidades de sus usuarios con el fin de diseñar y promocionar servicios y productos de información con valor agregado para satisfacer esas necesidades; además, ejecuta u orienta la divulgación y/o promoción de los servicios de la organización.

Con el fin de poder tener mayor alcance hacia los usuarios y brindar información pertinente y oportuna es que la formación académica del gestor se puede considerar de relevancia, ya que debe brindar estrategias e instrumentos que le permitan enfrentarse a la nueva cadena de valor, donde hay que discernir, entre toda la información que se genera, la información que puede ser valiosa para la organización (Garmendia, 2003, p. 27).

En síntesis, la finalidad de la gestión de la información en sí, es ofrecer mecanismos que permitan a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor



coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización y a las necesidades de sus usuarios. Por tal razón, es fundamental el papel del gestor de la información, ya que esta será la persona encargada de generar la información que necesita la organización o usuario cuando la necesita, en el momento que la necesita, al mejor coste posible para así tomar la mejor decisión posible. Tanto la denominada gestión de la información como el gestor de la información, forman parte de la formación y especialización que recibe el Profesional de la información en el pleno siglo XXI.

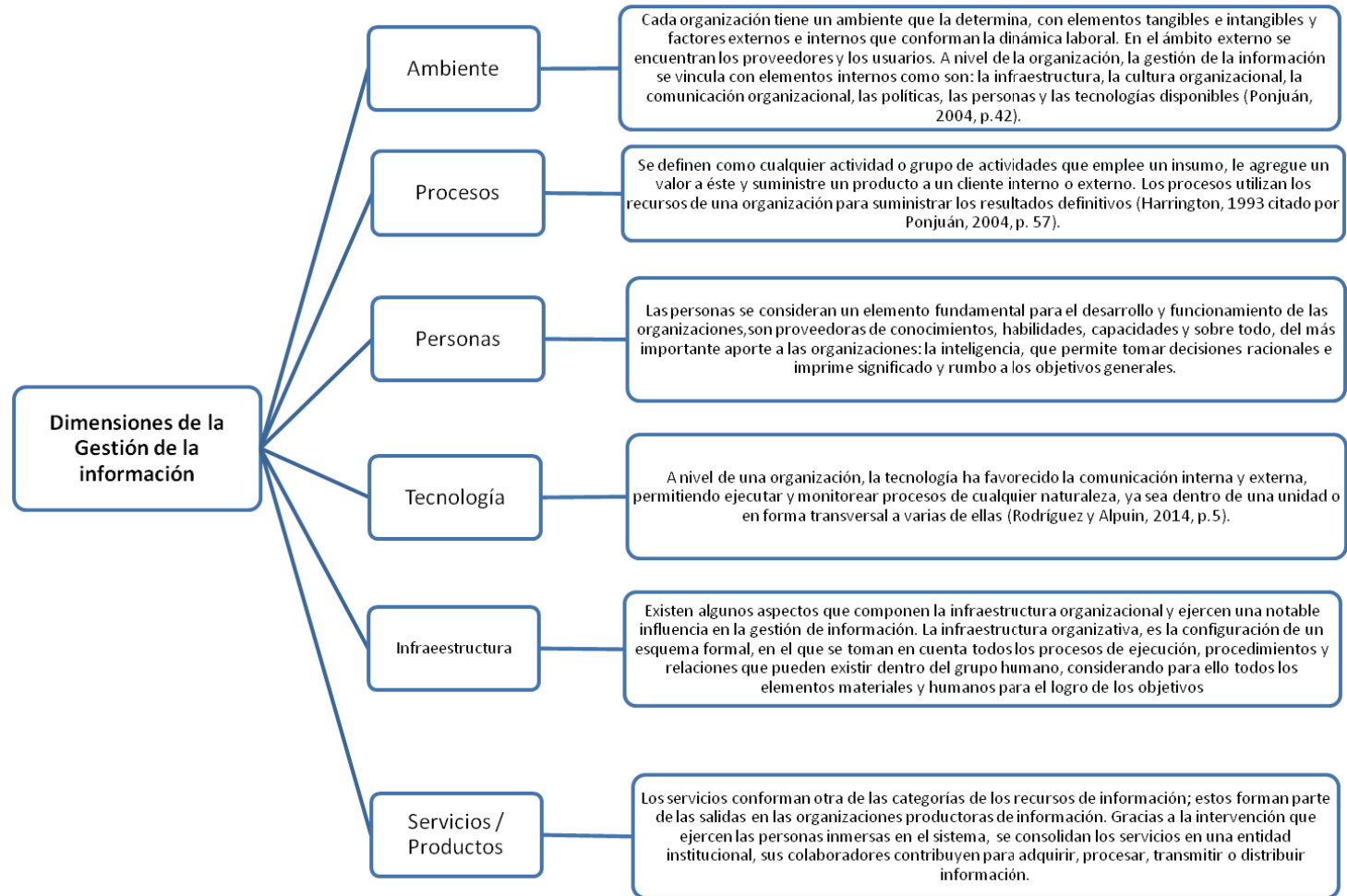
### **2.1.1 Dimensiones de la Gestión de la información**

La gestión de la información está conformada por distintas dimensiones que se interrelacionan e interactúan entre sí, logrando impactar en el rol de una organización; ya que cada dimensión tiene una función específica e indispensable.

Las personas son una de las dimensiones fundamentales para el desarrollo y funcionamiento de una organización; sin embargo, una efectiva gestión de la información requiere de un adecuado complemento de todas las dimensiones. La Figura 1 muestra las dimensiones de la gestión de la información de acuerdo con Ponjuán (2004).

**Figura 1**

**Dimensiones de la Gestión de la información**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de Ponjuán (2004).

### **2.1.2 Documentos en una organización**

Los documentos son considerados soportes de información; esta información se podía encontrar registrada en libros, manuscritos, diarios, entre otros. En la actualidad, la concepción de documento no ha cambiado, y existe una gran cantidad de información puesta a disposición de las personas, a nivel impreso como electrónico; hoy en día, la información se puede encontrar contenida en otros formatos que no responden a un carácter impreso tradicional, ya que también se puede hablar documentos digitales creados por distintas aplicaciones y con distintos dispositivos electrónicos.

Las instituciones producen y manejan gran cantidad de información, la cual se encuentra contenida en documentos de archivo; estos documentos “son el testimonio material de un hecho o acto realizado, en el ejercicio de sus funciones por personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material o forma” (Cano et al., 2012, p.150).

El documento no solo es tratado como documento de archivo, sino que puede ser visto desde dos concepciones diferentes; según Cano et al. (2012), los documentos de registro y los documentos archivo pueden entenderse de la siguiente manera:

En los primeros se incluyen todos los documentos generados por entidades públicas o privadas, corporativas o individuales, destinados a dejar constancia y dar fe de la acción de esas entidades, en virtud de sus obligaciones legales o por la de trámites administrativos o de cualquier otra índole, documentos que son preservados por sus poseedores, como evidencia o testimonio de tales actuaciones. Los segundos son, de los documentos anteriores, los que ameritan preservación permanente con fines de investigación y son depositados en instituciones archivísticas, debido a los valores secundarios que se les reconoce (presentan valor primario cuando fungen como evidencia o testimonio para acciones administrativas o legales de

sus propietarios y valor secundario cuando la evidencia o testimonio se emplea en investigaciones de carácter histórico o de otra índole) (p. 150-151).

Entonces, de acuerdo con lo anterior, los documentos de registro son aquellos generados en una institución con el fin de respaldar o brindar constancia de sus labores. Estos son resguardados dentro de la misma institución hasta que dejan de cumplir con su función inmediata dentro de la misma. Si estos documentos siguen siendo de gran valor por la información que contienen, pasan a ser depositados en instituciones archivísticas; sin embargo, dependiendo de su uso y actualidad estos se van a resguardar primero en el archivo de gestión, luego al archivo central y por último si tienen un valor patrimonial van al archivo histórico. Lo anterior de acuerdo a la tabla de plazos que se haya definido en la institución.

El documento de archivo registra una actividad administrativa, dejando testimonio de su realización y es memoria de ella: puede ser usado para la planeación, la asignación de recursos, la toma de decisiones, el control administrativo y en general, todo lo que tiene que ver con la agilidad, economía y eficiencia de la gestión administrativa.

Ahora bien, de acuerdo con el Archivo Universitario Rafael Obregón Lizano (2017) la documentación puede ser clasificada en:

Documentación de referencia: actas, boletines, catálogos, directorios, folletos, gacetas, instructivos, libros, manuales, memorias, normativa, periódicos, publicaciones internas o con ISBN, revistas, monografías, entre otros. Esta documentación puede ser eliminada a criterio de la Unidad, cuando no haya sido producida por ella misma.

Series generales: expedientes de personas (docentes, administrativos, estudiantes), expedientes de planes de estudio y

programas de los cursos, expedientes de actas de los órganos colegiados, consecutivos (o numéricos) firmados por el superior jerárquico de la unidad, expedientes de convenios u otros actos de carácter contractual, colección de discursos emitidos por la autoridad superior de la dependencia, expedientes de eventos académicos (congresos, seminarios, talleres, mesas redondas, simposios, incorporación de profesores visitantes, redes, ediciones propias, intercambios académicos, asesorías, etc.), normativa general y específica, expedientes de proyectos de investigación, acción social. Es conveniente que estos expedientes tengan divisiones internas que faciliten la consulta y permitan, a posteriori, eliminar con facilidad las copias, duplicados y papeles de trabajo.

La clasificación que proporciona el Archivo Universitario Rafael Obregón Lizano está estrechamente relacionada con la presente investigación, ya que es una dependencia de la Universidad de Costa Rica al igual que el Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información; por lo que, todos los documentos que crea y maneja el Posgrado, tales como: expedientes, actas, memorándum, convocatorias, trabajos finales de graduación, programas de curso, entre otros, deben encontrarse dentro de esta clasificación.

### **2.1.3 Ciclo de vida de los documentos**

El ciclo de vida de los documentos se puede comprender de manera análoga al ciclo de vida de los organismos biológicos. Los documentos al igual que los seres vivos, tienen un punto de inicio, se desarrollan (cuando se encuentran en la cúspide de su éxito), y mueren (cuando se llega a su disposición final). Por ejemplo, en las Unidades de Información, este proceso es similar al momento en que se adquiere un documento

hasta un posible expurgo del mismo por diferentes razones: el estado físico, la actualización o la relevancia del contenido e inactividad del documento.

Las etapas del ciclo vital de los documentos se encuentran directamente relacionadas con la clasificación que se le dé a cada uno de los documentos, en los tres tipos de archivo que existen y a los cuales debería responder la institución en las distintas dependencias. Los tipos de archivo, según Cortés (2013), son los siguientes: *Archivo de Gestión*, la información se encuentra activa y es utilizada de manera frecuente por la institución; *Archivo Central*, la consulta de los documentos se da de manera esporádica y *Archivo Histórico*, aquí se toma la decisión de si conservar el documento o eliminarlo, lo cual va a depender de los intereses de la institución.

En este sentido, Wyffels (citado por Cano, 2012) manifiesta, al respecto de las etapas o edades de los documentos, lo siguiente:

- **La primera etapa o edad:** es de circulación y tramitación por los canales y cauces normales en busca de respuesta o solución para el asunto que se ha iniciado. La documentación forma parte de los archivos sectoriales, corrientes o de gestión. Está cerca del funcionario responsable de su tramitación, en su mesa, en archivadores, en armarios, al alcance de la mano para su manejo frecuente.
- **La segunda etapa o edad:** en ella, una vez recibida la respuesta o solución al asunto empezado, el documento o expediente que lo testimonia ha de seguir guardado, pudiendo ser objeto de consulta o de antecedente, pero no con la misma frecuencia de la primera etapa. Esta fase corresponde a una archivación intermedia, en la que poco a poco va decreciendo el valor primario de los documentos, desarrollándose el valor secundario.
- **La tercera etapa o edad:** el documento asume un valor permanente y se limita a ser consultado por su valor cultural e informativo con fines de investigación. Se archiva y conserva de forma definitiva (p. 151).

### **2.1.3.1 Ciclo de vida de los documentos en la UCR**

El ciclo de vida de los documentos debe estar previamente bien definido en todas las organizaciones, en cuanto a la Universidad de Costa Rica está se rige según lo indicado por el Sistema de Archivos, el cual está conformado por el “Archivo Universitario Rafael Obregón Loría (AUROL), los archivos centrales, los archivos históricos, los archivos de gestión, los archivos especializados de todas las dependencias universitarias y la Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos (CUSED)” (Consejo Universitario, 2008, p. 1). El AUROL es el ente encargado de la articulación y coordinación de los diferentes archivos de la Universidad, y su propósito es asegurar la buena gestión documental, así como la conservación, la difusión y el acceso a los documentos universitarios.

En cuanto al manejo y disposición de los documentos que se producen en la Universidad, el AUROL pone a disposición de las diferentes dependencias las tablas de plazos, las cuales son los “instrumentos técnicos que describen las características formales y sustantivas de los documentos y sus relaciones funcionales, para su valoración, selección, eliminación o transferencia” (Consejo Universitario, 2008, p. 2).

Las tablas de plazo sirven para evaluar si se está cumpliendo con el ciclo de vida de cada uno de los documentos, generando así una buena gestión documental, la cual a su vez genera conservación, difusión y acceso a los documentos universitarios.

El archivo del SEP al formar parte del Sistema de Archivos se rige según lo establecido por el AUROL; por lo que, para la transferencia, eliminación o conservación de los documentos que generan, se cuentan con dos tablas de plazos: una que se aplica al SEP y otra a los Posgrados. Esta última representa un especial interés para la investigación.

#### **2.1.4 Flujos de información**

La información se crea con la finalidad de ser utilizada por distintos usuarios de acuerdo con sus necesidades; cuando en una organización la información pasa de una persona a otra, entre varios sectores u organizaciones, se dice que la información circula, y a esta circulación se le conoce como flujo de la información, y expresa la forma en que pasa de un lado a otro. Un flujo de información debe contener entre otros elementos, un inicio y un fin, es decir un emisor y un receptor indispensablemente.

Los flujos de información pueden darse de forma espontánea; sin embargo, una organización que gestiona adecuadamente sus recursos conoce con precisión de dónde viene y hacia dónde va la información que utiliza, ya que se identifican con claridad la personas que requieren de cierta información para cumplir con sus funciones. Ponjuán (2004) menciona lo siguiente:

Una eficaz gestión de la información exige no sólo conocer las fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual en el manejo de información. Así, las personas pueden ser en el plano dinámico del flujo de información: generadores, receptores o custodios del almacenamiento de información. En cuanto a su responsabilidad con relación a la información pueden ocupar diferentes roles: usuarios (consumidores), procesadores, distribuidores (manipuladores), o gerentes de información. A partir de estas consideraciones debe definirse el flujo de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos. Sólo regulando estas actividades la organización podrá definir la responsabilidad con relación a la información, teniendo en cuenta su ciclo de vida (p. 32).



Los flujos de información varían de una organización a otra, y de un proceso a otro, y no siempre son lineales, ya que la información puede ir dirigida en diferentes direcciones, en algunas ocasiones la información regresa a la organización, y en otras su paso es solamente transitorio. La gestión de los procesos permite tipificar los pasos que se dan en una cadena informacional, estableciendo las operaciones, su transportación, almacenamiento, inspección, y retrabajo para definir el desperdicio existente en un proceso y optimizarlo (Ponjuán, 2004 p. 33).

## **2.2 Gestión de conocimiento**

El conocimiento es considerado como el cúmulo de información adquirida por una persona de forma científica o empírica. La información es captada y procesada por el receptor, generando conocimiento; en ocasiones, la información que se recibe, se ve mejorada durante o después de que se procesa, lo cual permite generar nuevo conocimiento, mismo que a posteriori podrá ser transmitido y modificado.

La gestión del conocimiento es, según Davenport y Prusak (2001) un “proceso lógico, organizado y sistemático para producir, transferir y aplicar en situaciones concretas una combinación armónica de saberes, experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información” (citados por Nagales, 2007, p. 77).

En una organización el conocimiento que se genera es sumamente valioso; sin embargo, por lo general se encuentra disperso, ya que no existe una adecuada gestión, esto puede afectar los procesos y las decisiones que se presentan. En la actualidad, se le está dando más importancia al conocimiento como un recurso; por lo que, la transferencia de éste entre los miembros de una organización se ha vuelto esencial, ya que aporta ventajas competitivas a la organización, además, del ahorro de costos y de tiempo. Según Nagales (2007), el conocimiento “puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva sostenible mediante el despliegue de una efectiva estrategia de gestión del conocimiento, que permita originar acciones innovadoras para generar

productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que optimicen los recursos y capacidades de la empresa” (p. 77).

El activo más importante de la gestión del conocimiento son las personas; elemento esencial en una organización, ya que son quienes generan y acumulan ese conocimiento a partir de sus experiencias personales. Para las empresas una de las preocupaciones principales es la retención de este conocimiento tanto individual como colectivo en beneficio de los intereses de la organización, ya que se considera que el conocimiento generado por un individuo en el desarrollo de sus tareas es un activo que pertenece a la entidad y no a las personas. Para poder desarrollar una adecuada gestión del conocimiento es necesario establecer una buena gestión de la información.

En este sentido, Davenport y Prusak (2001) mencionan que es necesario desarrollar mecanismos que permitan a todas las personas disponer de todo el potencial del conocimiento que se encuentra disperso en la organización. Esto implica crear y desplegar una estrategia de gestión del conocimiento que integre cinco acciones fundamentales: entender necesidades y oportunidades del conocimiento; construir conocimientos relevantes para el negocio; organizar y distribuir el conocimiento de la organización; crear condiciones para la aplicación del conocimiento de la empresa y explotar el conocimiento (Nagales, 2007, p. 78).

El conocimiento es un proceso cíclico, ya que a partir de conocimiento desarrollado o adquirido puede generarse nuevo conocimiento que posibilitará resultados positivos, todo esto a través de la retroalimentación. Se puede obtener materia prima para la innovación y planificación, pudiendo convertirse ideas en productos y servicios de una organización.

### **2.3 Auditoría de la información**

De acuerdo con Villardefrancos y Rivera (2006), los primeros antecedentes de auditoría que se registran son mediante la supervisión estatal, en la cual los soberanos, para evitar desfalcos en las cuentas de sus residencias o en la construcción de obras

públicas, aplicaban distintas medidas de control. Las auditorías contables son muy comunes en las diferentes organizaciones por lo importante y delicado que puede ser el adecuado manejo del recurso financiero; sin embargo, conforme la información se ha vuelto un recurso de gran valor para las instituciones, éstas han implementado las auditorías de información como un medio para garantizar un manejo transparente de la misma.

Tomando en cuenta los antecedentes y el auge de la auditoría de la información, como un proceso de control, transparencia, confiabilidad, eficacia y rendición de cuentas para la satisfacción de sus clientes o usuarios de una organización. Esto se da en los diferentes ámbitos institucionales, tanto públicos como privados. De acuerdo a la autora Soy Aumatell (2003), una auditoría de información permite:

...determinar cuáles son los contenidos adecuados a las necesidades de la institución y de sus usuarios a partir del conocimiento de la realidad de la misma (misión, objetivos, áreas básicas y subsidiarias, procesos de negocio, conocimientos vinculados a las diferentes funciones y tareas) (p. 264).

A continuación, se presentan algunos otros conceptos de autores importantes que se han referido al tema de la auditoría de la información (Tabla 1). Entre ellos destacan los siguientes:

**Tabla 1**  
**Concepto de Auditoría de la Información**

Autor	Definición
<b>Villardefrancos y Rivera (2006)</b>	Es un “proceso informacional: su entrada, realización y salida (resultados) se basan en la información que puede variar en dependencia de los objetos que se auditan” (p.58).

Autor	Definición
<b>Cornella (2001)</b>	Proceso de identificación y evaluación de los recursos de información necesarios para cumplir con los objetivos de la empresa. Se trata de un paso previo a la determinación de una estrategia de gestión de la información.
<b>Orna (1999)</b>	Es una evaluación sistemática del uso, los recursos y el flujo de la información verificada a través de las referencias de las personas y los documentos existentes para establecer el grado en el que contribuyen con los objetivos de la organización.
<b>Buchanan and Gibb (1998)</b>	Proceso utilizado con el fin de descubrir, monitorear y evaluar los flujos de información, a fin de implementar, mantener o mejorar su gestión en la organización.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Villardefrancos y Rivera (2006), Cornella (2001), Orna (1999) y Buchanan and Gibb (1998).

Como se puede apreciar, la auditoría de la información es más que todo un proceso de control y evaluación que se utiliza como un paso previo al diseño, revisión o desarrollo de una estrategia de gestión de la información, gestión del conocimiento y del aprendizaje organizacional. En esta investigación se trató como un proceso para el apoyo de la gestión administrativa de la información que crea, almacena y respalda el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica.

Finalmente, cabe mencionar que la aplicación de procesos de gestión, como lo es el caso de las auditorías informacionales, brindan la posibilidad de asegurar que la información que circule en las organizaciones sea la más relevante y apropiada para ella, tomando en cuenta tanto las necesidades de información de la organización en sí como de sus usuarios; no obstante, para esto existe una serie de tipos de auditoría según sea el enfoque, metodología, percepción u objeto a auditar, los cuales se mencionan y describen en el siguiente apartado.

### 2.3.1 Tipos de auditoría

En los últimos años, la rápida evolución y el crecimiento desenfrenado de la información ha provocado, que se lleve a cabo una especialización de la auditoría según el objeto, destino, técnicas, métodos, que se utilicen para propiciar dicha auditoría.

De acuerdo con Muñoz (2002) y Soy Aumatell (2003), las auditorías se pueden clasificar de acuerdo al lugar en donde se desarrollen, según la perspectiva de aplicación o de acuerdo al objeto que se desea auditar o área de aplicación, entre ellas se encuentran las siguientes (Tabla 2):

**Tabla 2**  
**Tipos de auditoría**

<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Auditoría Externa</b>	La relación de trabajo del auditor es ajena a la institución donde se aplicará la auditoría y esto le permite emitir un dictamen libre e independiente.
<b>Auditoría Interna</b>	Revisión que realiza un profesional de la auditoría, cuya relación de trabajo es directa; siendo el objetivo final, contar con un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permita diagnosticar la actuación administrativa, operacional y funcional de empleados y funcionarios de las áreas que se auditan
<b>Auditoría Global</b>	También se le conoce como auditoría estratégica. La auditoría global trata la información dentro de la organización desde un punto de vista estratégico, tácticamente, en lo que concierne a contenidos y forma.
<b>Auditoría Parcial</b>	En este caso, la auditoría está circunscrita a alguna función, proceso, etc. También se denomina Auditoría operativa.

Tipo	Descripción
<b>Auditoría Financiera (Contable)</b>	Su objetivo es evaluar y opinar sobre la razonabilidad, veracidad, confiabilidad y oportunidad en la emisión de los resultados financieros obtenidos durante un periodo específico o un ejercicio fiscal, la cual es llevada a cabo generalmente por un contador.
<b>Auditoría Administrativa</b>	Su propósito es evaluar tanto el desempeño administrativo de las áreas de la empresa, como la planeación y control de los procedimientos de operación, métodos y técnicas de trabajo establecidos en la institución, incluyendo la observación de las normas, políticas y reglamentos que regulan el uso de todos sus recursos.
<b>Auditoría Operacional</b>	Es la revisión exhaustiva, sistemática y específica que se realiza a las actividades de una empresa, con el fin de evaluar su existencia, suficiencia, eficacia, eficiencia y el correcto desarrollo de sus operaciones, cualesquiera que éstas sean.
<b>Auditoría Integral</b>	Revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa, con el propósito de evaluar, de manera integral, el correcto desarrollo de las funciones en todas sus áreas administrativas.
<b>Auditoría Gubernamental</b>	Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se lleva a cabo en la aplicación y cumplimiento de presupuestos públicos, programas, normas, políticas y lineamientos que regulan la participación de los recursos de la entidad en la prestación de servicios a la sociedad.

Tipo	Descripción
<p style="text-align: center;"><b>Auditoría de Sistemas</b></p>	<p>Revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa, sean individuales, compartidos y/o de redes, así como a sus instalaciones, telecomunicaciones, mobiliario, equipos periféricos y demás componentes, con el fin de evaluar el uso adecuado de los sistemas para el correcto ingreso de los datos, el procesamiento adecuado de la información y la emisión oportuna de sus resultados en la institución.</p>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Muñoz (2002, p.16-19) y Aumatell (2003, p.43).

La elaboración de informes de auditorías contables o de sistemas de información en las instituciones es un requisito estipulado por el reglamento de La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, en la Ley General de Control Interno N°8292 (31-07-2002), con el fin de asegurar la calidad y transparencia en la gestión que realizan las diferentes organizaciones. Sin embargo, cuando se habla de auditorías de información, resulta menos común que formen parte de un reglamento institucional debido a que la naturaleza de las mismas se enfoca, principalmente, en la mejora de los servicios y la atención a los usuarios o clientes de la información.

Finalmente, Soy Aumatell (2003) afirma que la auditoría como disciplina no es exclusiva del área de las finanzas, ya que existen otras áreas especializadas y que son de interés para la organización. Algunos de estos tipos de auditorías especializadas son: de la formación, de la calidad, del marketing, de la comunicación, de la cultura empresarial y del conocimiento.

Ahora bien, es importante mencionar que las auditorías de información en la mayoría de los casos se implementan mediante la iniciativa organizacional y las

políticas informacionales que puedan tener definidas, y no a partir de un reglamento, como sucede en el caso de las auditorías contables, las cuales son de carácter obligatorio. Sin embargo, el llevar a cabo una auditoría de información requiere compromiso por parte de los altos mandos y del personal en general, para crear conciencia acerca de la importancia de la gestión de la información, la documentación de los procesos y del conocimiento tácito, así como también de la forma en como fluye la información, dentro de una organización.

Según Soy Aumatell (2003) el apoyo y los recursos que se requieren para realizar una auditoría de información, pueden ser obtenidos por los colaboradores que se relacionen con algún mando, quien tenga conciencia del valor de la información e inclusive con el personal que se encargue de esta. A su vez, la autora hace hincapié en que este último colaborador debe ser quien asuma:

...un rol proactivo, realizando marketing interno y divulgando las ventajas de la metodología. La involucración del resto del personal es también muy importante, lo que hará necesario prever un plan de comunicación formal o acciones comunicativas puntuales, dependiendo del tamaño de la institución (Soy Aumatell, 2003, p. 265)

Según las clasificaciones presentadas en esta sección, en la presente investigación se va a realizar una auditoría total externa, ya que las investigadoras reconocen la importancia de poder conocer en su totalidad cuál es el estado según los criterios de evaluación que indica la teoría a la hora de realizar un proceso de auditoría y de este modo definir en qué estado se encuentra el Posgrado de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Además, se considera que es una auditoría externa porque quienes la realizan son personas ajenas a la organización, a su vez cabe mencionar que, pese a que las auditorías de información son una primera etapa en la revisión o desarrollo de estrategias de gestión de información, gestión de conocimiento y



aprendizaje organizacional, en el presente documento va a ser tratada como herramienta de mejora en la gestión de información.

### 2.3.2 Metodologías para la Auditoría de la Información

En el presente apartado se elabora una síntesis de las metodologías ya existentes, para realizar este tipo de auditorías, posteriormente se lleva a cabo una comparación entre las distintas etapas de cada propuesta metodológica brindada por los diferentes autores que se han referido al tema, con el fin de determinar cuál o cuáles serían los pasos a seguir en la realización de una auditoría de información en una institución específica con características particulares como es el caso del Posgrado de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Para llevar a cabo una auditoría de la información no se dispone de una metodología o método único estandarizado para implementarla. Por tal motivo, la literatura nos ofrece una gran variedad de métodos y enfoques para desarrollar auditorías de información, razón por la cual se presentan una síntesis de los métodos más sobresalientes, entre ellos los siguientes:

—**Infomap**: método desarrollado por Burk y Horton. Brinda la posibilidad de descubrir, mapear y evaluar los recursos de información (Vega, 2006, p.12).

Etapas a desarrollar:

- Recopilación de datos
- Coste/valor
- Análisis
- Síntesis

— **Análisis de los flujos de información:** también conocido como modelo de Orna (en honor a Elizabeth Orna). Este método se basa en los flujos de información dinámicos y tiene como finalidad el establecimiento de una política de información corporativa (Cornella, 2000a, p.3).

Etapas a desarrollar:

- Motivación de los miembros de la organización:
- Investigación:
- Auditoría de información:
- Balance:
- Desarrollo de la política

— **Soft Systems Methodology:** este método prevé la participación de todos los agentes involucrados en la información, el componente ambiental, así como las percepciones y actitudes de las personas (Vega, 2006, p.13)

Etapas a desarrollar:

- Análisis de requerimiento de información
- Discusión y validación

— **Métodos combinados:** propuestos por Buchanan y Gibb. Surgen por la propia especificación de métodos creados por estos autores (Herrera, 2000 p.36).

Etapas a desarrollar:

- Promoción
- Investigación
- Análisis
- Contabilización
- Síntesis.

— **Modelo de Henczel (2001):** consta de 7 etapas y se caracteriza por no ser un proceso altamente controlado y estructurado. Permite adaptarse a las diferentes condiciones, restricciones, objetivos de una organización y a los recursos a su disposición. Se puede utilizar no sólo para identificar las fuentes significativas de información, sino también las actividades que crean conocimiento hacia otras áreas de la organización. Se incluye dentro de los enfoques híbridos porque abarca las tres perspectivas (hacia las estrategias, hacia los procesos y hacia los recursos) y es otro de los más citados y aplicados en la bibliografía internacional.

Etapas del modelo de Henczel:

- Planificación
- Recopilación de los datos
- Análisis de los datos
- Evaluación de los datos
- Comunicación de las recomendaciones
- Implementación de recomendaciones
- Continuum (Henczel, 2000 p.218)

— **Método de auditoría de información gerencial:** propuesto por Chambers y Selim, se encarga de analizar las debilidades del sistema de reporte.

Etapas a desarrollar:

- Inventariar la distribución de información formal
- Considerar el propósito del reporte con relación a la posición jerárquica y responsabilidades de cada receptor
- Identificar las debilidades en el sistema de reportes
- Identificar las áreas prioritarias para efectuar mejoras a partir de consultorías con los decisores

- Proponer cambios de diseños y probarlos
- Implementar los cambios que han dado resultados (Vega, 2006, p.14)

— **Modelo AYRE:** Es una metodología que evalúa la relación entre la información que se tiene y la que se necesita, así como la intensidad de la información en la cadena del valor y del producto, la relación costo/beneficios de la información, la utilidad de la misma en las misiones de la organización y la incidencia de la cultura corporativa en los recursos de información.

Se estructura en tres etapas:

- Primera etapa. Estudio de la organización
- Segunda etapa:
  - ✓ Cómo evaluar en la organización la información disponible y la que se necesita
  - ✓ Calidad y eficiencia de la información y la relación costos/beneficio de la misma.
- Tercera etapa:
  - ✓ Intensidad de la información en la cadena de valor (proceso/producto)
  - ✓ Utilidad de la información para los objetivos y misiones de la organización.
  - ✓ Incidencias de la estructura y la cultura corporativa en el uso de los recursos de información. (Herrera, 2000 p.39)

Los expertos señalan que no existe una manera estándar recomendada por la ley o por los profesionales para establecer una metodología con el fin de llevar a cabo una auditoría de la información, ya que resulta un poco difícil a diferencia de las auditorías. Henczel (2000) menciona que "no hay un modelo universalmente aceptado para el proceso de una auditoría de información porque la estructura, naturaleza y circunstancia de las organizaciones varían dramáticamente" (p.216).

Ahora bien, con base a las metodologías mencionadas y descritas anteriormente, se puede observar que entre ellas existen criterios de evaluación bastante similares, pero cada una desarrolla diferentes elementos, los cuales son valiosos de considerar a la hora de llevar a cabo una auditoría. No obstante, casi todas las fuentes han logrado evidenciar que los puntos comunes a desarrollar son los siguientes: planificar, valorar las necesidades de información, inventariar la información, analizar los costos y valorar los recursos de información, analizar los procesos, evaluarlos y elaborar un informe final con una serie de recomendaciones. Sin dejar de lado que es fundamental contar con una delimitación específica del tipo de auditoría que se va a realizar tomando en cuenta, factores como lo son: el lugar de aplicación, área de aplicación, especialización, perspectiva, entre otros.

Por lo tanto, las etapas o pasos básicos para llevar a cabo una auditoría de la información son los siguientes:

1. Planificación: supone la definición de objetivos, saber cuál es punto, de partida y hasta donde se pretende llegar. Entre sus tareas se encuentra identificar las personas clave en la organización, la envergadura tanto física como informacional del proyecto y la de localizar el recurso humano, financiero, técnico, etc. En esta fase habrá que decantarse por una metodología y desarrollar un plan de acción para la implementación, un plan estratégico y de comunicación y un plan de negocio.
2. Colección de datos: prepararse para la información que se va a recibir, desarrollando bases de datos, cuestionarios, entrevistas, etc.
3. Análisis de datos: en esta fase se preparan los datos y los métodos de análisis.
4. Evaluación de los datos: aquí se localizan vacíos y duplicados. Esto servirá para interpretar el flujo de la información, evaluar los problemas, formular recomendaciones, y desarrollar un plan de acción para el cambio.
5. Comunicar las recomendaciones: para paliar las irregularidades y dar difusión del trabajo realizado, con la finalidad de que el entorno organizacional y

corporativo tenga información sobre los resultados de un trabajo en el que ellos han participado activamente.

6. Implementar las recomendaciones: desarrollar un programa de implementación, incorporar los cambios dentro de los planes formales (marketing, negocios, estrategia), desarrollar una estrategia de post implementación y una política de información.
7. Seguimiento continuo: medir y valorar los cambios y planificar un ciclo de auditoría de la información cíclica. (Serrano y Zapata, 2003)

### **2.3.3 Metodología para el levantamiento de procesos de información y diagramación de flujos de información**

Según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2009a) los procesos de información son un “conjunto de procedimientos que se encuentran interrelacionados y se desarrollan cronológicamente para la consecución de una serie de objetivos (...)” (p. 3). Los procesos están conformados por procedimientos y éstos a su vez por actividades o tareas. Al conjunto de procesos se le conoce como macroproceso.

A su vez, MIDEPLAN (2009b) señala que es fundamental que las instituciones públicas realicen la identificación, estructuración, documentación y diagramación de sus actividades organizacionales, sus procesos y procedimientos, con el fin de que éstas orienten dichas actividades hacia el logro de los objetivos plasmados en la planificación institucional. Esto va a permitir conocer, con suficiente claridad, la forma correcta, sistemática y secuencial de ejecutar las tareas necesarias para producir los bienes y servicios requeridos por la ciudadanía, así como los responsables de ejecutarlas y los requerimientos de tiempo, calidad, y cantidad de las mismas (p.iii).

A continuación, se señalan parte de las etapas señaladas por MIDEPLAN (2009a, p. 7) para el levantamiento de los procesos:

- I. **Identificación de usuarios de los procesos y sus necesidades:** para esto se debe realizar un análisis de los siguientes aspectos:

¿Qué hacemos?: Identificar el propósito para el que fue creada la institución, de forma que se determine claramente la misión institucional (en qué consiste, para qué existe y para quién se realizan sus actividades), su razón de ser. Luego deben concretarse las entradas y salidas (insumos y productos/servicios) e identificar los usuarios y proveedores de las mismas.

¿Para quién lo hacemos?: Identificar a los usuarios de los bienes y/o servicios que brinda la institución. Una vez hecho esto, se puede comenzar a determinar los bienes y/o servicios que se generarán para satisfacer sus necesidades y expectativas.

¿Cómo lo hacemos?: Debe determinarse los procesos con los cuales se desarrollarán las actividades atinentes a la institución (...). En esta etapa se identifica cuáles bienes y/o servicios se brindarán a los usuarios.

- II. **Identificación de los procesos:** se debe generar un listado con todos los procesos y actividades que se desarrollan en la institución, para esto es importante conocer los diferentes tipos de procesos que existen MIDEPLAN (2009a, p. 10):

Procesos Estratégicos o de Gestión: son aquellos que permiten definir, desarrollar, implantar y desplegar las estrategias y objetivos de la institución, este tipo de procesos son genéricos, comunes y afectan a la mayor parte de la institución, suelen referir a las leyes, normativas, directrices, entre otras; aplicables al servicio y que no son controladas por el mismo.

Procesos Claves u Operativos: agrupa aquellos procesos que añaden valor al usuario o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Los procesos claves son aquellos que afectan de modo directo la prestación del producto

(bien/servicio) y por tanto a la satisfacción del usuario externo. Guardan relación directa con los usuarios y tienen impacto sobre su satisfacción.

Procesos de Apoyo o Soporte: Este tipo de procesos tienen como misión apoyar a uno o más procesos clave.

### **III. Descripción y análisis de los procesos:**

- Identificación del objetivo del proceso.
- Identificación de las personas responsables de cada proceso.
- Identificación de los procedimientos y actividades necesarias para desarrollar de manera correcta el proceso.
- Diagramación del proceso.

En cuanto a los flujos de Información, Sánchez-Vanderkast (2002) indica que para que se dé un flujo de información, es necesario que exista un emisor y su respectivo receptor. Lo anterior, debido a que un flujo de información se puede entender como el movimiento de un objeto o dato a lo largo de un sistema de información, por lo tanto, la presencia de los actores (emisor-receptor) es una condición necesaria para que exista un flujo de información.

A su vez, Ponjuán (2004) indica que “la dinámica de los flujos se representa en los diferentes procesos por los que transita cada información” (p. 23). Precisamente, los procesos son los que determinan las categorías en que se dividen los flujos de información, al respecto Sánchez (2002) presenta la siguiente clasificación:

Los datos de operaciones que apoyan la organización en la toma de decisiones; las transacciones financieras; datos personales; datos científico-técnico y humanísticos (experimentos, datos estadísticos, numéricos y gráficos, mediciones ambientales y



meteorológicas, datos referenciales y bibliográficos, programas y utilerías de cómputo) (p. 63).

De este modo y debido a lo complejo que resulta el conceptualizar los flujos de información, es necesario presentarlos de una forma más sencilla, tarea que se logra a través de los diagramas de flujo, conocidos también como flujogramas. En cuanto a las ventajas de realizar diagramas de flujo, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica señala las siguientes:




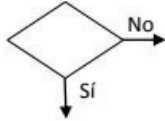






- Favorecen la comprensión del proceso/procedimiento al mostrarlo como un dibujo. Debido a que el cerebro humano reconoce más fácilmente los dibujos que la escritura en prosa. Un buen diagrama de flujo puede reemplazar varias páginas de texto
- Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican pasos redundantes, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- Muestran las interfases cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso. (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica [MIDEPLAN], 2009b, p. 1).

Es importante tener en cuenta que antes de diseñar un diagrama de flujo se debe de realizar previamente la identificación de procesos y procedimientos organizacionales; seguidamente, se selecciona el tipo de diagrama a utilizar (vertical, horizontal, de bloques); así como la simbología a utilizar en el mismo. En cuanto al

tema de la simbología, cabe señalar que existen diferentes estándares normalizados y elaborados por instituciones dedicadas a esta labor, tales como el American National Standard Institute (ASME), la American Society of Mechanical Engineers (ANSI), la International Organization for Standardization (ISO), entre otras. A continuación se presentan en el Figura 2, los símbolos a utilizar en la investigación junto con su descripción, los cuales según Calvo Guillén (2006), satisfacen las recomendaciones de la ISO y el ANSI (p. 5).

**Figura 2**


**Símbolos utilizados en los diagramas de flujo según especificaciones de la ISO y el ANSI**

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	"Se utiliza para marcar el <i>inicio</i> y el <i>fin</i> del diagrama de flujo."
	"Se utiliza para introducir los datos de entrada. Expresa <i>lectura</i> ."
	"Representa un <i>proceso</i> . (...)"
	"Se utiliza para representar una <i>decisión</i> . En su interior se almacena una condición, y, dependiendo del resultado, se sigue por una de las ramas o caminos alternativos. (...)"
	"Se utiliza para representar una decisión múltiple (...)"
	"Se utiliza para representar la impresión de un resultado. Expresa <i>escritura</i> ."
	"Expresan la dirección del flujo del diagrama."
	"Expresa conexión dentro de una misma página."
	"Representa conexión entre páginas diferentes."
	"Se utiliza para expresar un módulo de un problema (...)."

**Fuente:** Calvo Guillén (2014) a partir de Cairo (2006, p.5)

Además de la simbología anterior, se incluye un símbolo de la ISO, el cual será utilizado para representar las demoras que puedan darse en los procesos de flujo de información del Posgrado de Bibliotecología y Ciencias de la Información (Figura 3).

**Figura 3**  
**Símbolo utilizado en los diagramas de flujo para presentar una demora**

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	"Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento."

**Fuente:** Calvo Guillén (2014) a partir de información de MIDEPLAN (2009b, p. 11)

Para la construcción de los diagramas de flujo a lo largo de la investigación, se implementaron los criterios establecidos por MIDEPLAN (2009b, p.3), detallados a continuación:

**Encabezado del diagrama de flujo:**

- Nombre de la institución.
- Título, o sea diagrama de flujo.
- Denominación del proceso o procedimiento.
- Denominación del sector responsable del procedimiento.
- Fecha de elaboración.
- Nombre del analista que realizó el trabajo.
- Nombres y abreviaturas de los documentos utilizados en el proceso o procedimiento y de los responsables.
- Simbología utilizada y su significado.

### **Estructura del diagrama de flujo:**

- Debe de indicarse claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Las líneas deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales.
- No cruzar las líneas de flujo empleando los conectores adecuados sin hacer uso excesivo de ellos.
- No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores.
- Solo debe llegar una sola línea de flujo a un símbolo. Pero pueden llegar muchas líneas de flujo a otras líneas.
- Las líneas de flujo deben de entrar a un símbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de él por la parte inferior y/o derecha.
- En el caso de que el diagrama sobrepase una página, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, evitando el uso de muchas palabras.
- Todos los símbolos tienen una línea de entrada y una de salida, a excepción del símbolo inicial y final.
- Solo los símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo de salida.
- Cada casilla de actividad debe indicar un responsable de ejecución de dicha actividad.
- Cada flecha representa el flujo de una información.

### **Descripción narrativa del diagrama de flujo:**

- Describir los pasos del procedimiento especificando quién hace, cómo hace, cuando hace y dónde hace cada paso. Esta es la parte más importante y útil

para el personal de ejecución de una institución, pues para recordar los pasos de un procedimiento, puede hacerlo leyendo una o dos páginas del diagrama, sin tener que volver a leer el manual de procedimientos completo.

- Deben utilizarse frases cortas, pero completas.
- Las frases deben comenzar con un verbo en tercera persona del singular, del tiempo presente indicativo. Por ejemplo: Recibe, Controla, Remite, Archiva, etc.
- Deben evitarse, en lo posible, los términos técnicos y/o que puedan tener más de una interpretación: usar en todos los casos términos sencillos y uniformes para que el personal que tenga que utilizarlo pueda entender con mayor facilidad el significado de su contenido.

Finalmente, Cairo (2006, p. 7) señala un conjunto de reglas para la construcción de diagramas de flujo. A continuación, se mencionan las más importantes:

- Todo diagrama de flujo debe tener un inicio y un fin.
- Las líneas utilizadas para indicar la dirección del flujo del diagrama deben ser rectas: verticales u horizontales.
- Todas las líneas utilizadas para indicar la dirección del flujo del diagrama deben estar conectadas. La conexión puede ser a un símbolo que exprese lectura, proceso, decisión, impresión, conexión o fin del diagrama.
- El diagrama de flujo debe construirse de arriba hacia abajo (top-down) y de izquierda a derecha (right to left).
- Al realizar una tarea compleja se recomienda, es conveniente poner comentarios que expresen o ayuden a entender lo que hayamos hecho.
- Si la construcción del diagrama de flujo requiriera más de una hoja, debemos utilizar los conectores adecuados y enumerar las páginas correspondientes.
- No puede llegar más de una línea a un símbolo determinado.

### **2.3.4 Investigaciones a nivel nacional relacionadas con auditoría de información**

La auditoría de información es un tema muy amplio que ha sido estudiado por diferentes investigadores en el campo, y cuyos procedimientos y resultados sirven de sustento y ejemplo para la presente investigación. De manera, que se ve la necesidad de abordar algunas de las investigaciones relacionadas con la temática en este apartado.

La tesis de Maestría de Nydia Rojas titulada “*La contribución de la Auditoría de Información en la definición de una estrategia de Gestión de la Información. Caso Centro científico tropical (CCT)*” es uno de los principales estudios que ha servido de apoyo en la presente investigación. Esta tuvo como propósito realizar una auditoría de información en el CCT, lo cual permitió poder mostrar cómo una auditoría es un elemento indispensable de la gestión de la información para mejorar la gestión empresarial, en este caso de una organización ambiental. Entre los principales resultados que se logran rescatar, cabe mencionar los siguientes:

- La auditoría es un proceso básico para evaluar la relación que existe entre los parámetros sobre los que se construirá el sistema de gestión de información en las organizaciones.
- Una auditoría asegura que los recursos de información que fluyan sean los que más le convienen a la organización porque están de acuerdo con sus objetivos y no con necesidades subjetivas.
- La auditoría es un medio por el cual la organización puede reconocer las ventajas de los recursos de información como un activo corporativo que se debe administrar igual que los otros activos.

Además, Rojas (2003) menciona que esa investigación “puede servir de modelo para la aplicación de otras auditorías de información en organizaciones no gubernamentales del sector ambiental en Centroamérica y que contribuye con bases

teóricas a los planes de estudios de carreras en Ciencias de la Información y a otras afines” (p. 1).

De esta manera, se puede reconocer como la tesis en cuestión se encuentra relacionada con los fines de esta investigación, no solo por lo descrito anteriormente sino, porque varios de los objetivos que se plantean se asemejan, pues ambas investigaciones buscan identificar los recursos de información y flujos de información, así como conocer la situación actual de los recursos de información. También, cabe rescatar, que el marco teórico menciona temas como: gestión de información, gestión de conocimiento, auditoría de información, proceso documental y gestión de calidad, los cuales convergen en esta investigación.

La tesis *“Auditoría de información en el Instituto de Investigación en Educación: modelo de gestión del conocimiento para el monitoreo de los procesos, servicios y productos de sus unidades de apoyo a la investigación educativa”* realizada por las estudiantes Diana Bolaños Villalobos, Marianella Campos Esquivel, Mariana Lacayo Campos, Carolina Ugalde Ovaes y Jenifer Zúñiga Guillén (2018), para optar por el grado de Licenciatura bajo la modalidad de Seminario, plantea la implementación de un proceso de gestión de información por medio de la evaluación sistemática de los flujos de comunicación e información, y la evaluación de cada uno macroprocesos que se llevan a cabo en los servicios de apoyo a la toma de decisiones del Instituto, para esto las investigadoras se rigen a través de la implementación metodológica que conlleva una auditoría de la información.

Con la información obtenida de la evaluación de los macroprocesos, los flujos de información, los canales de comunicación y las funciones que ejecutan los investigadores y el personal administrativo para lograr los objetivos estratégicos del Instituto y de la auditoría en sí, se obtiene información de vital importancia para el mejoramiento de los procesos, recursos, servicios y productos en el quehacer cotidiano.

De este modo se logra evidenciar que el trabajo realizado bajo el marco de esta investigación es considerada como una valiosa oportunidad para el involucramiento de una carrera que promueve la mediación entre la interpretación de los procesos y la

ejecución de éstos, en relación con las políticas presentes en las leyes, la normativa universitaria y los reglamentos que regulan el quehacer del Instituto de Investigación en Educación como lo es la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

También, se puede mencionar la tesis de Licenciatura titulada “*Diseño de un Sistema de Información basado en web para la divulgación del quehacer de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, en Docencia, Investigación y Acción social*”, desarrollada por Ginette Calvo Guillén (2014). Esta investigación buscó diseñar un sistema de información basado en web, llamado Portal WEBCI, esto debido a la imperante necesidad de restaurar el sitio web de la Escuela, pues presentaba varias deficiencias. El tema principal, en torno al cual se desarrolló la investigación, es arquitectura de información, y aunque no se encuentra directamente relacionada con una auditoría de información, en el marco teórico se mencionan temas como: levantamiento de procesos (metodología establecida por MIDEPLAN), mapeo de la información, diagramas de los flujos de información, inventario de recursos de información, entre otros temas que pueden ser de mucha utilidad para la presente investigación. Algunos de los resultados que se pueden extraer de la memoria son:

- Resulta de vital importancia la participación de administrativos, usuarios, docentes, estudiantes.
- Se rescata la importancia de haber realizado el establecimiento de los flujos de información con una metodología adecuada y exhaustiva ya que esto permitió identificar con certeza los contenidos.
- De todas las etapas de la arquitectura de la información y de la investigación en general, el mapeo de la información resultó ser la más compleja.

Otra de las investigaciones consultadas, es la práctica dirigida llevada a cabo por Daniela Rodríguez Valerio y Johnny Vargas Zúñiga para optar el grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, titulada “*Arquitectura de información*”



*para el sitio Web del Centro Centroamericano de Población (CCP) de la Universidad de Costa Rica”.*

La problemática expuesta, en esta investigación de manera breve radica en el hecho de que el sitio Web del CCP cuenta con una arquitectura de información inadecuada, debido a la gran cantidad de información que posee, la cual es difícil de recuperar y lo que ocasiona un grado de insatisfacción de sus usuarios. Entonces, el propósito de los autores es darle solución a esta problemática, mediante una adecuada arquitectura de información, metodología que permite generar sitios Web usables y que facilitan la localización de la información por parte de sus usuarios, abarcando aspectos de contenido, diseño y navegación; adicionalmente busca que los entornos Web sean agradables e intuitivos.

Dicha investigación pese a enfocar la mayor parte de su estudio en el tema de la arquitectura de la información, abarca un capítulo dentro de su marco teórico de gran interés para las investigadoras, el cual habla sobre la gestión de la información, ciclo de vida de la información, entre otros. Esta investigación utiliza técnicas para la captura y recolección de información implementadas en las auditorías de información, como lo son: diagramas de flujos, grupos focales e inventario de los recursos de información; razón por la cual se consulta y se toma como ejemplo para llevar a cabo actividades específicas de la metodología a desarrollar en la auditoría de información propuesta en esta investigación.

Finalmente cabe señalar algunos de los principales resultados o hallazgos que obtuvieron los autores Rodríguez Valerio y Vargas Zúñiga (2017), al dar por concluida su investigación, entre ellos los siguientes:

- La Bibliotecología se ha concebido como una disciplina propia del ámbito de las bibliotecas, sin embargo con el auge de las nuevas tecnologías la profesión ha evolucionado, y como expertos en información los bibliotecólogos pueden desempeñarse de manera multidisciplinaria en cualquier área que requiera de la gestión de este importante recurso.

- En Costa Rica, el campo de la arquitectura de información está siendo desempeñado por otros profesionales entre ellos informáticos, periodistas y diseñadores gráficos, y el bibliotecólogo ha estado invisibilizado en este proceso.
- En el caso del sitio Web del CCP, se halló un portal que arrastra problemas de organización de su información debido a que en el mismo conviven varias interfaces provenientes de sitios anteriores, además, existen datos muy densos que no se despliegan de manera adecuada y por lo tanto generan una saturación de información.

El autor de la tesis de Maestría "*Estrategia para optimizar la gestión de información técnica agropecuaria generada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica*", Daniel Zúñiga Van der Laet (2010), tuvo como propósito atender la falta de mecanismos oficiales y vinculantes que le permitan al Sistema Unificado de Información Institucional, identificar, almacenar, organizar y compartir la información que generan las dependencias y así, poner a disposición del usuario de manera oportuna la información que necesita.

La gestión de información en una organización es uno de los temas que permiten relacionar la presente investigación con la desarrollada por Zúñiga Van der Laet, ya que lo que las investigadoras buscan con la implementación de una auditoría en el Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información es conocer el manejo de la información y como una adecuada gestión permite apoyar la toma de decisiones y los servicios ofertados a los usuarios. Además la tesis en cuestión engloba en su marco teórico muchos temas que sirven de referencia, entre ellos: información, documento, usuario de información, acceso a la información, gestión de información, de conocimiento y documental, recursos de información, auditorías de información, cultura organizacional, entre otros.

En la metodología menciona que para el diagnóstico fue necesario realizar una auditoría de información parcial, lo cual permitió realizar un inventario de los recursos de información, una identificación y descripción de los flujos de información y un análisis de la información recopilada, siendo esto un importante referente para la actual investigación.

Entre los principales resultados recogidos por Zúñiga Van der Laat en su investigación se encuentran:

- La información no es aprovechada en la toma de decisiones, ya que no es administrada sino almacenada.
- Se deben mejorar los flujos de información entre las dependencias.
- Los medios de comunicación modernos sirven de apoyo en las diferentes gestiones por lo que deberían ser mejor aprovechados.
- Es importante establecer alianzas que permitan disponer de información que generan otras organizaciones en forma más expedita.
- Debe existir un control de calidad en los documentos, donde exista una estandarización y normalización en las publicaciones.
- Los sistemas de información integrados evitan la duplicidad y la descentralización de la información.
- Al optimizar la gestión de información a nivel institucional, se permitirá sentar las bases para facilitar la gestión de conocimiento.

Las investigaciones mencionadas y descritas anteriormente, son investigaciones llevadas a cabo a nivel nacional, razón por la cual son de gran valor para nuestra investigación; no obstante, también se ha investigado a nivel internacional sobre lo realizado en materia de auditorías de información en organizaciones o del área como tal, y se han encontrado gran variedad de investigaciones y artículos con relación al tema, sin embargo a continuación sólo se mencionan dos de las investigaciones

encontradas, mismas que hemos decidido tomar como referente para nuestro trabajo final de graduación, debido a que cuentan con elementos teóricos y prácticos de gran utilidad, ya que se relacionan muy estrechamente con nuestra propuesta de TFG.

La tesis de Doctorado de la Universidad de Granada titulada “*Auditoría de información y de conocimiento en las organizaciones: Diseño y aplicación de una metodología integradora*”, de la autora María Virginia González Guitián, tiene como propósito establecer una metodología que integre las auditorías de información y del conocimiento para su aplicación en las organizaciones. Adicional a eso, se da la aplicación de la propuesta metodológica creada, la cual es de carácter flexible y de fácil aplicación en la mayoría de las organizaciones, ya que contiene de manera detallada cada uno de los pasos para su realización.

De acuerdo con González Guitián (2015), algunos de los resultados más significativos que se logran obtener de dicha investigación, se encuentran los siguientes:

- Las investigaciones sobre el tema auditorías de información, aparecen a partir del año 1987 y hasta 1990, se vincularon a la Bibliotecología y las Ciencias de la Información aplicados a la gestión de servicios y productos de información en bibliotecas.
- La auditoría de información no sólo es abordada desde la perspectiva de la Ciencia de la Información, vinculada a la arquitectura de los sistemas de gestión de información, el rediseño e implementación de políticas para gestionar la información, la evaluación de publicaciones electrónicas y bibliotecas digitales, sino también desde la perspectiva de las ciencias empresariales, donde aparecen trabajos vinculados a la gestión de riesgos y una pequeña parte aplicada a sistemas de información en el área de la informática médica.
- Esta investigación constituye un primer acercamiento al diseño y aplicación de una metodología integradora de auditoría de información y conocimiento aplicable a diversos escenarios organizacionales.

- El análisis de los flujos de información permitió ajustar la proyección del centro para el año actual y rediseñar los flujos informativos de sus principales procesos claves (Investigación y producción).

Esta investigación contiene amplios contenidos y elementos teóricos concernientes tanto al tema de gestión de la información, gestión del conocimiento, auditoría de la información y de los diferentes modelos existentes para llevar a cabo una auditoría de la información en organizaciones según sea el contexto en el que ésta se encuentre. Adicionalmente, la autora va más allá y logra crear una metodología integrada que abarca los modelos más utilizados por autores sobresalientes en el tema, con el fin de adaptar cada una de las etapas con las necesidades reales, brindando como resultado una metodología híbrida muy completa, que brinda el paso a paso de su realización, siendo sumamente flexible.

Por último se tiene el artículo, *“Las Auditorías de información en las organizaciones”* realizado por la autora Madelayne L. Vega García, de nacionalidad cubana. En este artículo se comenta el concepto de auditoría y se profundiza en lo relacionado a las auditorías de información en las organizaciones como herramienta que permite el descubrimiento, monitoreo y evaluación de los recursos de información, tanto internos como externos con vistas a instrumentar, mantener o mejorar la gestión de información.

Siendo el principal aporte para nuestra investigación el referente teórico que muestra, ya que ofrece un recuento de las diferentes metodologías establecidas para afrontar las auditorías de información; además, de brindar una serie de procesos y técnicas para llevar a cabo la recolección de la información. Entre las conclusiones brindadas por la autora Vega García (2006), destacan las siguientes:

- Considerar la auditoría como proceso continuo y punto de partida para cualquier toma de decisión en materia de información que deba abordar una organización.

- Proponer la auditoría de información como una herramienta de trabajo de uso cotidiano para propiciar cambios en la cultura de las organizaciones y como base para la formulación de políticas de información.
- Considerar la necesidad de desarrollar dentro de la organización de la información en las entidades una línea de actividad en auditoría de información, dada su importancia para el campo de la gestión de información, la inteligencia empresarial y por supuesto en la gestión del conocimiento.
- Practicar la auditoría de información fortalecería el papel del profesional de la información como consultor para la organización en materia de información y gestión de conocimiento.

## **2.4 Normas de gestión documental en Costa Rica**

Desde los años sesenta aproximadamente, los rápidos avances en las tecnologías de la información han llegado a muchos ámbitos, afectado también a los archivos, ya que en las organizaciones se generaban una serie de documentos en papel que posteriormente eran guardados ordenadamente según algún sistema de clasificación propio de la organización, logrando así documentar las actividades realizadas por la organización y conformando de este modo el archivo correspondiente (Marcos, 1999).

No obstante la conversión del papel al formato digital, ha traído consigo una serie de cambios a las organizaciones, entre ellos enfrentar el dilema estratégico de reinventar un modelo que permita documentar sus actividades y poder recuperar y utilizar las evidencias de las mismas cuando las necesite.

El gestionar información y documentos tanto hacia dentro como hacia afuera de las organizaciones, se ha convertido en toda una disciplina, por tal razón es fundamental utilizar métodos, normas o políticas que regulen la calidad, la seguridad, el talento, y demás atributos con los que se puede llevar a cabo el proceso de la gestión de los documentos.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) ha creado diferentes normas para atender diferentes necesidades. En materia de gestión de documentos se cuenta actualmente con la norma ISO 15489, citada por Ruesta (2009), en la cual se define que los documentos de archivo deben ser auténticos, completos, no modificados, y se tienen que poder utilizar y acceder. Los documentos deben tener metadatos que definan y categoricen la información del documento y también tiene que quedar registrado la auditoría y procesos que se realizan con el documento.

A su vez, esta norma ISO brinda una guía sobre la gestión documental electrónica, es decir, cómo administrar los documentos y la relación que estos tienen con los sistemas electrónicos; ya que su objetivo es normalizar los procedimientos y prácticas de la gestión documental de archivos con el fin de asegurar la protección de los documentos, sin dejar de lado la posibilidad de que la información que contienen estos documentos pueda recuperarse de una manera eficaz.

En torno a la norma ISO 15489, el subcomité TC 46/SC 11 Archives/records Management de ISO ha publicado otras normas ISO que afectan directamente la gestión de documentos:

**Tabla 3**

**Normas ISO relacionadas con la gestión de información**

Norma	Descripción
<p><b>UNE-ISO 23081-1:2008.</b> Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Metadatos para la gestión de documentos – Parte 1: Principios.</p> <p><b>UNE-ISO/TS 23081-2:2008.</b> Información y documentación – Procesos de gestión de documentos – Metadatos para la gestión de documentos – Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales.</p>	<p>Norma que cubre los principios que sostienen y regulan los metadatos para la gestión de documentos. Estos principios se aplican a lo largo del tiempo a los documentos y sus metadatos, los procesos que los afectan, cualquier sistema en que residan y cualquier organización que sea responsable de su gestión. Es norma española (UNE).</p> <p>Establece un marco para definir los elementos de metadatos consistente con los principios y las consideraciones sobre su implementación esbozados en la primera parte. Es norma española (UNE).</p>
<p><b>ISO/CD TR 26102.</b> Requirements for long-term preservation of electronic records.</p>	<p>Proyecto de informe técnico que, de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma ISO 15489, especificaría la metodología para desarrollar una estrategia de conservación de los documentos electrónicos a largo plazo, con independencia del hardware, el software y el entorno tecnológico original en que fueron creados.</p>
<p><b>ISO/TR 26122:2008.</b> Work process analysis for records.</p>	<p>Informe técnico que proporciona orientaciones sobre el análisis de los procesos de trabajo desde la perspectiva de la creación, captura y control de los documentos. Identifica dos tipos de análisis: 1) análisis funcional (descomposición de las funciones en procesos), y 2) análisis secuencial (investigación del flujo de transacciones).</p>

**Fuente:** Alonso, Garcia Alcina y Lloveras i Moreno, 2007, p. 3-4.

Además, es importante mencionar que de acuerdo con Ruesta (2009), mediante la aplicación de la Norma ISO 15489 se obtienen beneficios de gran valor para la organización, como por ejemplo el hecho de que los archivos y documentos con los que cuenta la empresa, la gestión de la información y los procesos de archivos serán más eficaces, dando lugar a ahorros por eficiencia, reducción de costos y aumento de los beneficios.



A su vez, es importante mencionar que a nivel nacional existen algunas leyes que regulan el uso y acceso de la información pública, tales como: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales No.8968, Ley No. 6227 Ley General de la Administración Pública, Ley N° 7975 de Información No Divulgada y Norma técnica para la gestión de documentos electrónicos.

El conocimiento de dicha legislación, se torna un componente vital para el desarrollo de esta investigación, debido a que mediante la auditoría de información a realizar en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica, se podrá evidenciar la correcta aplicación y conocimiento de la misma o por el contrario, que esta sea una necesidad actual en la que se deba de trabajar, ya que las instituciones de carácter público deben de gestionar adecuadamente la información que producen; además, de facilitar un libre acceso a información asegurando de este modo a la ciudadanía la protección de los documentos, sin dejar de lado la posibilidad de que la información que contienen estos documentos puedan recuperarse de una manera eficaz como herramienta de apoyo a la toma de decisiones para quien la utilice.

Además, el conocimiento de este tipo de legislación ayuda en gran medida a fortalecer la credibilidad y participación ciudadana en la Administración Pública con temas relacionados a la planificación y la ejecución de las políticas del Estado durante la gestión de cada Gobierno, a su vez el acceso y uso de la información de forma correcta empodera a la sociedad de manera tal que puedan exigir a las organizaciones el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento continuo de sus servicios.

A continuación se menciona y describe las principales leyes en materia de acceso a la información y gestión documental en Costa Rica:

### **2.4.1 Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos**

La Ley N° 7202 Del Sistema Nacional de Archivos es creada el 24 de octubre de 1990. Su principal objetivo es garantizar el libre acceso a todos los documentos que produzcan o custodien los órganos del Sistema Nacional de Archivos y de los archivos de los poderes de la República: Legislativo, Judicial y Ejecutivo, y de los demás entes públicos. Esta ley también menciona que todos los documentos con valor científico y cultural son bienes muebles y forman parte del patrimonio científico cultural de Costa Rica, los cuales deben ser custodiados en los diversos archivos administrativos públicos del país, según lo dispuesto en los artículos 3, 4 y 5 de esta ley.

Para efectos de esta investigación, esta ley adquiere importancia debido a que el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica forma parte de los entes públicos, ya que pertenece a una institución pública financiada con presupuesto del Estado, y por lo tanto los documentos que produce o resguarda dicha entidad forman parte de un archivo administrativo público como se señala en el artículo 39 de esta ley.

### **2.4.2 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

El presente Decreto tiene como principal objetivo que el Estado garantice el cumplimiento efectivo del derecho humano de acceso a la información pública, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible, es decir, se encarga de regular el acceso a la información pública, además contribuye con las buenas prácticas de acceso a la información y rendición de cuentas con el fin de lograr mayor transparencia en la gestión pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11, 27 y 30 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

### **2.4.3 Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales No. 8968 del 7 de Julio de 2011**

Esta ley es creada 7 de julio del 2011, la cual contempla la necesidad de garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.

Dicha ley posee un ámbito de cobertura de acuerdo al Artículo 2, que determina su aplicación a los datos personales que figuren en bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos.

El principio fundamental de legalidad está contenido en el artículo 11 de la Ley General de Administración Pública la cual actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que estén autorizados en dicho ordenamiento, por lo que el autor Romero (1984) señala que este principio es la mejor fuente de información para la comprensión del Estado y la actuación de toda la Administración Pública (p.127).

Toda decisión administrativa tiene elementos jurídicos y viceversa, por lo que el Derecho Administrativo representa un complemento al marco de la Constitución, siendo ambos el principal sustento de la Administración Pública. El Derecho Público da legitimidad, establece la responsabilidad, la naturaleza y los límites del quehacer administrativo en todas las organizaciones públicas por lo que el conjunto de normas dadas por el Estado debe incorporar los ideales, las técnicas y los objetivos de interés común, para el mejoramiento de la función pública y los resultados de mejora en la sociedad costarricense.

#### **2.4.4 Reglamento del Sistema de Archivo de la Universidad de Costa Rica**

El objetivo de este reglamento es regular, por medio de un Sistema, la articulación y la coordinación de los diferentes archivos de la Universidad de Costa Rica, con el propósito de asegurar la buena gestión documental, así como la conservación, la difusión y el acceso a los documentos universitarios.

De acuerdo con lo expuesto por el Archivo Universitario Rafael Obregón Lizano. (2017, p.3) este sistema tiene como propósitos procurar:

- Una adecuada gestión documental de los documentos producidos o recibidos por la Universidad de Costa Rica, en el ejercicio de sus funciones.
- La protección, integridad y seguridad de la información archivística.
- El libre acceso a la información archivística, con el propósito de fortalecer las actividades académicas y administrativas, la producción y transferencia de conocimiento, así como contribuir con la transparencia y la rendición de cuentas
- Una cultura de información archivística, que integre la gestión documental, la gestión de la información y la gestión del conocimiento en el ámbito institucional.

A su vez es importante mencionar que este Sistema está conformado por el Archivo Universitario Rafael Obregón Loría (AUROL), los archivos centrales, los archivos históricos, los archivos de gestión, los archivos especializados de todas las dependencias universitarias y la Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos (CUSED).

Ahora bien, el Archivo Universitario Rafael Obregón Loría (AUROL), es el ente encargado de los diferentes archivos que conforman el Sistema, por lo que debe mantener algunas normas archivísticas que ayuden en sus funciones, entre ellas se pueden mencionar:

- Ley 7202, Ley del Sistema Nacional de Archivos, y su Reglamento
- Norma 5.6 de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización: Archivo Institucional
- Ley N° 8292, Ley General de Control Interno
- Ley N° 8220, Protección al ciudadano del exceso de requisitos
- Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos
- Dictamen 230-2006 de la Procuraduría General de la República
- Dictamen 420-2006 de la Procuraduría General de la República

Como bien se mencionó anteriormente, el Sistema de Archivos está conformado por los diferentes archivos que se encuentran en las dependencias de la universidad; uno de ellos es el archivo del Sistema de Estudios de Posgrado (SEP), el cual gestiona información referente a los Posgrados, así como información administrativa. El archivo del SEP se rige según lo establecido por el AUROL, sin embargo, los Posgrados son independientes y no contienen un archivo como tal que gestione toda la información que en ellos se produce; por lo que, actualmente cada Posgrado gestiona la información que genera de acuerdo a sus propias políticas y sistemas de clasificación (González Castro, comunicación personal, 02 de febrero de 2018).

En cuanto al Posgrado de Bibliotecología y Estudios de Información, según mencionó su ex-directora, MEd. Xinia Rojas González, quien fungió como directora del Posgrado en el período 2014-2018, mayor parte del tiempo en el que se desarrolló esta investigación, este Sistema de archivos no tiene una clasificación definida, por lo que, las investigadoras consideraron el “Manual de archivo: Instrucciones para clasificar la documentación” del AUROL como un referente al momento de clasificar los documentos.

#### **2.4.5 Procedimiento para la Gestión de las Actas y Expedientes de Sesiones de los Órganos Colegiados de la Universidad de Costa Rica**

El objetivo de este documento es normalizar la elaboración de actas y conformación de expedientes de las sesiones de los órganos colegiados universitarios, esto debido a que en las actas se encuentra reflejado la toma de las decisiones universitarias, en los diferentes niveles de la estructura académica, ya que estas se toman de forma colegiada, de ahí la vital importancia y el deber de sesionar y registrar las actuaciones en forma clara, ordenada y exacta. Las actas se pueden definir como aquel documento en el que se registran las deliberaciones, actuaciones y decisiones de los órganos colegiados.

Es importante mencionar que las actas originadas por los órganos colegiados tienen valor legal, por ser documentos esenciales para el mecanismo de rendición de cuentas y la transparencia institucional. A su vez, poseen valor administrativo, porque ellas evidencian el proceso de toma de decisiones y valor histórico, ya que dan cuenta del quehacer y la cultura universitarios; es decir, constituyen parte del patrimonio documental universitario y son una fuente para el estudio retrospectivo. La Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos (CUSED), con fundamento en el artículo 13 inciso c) del Reglamento del Sistema de Archivos de la Universidad de Costa Rica, declara el valor científico-cultural y la conservación permanente de las actas y los expedientes de las sesiones de los diferentes órganos colegiados de la Universidad.

Para finalizar con este apartado, otro aspecto importante de mencionar es que la situación de la desarticulación de políticas de información entre los Posgrados podría cambiar en determinado momento, ya que la idea es que todos los Posgrados unifiquen sus procesos de gestión de información y administrativos (V. González, comunicación personal, 02 de febrero de 2018). De esta manera, la auditoría de información que se desarrolló en el Posgrado, puede servir de ejemplo para futuras auditorías en otros Posgrados de la Universidad, permitiendo se pueda unificar esta situación de desarticulación.

# **Capítulo III**

## **Metodología**

### **3.1 Organismo donde se realiza la Práctica dirigida**

#### **3.1.1 Sistema de Estudios de Posgrado (SEP)**

El SEP se encuentra adscrito a la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica y tiene como objetivo “formar personas investigadoras, docentes y profesionales del más alto nivel, capaces de desarrollar sus actividades de manera independiente o colectiva, con rigurosidad crítica, creativa y ética, en beneficio de la sociedad” (SEP, 2019).

El propósito del SEP es organizar, orientar, impulsar, administrar y evaluar los estudios de Posgrado en la Universidad de Costa Rica. Los estudios de Posgrado se organizan como programas con carácter disciplinario, multidisciplinario, interdisciplinario o transdisciplinario, y estos conducen a la obtención de un grado de doctorado académico, maestría académica o maestría profesional, o de especialidad.

En 1975 inicia sus actividades con cuatro programas, tres que ya se encontraban en marcha: Microbiología, Filosofía y Ciencias Agrícolas y uno novedoso: Química. En la actualidad, los diferentes Posgrados se encuentran albergados en cinco grandes áreas académicas: Artes y Letras, Ciencias Agroalimentarias, Ciencias Básicas, Ciencias Sociales, Ingenierías, Posgrados interdisciplinarios y Ciencias de la Salud.

El Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información (PPBEI) forma parte del área de Ciencias Sociales, junto con otros Posgrados como el de Sociología, Psicología, Educación, Ciencias políticas, Estadística, Geografía, entre otros.

#### **3.1.2 Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información (PPBEI)**

##### **3.1.2.1 Antecedentes**

Para la siguiente reseña es importante mencionar que la información fue tomada del artículo “*Consolidación del Posgrado en Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica*” de la profesora Ruth González Arrieta (Gonzalez Arrieta, 2015) y del sitio web de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI, 2017).



El Posgrado de Bibliotecología tiene sus inicios en los años noventa, cuando se conforma la Comisión del Posgrado en Educación, la cual permite desarrollar un Programa interdisciplinario de Posgrado vinculante a las Escuelas estipuladas en el Estatuto Orgánico. De manera, que las maestrías que se impartían se identificaban con el nombre de Maestría Académica en Educación con mención en las diferentes disciplinas. La Maestría Académica en Educación con mención en Bibliotecología y Ciencias de la Información impartió su primera y única promoción hasta el momento en el año lectivo de 1995, bajo la administración del Rector, Dr. Luis Garita Bonilla.

A mediados de los años 90, en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información se integró una Comisión con el fin de diseñar una Maestría propia de la disciplina, denominada Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información. La propuesta fue presentada ante el Sistema de Estudios de Posgrado, instancia que la elevó al Rector de la Universidad de Costa Rica, Dr. Gabriel Macaya Trejos, quien a su vez la presentó ante el Consejo Nacional de Rectores (CONARE).

En la sesión 02-00 celebrada el 15 de febrero del 2000, el CONARE aprueba el Programa de la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, está comprendía una maestría académica y una profesional con dos énfasis: uno en Gerencia y otro en Tecnología de Computación. Sin embargo, debido a que el CONARE avaló desarrollar ambos tipos de maestrías, la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, unidad académica base a la que pertenece el Posgrado, eligió impartir la maestría profesional.

En el año 2000, inició la primera generación de la Maestría Profesional en Bibliotecología y Estudios de la Información con énfasis en Gerencia de la Información y en el 2012 la primera generación de la Maestría Profesional de Bibliotecología y Estudios de la Información con énfasis en Tecnologías de la Información. Esta última, cambió su nombre de Tecnologías de Computación a Tecnologías de la Información, puesto que, en la Universidad de Costa Rica, ya se desarrollaba el Posgrado de computación, además, el término Tecnologías de la Información era más pertinente al hablar de Sociedad de la Información y el Conocimiento.

El cambio de nombre fue un proceso que inicia en año 2011 (EBCI, 2017), cuando la Comisión del Posgrado acordó actualizar la malla curricular del énfasis en cuestión y por ende, efectuar las gestiones pertinentes. De esta manera, la Rectora, Dra. Yamileth González García, envió al CONARE el oficio R-5069 2011 para el aval de las modificaciones curriculares, las cuales se aprobaron en la sesión 28-11, artículo 6, inciso b del día 4 de octubre del 2011.

### 3.1.2.2 Misión y Visión

El Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información a lo largo de los años ha desarrollado con una misión y visión clara que permite ser una guía para los estudiantes y profesores del Programa, a continuación, se describen con exactitud la misión y visión que se muestra en la página web de la EBCI (2019).

- ✚ Misión: El Programa de Maestría pretende contribuir a la formación de profesionales comprometidos y conscientes de que los sistemas de información, las redes de comunicación y las unidades de información competitivas, son herramientas que logran un mayor acceso a la información y por ende a un proceso de toma de decisiones acordes a la realidad costarricense (párr. 7).
- ✚ Visión: En el mundo actual, para nadie es un secreto la importancia de la información en el desarrollo de toda la sociedad, de ahí que algunos expertos llaman a esta época “La era de la información” la creación del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, es de gran importancia para la formación tanto de recursos humanos de alto nivel que coadyuven al desarrollo del país, como para la búsqueda y actualización de los medios y la tecnología de acceso a la información (párr. 8).

### **3.1.2.3 Objetivos**

El Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, de acuerdo a la página de la EBCI (2017), tiene como principal acción “Formar”, y lo delimita de la siguiente manera:

#### Formar

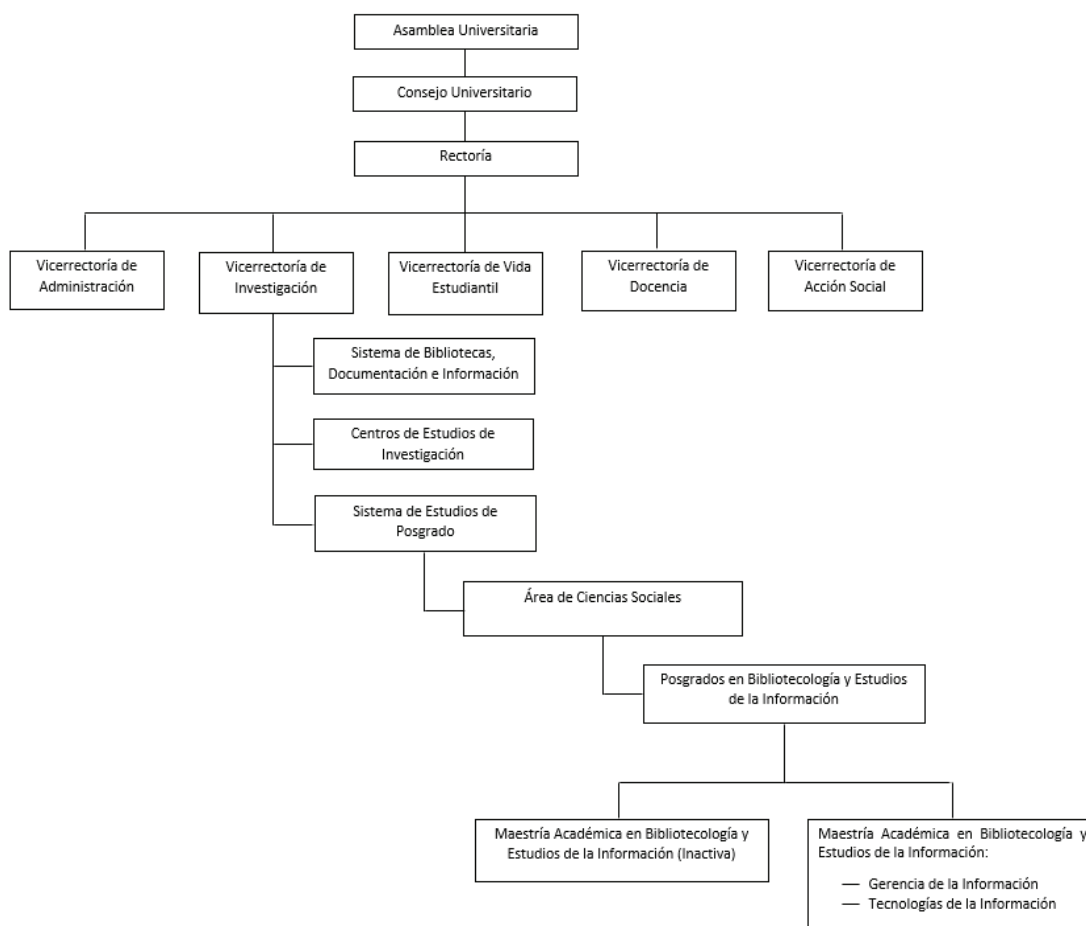
- Recursos humanos de alto nivel que puedan diseñar, administrar y actualizar sistemas, servicios y productos de información de impacto para el desarrollo del país.
- Profesionales con una visión integral completa de la Bibliotecología y Estudios de la Información, sensibles a los problemas y tendencias culturales y educativas de la sociedad actual.
- Docentes-investigadores que enriquezcan los conocimientos en el campo de la Bibliotecología y Estudios de la Información, bajo diferentes paradigmas.
- Profesionales con un pensamiento crítico y analítico, que le permita tener una visión adecuada del mundo y de la información.
- Recursos humanos capaces de promover la libertad intelectual y el derecho a la información de los pueblos y los ciudadanos.

Además, el Posgrado cuenta con seis objetivos específicos, entre los que busca: contribuir al desarrollo de la profesión; preparar profesionales con aptitudes que reflejan un balance entre la teoría y la práctica; desarrollar actitudes de liderazgo y profesionales creativos; ampliar el conocimiento de quienes participan; utilizar las herramientas existentes en diferentes áreas del conocimiento; dotar a los estudiantes del programa de capacidad para elaborar propuestas ágiles y pertinentes.

### 3.1.2.4 Organigrama

A continuación, se presenta el organigrama correspondiente al Programa de Posgrado en Bibliotecología (Figura 4) cabe resaltar que, a nivel administrativo, el Posgrado no es una dependencia de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, ya que como se mencionó anteriormente pertenece y responde al Sistema de Estudios de Posgrado (SEP) de la Universidad de Costa Rica.

**Figura 4**  
**Organigrama del PPBEI**



**Fuente:** Organigrama del PPBEI, elaboración propia a partir de páginas institucionales de la UCR y el SEP, 2018.

### **3.1.2.5 Comisión de Maestría**

La Comisión de Maestría del Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información “es el órgano superior de la Dirección de Posgrado y está integrado por un máximo de 7 y un mínimo de 5 docentes que pertenezcan a la unidad académica base. En este grupo de docentes se incluye como miembro de la Comisión automáticamente la persona que ocupe el puesto en la Dirección de la Unidad Académica base, quien será miembro ex-oficio” (Reglamento del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, 2019).

En el período de desarrollo de esta investigación (mediados del 2017 a finales del 2019) se contó con la conformación de dos diferentes Comisiones de Maestría, esta situación se debió al cambio de Dirección del PPBEI, ya que la Dirección a cargo de la Master Xinia Rojas González finalizó y el puesto fue asumido por la Doctora Magda Sandí Sandí, para el período 2019-2023.

Es importante mencionar que esta investigación, en su mayoría, se realiza bajo el período de Dirección a cargo de la Master Xinia Rojas González, de manera que la Comisión se encontraba integrada por: Xinia Rojas González (directora), Esteban González Pérez (subdirector), María Lourdes Flores de la Fuente, Minor Fernández Morales y Ricardo Chinchilla Arley.

Las funciones de los miembros de la Comisión del PPBEI se encuentran estipuladas en el artículo 20 del Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado (Anexo 2).

### **3.1.2.6 Reglamento**

El Reglamento del PPBEI tiene como propósito apoyar el adecuado funcionamiento del Posgrado, a través de la estipulación de reglas claras, precisas y entendibles. Es importante mencionar que este Reglamento es complementario del Reglamento General del SEP y todo lo que en el mismo no se establezca y para efectos

de interpretación, se aplican las disposiciones del Reglamento General del SEP y de la normativa universitaria. Para conocer el Reglamento del PPBEI puede consultar el Anexo III.

### **3.2 Metodología para alcanzar los objetivos de la Práctica dirigida**

En este apartado se exponen cada uno de los detalles que conforman la estructura metodológica que se llevó a cabo con el fin de asegurar la validez de la investigación que se presenta. A continuación, se menciona y describe el tipo de investigación, el enfoque, las etapas en que se formaliza la misma, los métodos y técnicas de recolección de información aplicadas, así como el proceso utilizado para el análisis de las diferentes fuentes de información, las herramientas utilizadas y los resultados alcanzados.

En primera instancia es importante tener claro que una investigación científica, se puede entender como un proceso estructurado que se realiza en varios pasos o etapas, relacionados entre sí, permitiendo de este modo obtener una serie de conocimientos, objetivos sistemáticos y verificables.

Los estudios descriptivos, se circunscriben a examinar una población definida, describiéndola a través de la medición de diversas características. Pueden ser además retrospectivos cuando se ocupan de sucesos ya acaecidos y prospectivos cuando analizan sucesos que están por acontecer (Fuentes Díaz, 2008).

De este modo la investigación que se presenta a continuación se puede clasificar, como una investigación de tipo descriptiva, ya que esta realiza una aproximación teórico-metodológica de los sistemas de gestión de información y los sistemas de gestión del conocimiento, así como de los procesos de evaluación y diagnóstico de dichos sistemas a través de la auditoría de información. Su enfoque metodológico es de tipo mixto, puesto que se combinan técnicas para recolectar datos que se consideran cualitativos y cuantitativos, es decir, datos a base de narraciones de

las personas informantes clave y datos numéricos a partir de contabilizar recursos de información con que cuenta el Posgrado.

En cuanto al método de aplicación utilizado para llevar a cabo el proceso de auditoría de la información, los expertos señalan que no existe un método estándar recomendado por ley o por los profesionales: "no hay un modelo universalmente aceptado para el proceso de una auditoría de información porque la estructura, naturaleza y circunstancia de las organizaciones varían dramáticamente" (Henczel, 2000, p. 216). Esto debido a que la metodología y los niveles de aplicación de la misma van a depender de las características de la organización, del propósito y alcance de la auditoría.

Según Cornella (2000), "las metodologías existentes se adaptan a las características de la empresa a auditar, o sea, se personalizan" (p. 3). Tomando en cuenta dichas consideraciones, se opta por realizar una adaptación de varios elementos de los modelos expuestos en el marco teórico, sin embargo, se elige la **metodología propuesta por Susan Henczel**, la cual se compone de siete fases: planificación, recolección de datos, análisis y evaluación de datos, comunicación de las recomendaciones, implantación de las recomendaciones y seguimiento. Ahora bien, es fundamental aclarar que, para efectos de esta investigación, las investigadoras desarrollan únicamente las primeras cinco etapas.

A su vez con el fin de operacionalizar el desarrollo y flujo de cada una de las etapas de la metodología para las etapas 2 y 3 se utilizó la **metodología establecida por MIDEPLAN**, para todo aquello que concierne al levantamiento de procesos de información y la elaboración de los diagramas de flujo (análisis de información), esto con el fin de realizar una adecuada identificación, estructuración, documentación y diagramación de las actividades organizacionales, procesos y procedimientos realizados por el PPBEI, con el fin de determinar posteriormente si las actividades realizadas por este están orientadas hacia el logro de los objetivos plasmados en la planificación institucional. Esta metodología va permitir: conocer con suficiente claridad si se está actuando de forma correcta, sistemática y secuencial a la hora de ejecutar las

tareas necesarias para producir los bienes y servicios brindados a sus usuarios; así como, los responsables de ejecutarlas y los requerimientos de tiempo, calidad, y cantidad de las mismas (MIDEPLAN, 2009b).

Siendo esta metodología de acuerdo a las investigadoras la más completa y detallada, ya que documenta el paso a paso a seguir para el levantamiento de procesos. Además, es un buen ejemplo de la sistematización de procesos en las organizaciones

Por último, cabe mencionar, que se optó por la modalidad de práctica dirigida, ya que según las investigadoras, una característica peculiar de esta investigación, es el trabajo minucioso y de varios meses que se desarrolla en este lugar, siendo muy distinto a aquellas investigaciones que abordan el trabajo de campo en breves momentos para la recolección de información; además, de realizar un exhaustivo diagnóstico de la gestión de la información que se realiza en el Posgrado de la EBCI, poniendo en práctica todos los conocimientos académicos, profesionales y personales adquiridos mediante los diferentes cursos impartidos a lo largo de la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, los trabajos y las experiencias personales de las mismas.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo donde se mencionan cada una de las etapas que contiene la metodología de Henczel (orden y secuencia de estas) y los objetivos específicos planteados de esta investigación.



**Tabla 4**  
**Cuadro comparativo: Henczel y Objetivos de la Práctica**

Etapas según Henczel	Objetivos específicos de la Práctica
Etapa 1: Planificación	Planificar la estrategia para el desarrollo de una auditoría de información acorde a las necesidades del Posgrado.
Etapa 2: Recopilación de los datos	Recopilar y caracterizar los tipos de documentos que genera el Posgrado en su quehacer administrativo.
Etapas 3-4: Análisis y evaluación de los datos	Analizar el flujo de la información interna y externa que utiliza el Posgrado por cada uno de sus procesos administrativos.
Etapa 5: Comunicación de las recomendaciones	Preparar un informe de auditoría de información para el Posgrado que evalúe su gestión de información
Etapa 6: Implementar las recomendaciones	No hay objetivo porque no se aplican cambios en la gestión de información
Etapa 7: Seguimiento continuo	No hay objetivo porque no se aplican cambios en la gestión de información

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Henczel (2000), 2018.

En síntesis, cabe señalar que en general se utilizó la metodología propuesta por Henczel (2000), solo para la etapa 2, se utilizó la metodología (MIDEPLAN, 2009b) y esta para todo aquello que concierna al levantamiento de procesos de información y la elaboración de los diagramas de flujo; seguidamente se procede con la mención y descripción de cada una de las etapas realizadas:

**Etapa 1: Planificación**

- *Objetivo:* Planificar la estrategia para el desarrollo de una auditoría de información acorde a las necesidades del Posgrado.

— *Descripción:* Esta fue quizás una de las más importantes ya que, desde este momento, si se logró una adecuada planificación se puede obtener con éxito la implementación de una buena auditoría de información. De acuerdo con Henzel (2000) hay cinco pasos para trabajar, durante esta etapa, los cuales consisten en: comprender la organización con la que se va a trabajar y desarrollar objetivos claros; determinar el alcance y la asignación de recursos; elegir una metodología para trabajar, desarrollar una estrategia de comunicación; y contar con el apoyo de la gerencia o encargado del lugar.

— *Actividades realizadas:*

- Se investigó los antecedentes históricos del lugar donde se realizó la Auditoría.
- Se visitó el lugar para de este modo conocer el personal, recursos con los que se cuenta, ambiente, entre otros.
- Se determinó el tipo de auditoría a realizar.
- Se establecieron objetivos claros y alcanzables por cada una de las etapas de la investigación.
- Se identificaron canales de comunicación (personas, recursos) que fueron los encargados de brindar información antes, durante y después de la investigación.
- Se obtuvo el apoyo de la dirección del PPBEI.

## Etapa 2: Recopilación de los datos

— *Objetivo:* Recopilar y caracterizar los tipos de documentos que genera el Posgrado en su quehacer administrativo.

— *Descripción:* Durante esta etapa se realizó todo aquello que implicó o ayudó a recopilar los datos y/o información necesaria para lograr el alcance de los

objetivos planteados a lo largo de la investigación. Se procedió a recopilar tres tipos de datos: datos relacionados con la información requerida para realizar tareas y actividades cotidianas; datos relacionados con el "nivel de criticidad" de los recursos de información, tareas y ocupaciones; además, de todos aquellos datos relacionados con la transferencia de información (Henzel, 2000, p. 220).

— *Actividades realizadas:*

- Se identificaron los recursos de información con los que cuenta el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, con el fin de crear un inventario de los recursos de información del PPBEI.
- Se realizó un inventario de los recursos de información existentes en el PPBEI.
- Se clasificaron los recursos de información del PPBEI de acuerdo a las recomendaciones dadas por el AUROL (2017) con respecto a la clasificación o codificación de documentos, procesos y demás.
- Se identificaron las personas generadoras y receptoras de la información que produce el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.
- Se creó un instrumento (entrevista) con el fin de identificar los procesos que realiza el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.
- Se creó una hoja de insumo basada en la metodología propuesta por MIDEPLAN (2009) para codificar los procesos y/o procedimientos existentes en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.
- Se determinaron los procesos existentes en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información con hoja de insumo realizada según las recomendaciones de MIDEPLAN (2009).

### Etapas 3: Análisis y evaluación de los datos:

- *Objetivo:* Analizar el flujo de la información interna y externa que utiliza el Posgrado por cada uno de sus procesos administrativos.
- *Descripción:* En esta etapa se procedió con el respectivo análisis de los mismos, esto con el fin de identificar los principales procesos de gestión de información, el uso que se le da a los documentos generados, relaciones existentes entre personas y el Posgrado, vacíos, o duplicaciones, necesidades de mejoras y el uso de recursos inapropiados. Este análisis fue de gran importancia estratégica, ya que permitió determinar dónde se produce y almacena el conocimiento, y donde se requiere para su uso. Posterior al análisis de los datos, se procede con la evaluación de los mismos, para identificar problemas y oportunidades existentes según el contexto de la organización. Esto debido a que no todos los problemas podrán ser abordados para darles una solución, ya que se debe de tomar en cuenta que existen restricciones organizativas, tales como recursos insuficientes (personas, dinero, técnicos o recursos físicos). Sin embargo, la organización debe realizar un esfuerzo en tratar de solucionar cada uno de los problemas que se identifican, puesto que estos son oportunidades para mejorar la provisión de información, ampliar los servicios que se ofertan y mejorar la calidad de conocimiento que se genera dentro de la misma.
- *Actividades realizadas:*
  - Se sistematizó la Información recolectada.
  - Se elaboraron los diagramas de flujo de los procesos de información existentes en el PPBEI.
  - Se analizó la representación visual de los flujos de información y/o procesos.
  - Se analizaron de forma general los datos recopilados.
  - Se validaron los diagramas de flujo con el personal del PPBEI.

- Se identificaron los problemas.
- Se estableció una serie de recomendaciones para cada problema encontrado.

#### Etapa 4: Comunicación de las recomendaciones

- *Objetivo:* Preparar un informe de auditoría de información para el Posgrado que evalúe su gestión de información.
- *Descripción:* Las estrategias de comunicación son importantes a lo largo de todo el proceso que abarca la realización de una auditoría de información, sin embargo, es fundamental que una vez formuladas las recomendaciones, estas sean comunicadas a las personas que son parte integral de su implementación. Las recomendaciones representarán un elemento de cambio en los recursos y servicios disponibles dentro de la organización. En esta etapa se procede a elaborar un informe de auditoría el cual contiene los diagramas de flujo, los problemas, fallas o duplicados encontrados, y las posibles mejoras y recomendaciones de los mismos (véase página 139).
- *Actividades realizadas:*
  - Se generó un informe escrito con los resultados encontrados y recomendaciones realizadas a la dirección del Posgrado.
  - Se preparó la presentación del informe escrito a la dirección del Posgrado.
  - Se presentó el informe escrito.

# **Capítulo IV**

## **Aplicación y Resultados de la Auditoría de Información**

## **4.1 Planificación de la estrategia para el desarrollo de una auditoría de información**

Durante esta etapa, se procedió con todo aquello relacionado a la planificación de la estrategia a utilizar con el fin de llevar a cabo el desarrollo la auditoría de información planteada de acorde a las características del Posgrado. De acuerdo con Henczel (2000) hay cinco pasos para trabajar, durante esta etapa, los cuales consisten en: comprender la organización con la que se va a trabajar, desarrollar objetivos claros, determinar el alcance y la asignación de recursos, elegir una metodología para trabajar, desarrollar una estrategia de comunicación y contar con el apoyo de la gerencia o encargado del lugar.

### **4.1.1 Organización**

El PPBEI es la organización en la cual se realiza la auditoría de información total; el mismo forma parte del Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de Costa Rica en el área de Ciencias Sociales. Este Posgrado inició en los años 90, cuando “la Facultad de Educación conformó la Comisión del Posgrado en Educación, con el fin de desarrollar un programa interdisciplinario de posgrado vinculante a las escuelas estipuladas en el Estatuto Orgánico” (González Arrieta, 2015, p.2). Cabe señalar que la misión, visión, objetivos y otros aspectos referentes al Posgrado ya fueron mencionados anteriormente en el apartado 3.1.

Actualmente, el Posgrado se encuentra ubicado en el edificio de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. El personal con el que cuenta está integrado por dos personas: dirección y asistente administrativo, este último es nombrado por medio tiempo con asignación presupuestaria del SEP.

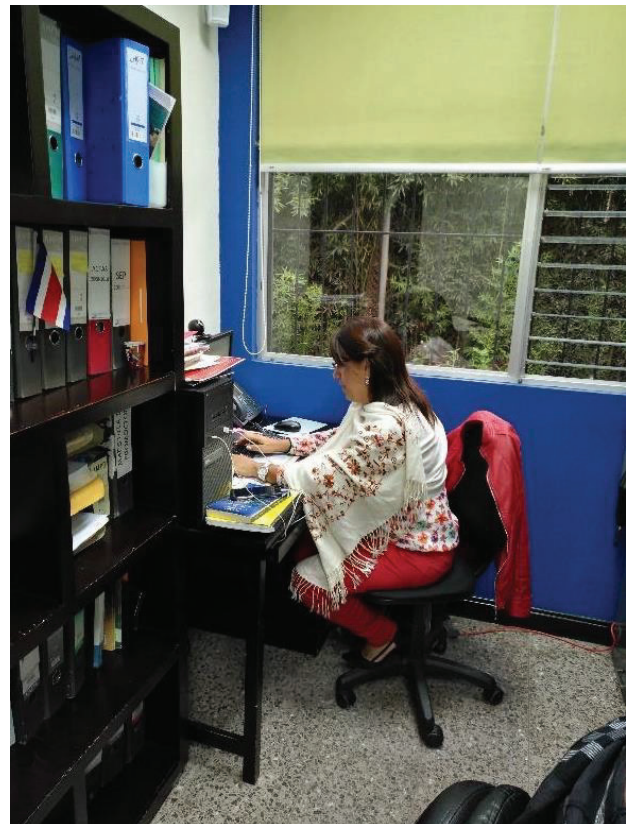
En este punto, es importante mencionar que la mayor parte del tiempo de desarrollo de esta investigación, la dirección del Posgrado estuvo bajo el mando de la MEd. Xinia Rojas, la misma fungió como directora durante dos períodos: 2014-2016 y 2016-2018. La Dra. Magda Sandí es la actual directora, nombrada para el periodo

2019-2023, y Jonathan Viquez es el asistente administrativo, quien se ha mantenido a lo largo de la investigación.

Dentro de sus recursos, se tienen: dos equipos de cómputo, una impresora, dos escritorios para el personal administrativo y uno para la atención al público, una estantería y un archivero. En la estantería se almacenan AMPOS donde se resguardan documentos financieros, reglamentos y oficios. En el archivero se puede encontrar los expedientes de profesores y estudiantes, estos últimos se encuentran divididos en activos y egresados, y de ahí ordenados alfabéticamente.

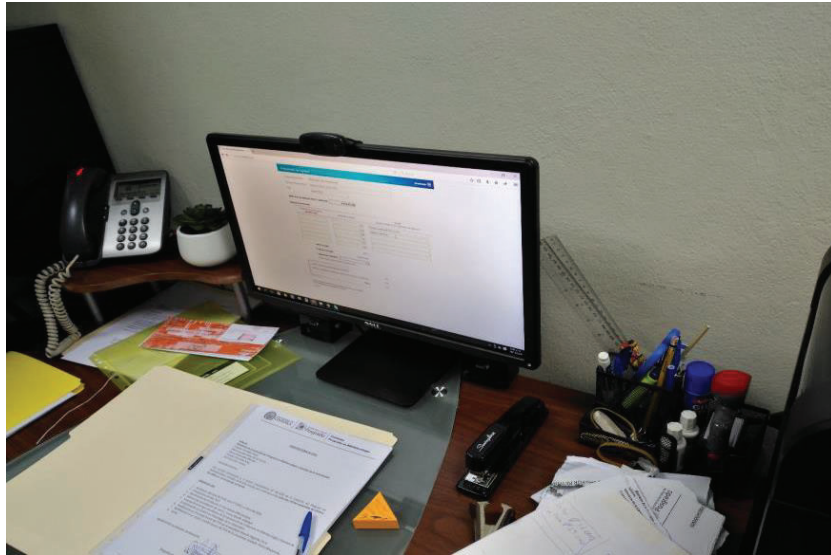


**Figura 5.** Ubicación PPBEI. Tomada por Fernández, M. y Hernández, F. (2019).



**Figura 6.** Área de trabajo de la Dirección PPBEI. Tomada por Fernández, M. y Hernández, F. (2019).





**Figura 7.** Área de trabajo del Asistente PPBEI. Tomada por Fernández, M. y Hernández, F. (2019).



**Figura 8.** Archivero PPBEI. Tomada por Fernández, M. y Hernández, F. (2019).



**Figura 9.** Impresora PPBEI. Tomada por Fernández, M. y Hernández, F. (2019).

### **4.1.2 Objetivos**

Los objetivos que se logran precisar para llevar a cabo la investigación son:

- Comprender la tipología de documentos con los que trabaja el PPBEI.
- Mapear los flujos de información a nivel externo e interno producto de la gestión de información que desarrolla en su quehacer cotidiano el PPBEI.
- Analizar los flujos de información de los procesos que realiza el PPBEI.
- Brindar recomendaciones a los problemas encontrados en el PPBEI.

### **4.1.3 Alcance**

El alcance de la auditoría es de carácter global o total. En cuanto al enfoque de la auditoría se trabaja con un enfoque híbrido ya que se lleva a cabo la identificación, evaluación y validación de los recursos de información. Por otro lado, se analiza el flujo de la información interna y externa que utiliza el Posgrado por cada uno de sus procesos administrativos. Finalmente, es importante mencionar que esta auditoría cuenta con una limitación, la cual es el hecho de que se ejecutó únicamente cinco de las siete etapas de la metodología brindada por Henczel, ya que el paso seis y siete son etapas que se dan posterior a la implementación de la auditoría, pues son etapas de seguimiento y planificación periódica.

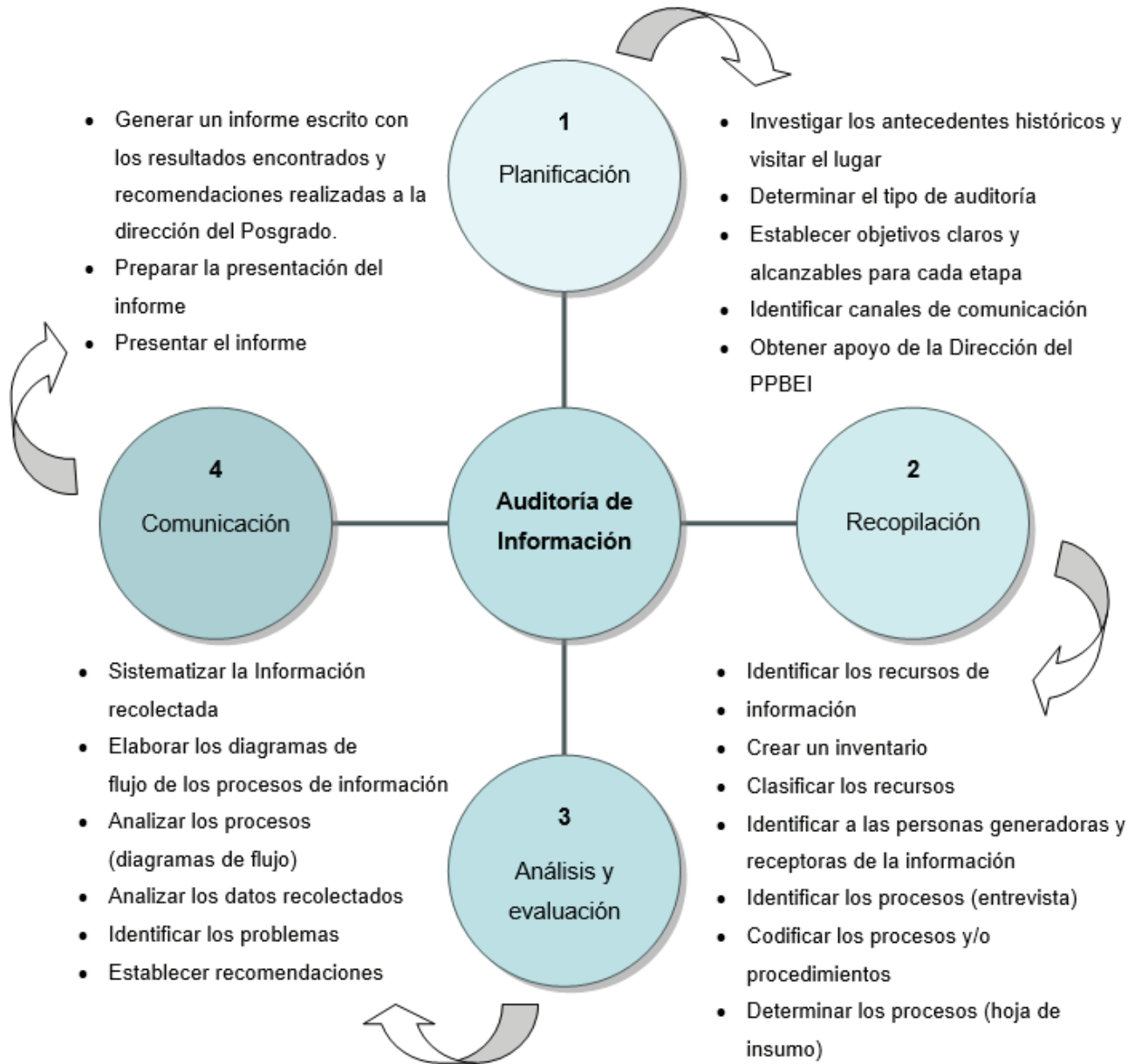
### **4.1.4 Recursos**

El principal recurso para poder desarrollar esta investigación es el tiempo, se dedicaron por estudiante 12 horas semanales aproximadamente, esto según las posibilidades de las investigadoras. En ese tiempo se realizaron visitas, se recopiló y analizó información, entre otros aspectos.

#### 4.1.5 Procedimiento para la recolección de la información

Las investigadoras tomaron en consideración como base teórica la metodología propuesta por Henczel (2000), según se mencionó en la presente investigación en el Capítulo III: Metodología.

**Figura 10**  
**Metodología de Henczel**



**Fuente:** Calvo Guillén (2014) a partir de Cairo (2006, p.5)

#### 4.1.6 Estrategia de comunicación

Se realizó una reunión con la dirección del PPBEI con el objetivo de plantear la propuesta de implementación de la auditoría, además de comunicar el proceso y los objetivos por los cuales se está realizando la investigación, así como los beneficios que el análisis de la auditoría dejaría para el Posgrado y la mejora en cuanto a todos aquellos aspectos relacionados con la gestión de la información en el mismo.

Las personas con las que se necesita hacer un acercamiento con el fin de obtener información para la auditoría son las que mencionan a continuación:

- Encargado (a) del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la información.
- Asistente del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la información.
- Docentes del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la información.
- Estudiantes del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.

**Tabla 5**

#### **Estrategia de comunicación con los involucrados**

<b>Estrategia de comunicación</b>		
<b>Método</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Aspectos a explicar</b>
Reunión	Ex-directora y asistente del PPBEI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar a los auditores.</li><li>• Explicar el proceso.</li><li>• Comunicar los objetivos.</li><li>• Comentar la importancia de la auditoría y los beneficios que traerá al Posgrado en la gestión de la información que este realiza.</li></ul>

Método	Involucrados	Aspectos a explicar
Entrevista	Ex-directora del PPBEI Docentes del PPBEI Estudiantes del PPBEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar entrevista para determinar los macroprocesos y poder construir los diagramas.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, 2018.

Se realiza una reunión como se observa en la tabla anterior, con el objetivo de presentarse como las auditoras encargadas del estudio, además de comunicar el proceso y los objetivos por los cuales se realizaría la investigación, así como los beneficios que el análisis de la auditoría dejaría para el Posgrado y la mejora en cuanto a todos aquellos aspectos relacionados con la gestión de la información en el mismo.

Posteriormente se coordina con cada uno de los participantes seleccionados para la aplicación de una entrevista, en la que de igual manera se les explica el objetivo de la misma y además de indicarles que se realiza bajo el marco de un estudio de investigación, en el cual se requiere de su ayuda y participación con el fin de poder recolectar información.

Adicionalmente, siempre se les comunicó a las personas responsables de brindar algún tipo de información los momentos en los cuales se iba a recopilar información, visitar la organización, aplicación de entrevistas o validar los procesos.

#### **4.1.7 Apoyo de la gerencia o encargado del lugar**

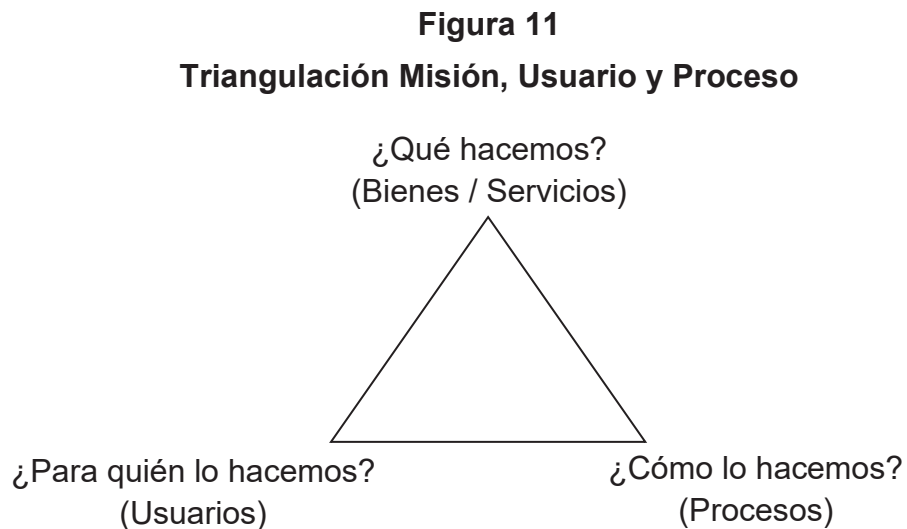
El apoyo de la ex-directora del Posgrado, MEd. Xinia Rojas, fue esencial para llevar a cabo la presente investigación, ya que desde el primer momento en la etapa de elaboración del Anteproyecto estuvo anuente a brindar su colaboración, de tal manera que se firma una carta de consentimiento donde se especifica que sin importar quién

esté a cargo de la dirección, el Posgrado adquiere un compromiso con las investigadoras (Anexo 3).

#### 4.2 Recopilación y caracterización de los tipos de documentos que genera el Posgrado

En esta etapa como su nombre lo indica se procedió con la recopilación de los datos y toda aquella información necesaria para lograr los objetivos planteados. En primer lugar, se determinó el tipo de información requerida para desarrollar la presente investigación, por lo que se procede a recopilar todos aquellos datos y/o información relacionada con la información requerida para realizar tareas y actividades cotidianas, datos relacionados con el "nivel de criticidad" de los recursos de información, tareas y ocupaciones de todos los miembros del PPBEI, además de todos aquellos datos relacionados con la transferencia de información.

Lo anterior se logra mediante la identificación de usuarios, de los procesos y de sus necesidades de información; para tal efecto se utilizó la triangulación de misión, usuario y proceso como se muestra en la siguiente figura.



**Fuente:** MIDEPLAN, 2009a, p.7

Tal y como lo señala MIDEPLAN (2009a) en la Figura 11, “si se conoce cuáles son los usuarios y se determinan los bienes y/o servicios que estos requieren, pueden establecerse los procesos que sirvan para generarlos” (p.8). Dicha triangulación se logra llevar a cabo mediante la aplicación de una entrevista personal realizada al personal administrativo del Posgrado (ver Apéndice 1).

A continuación, se mencionan y describen cada una de las actividades realizadas durante la etapa de la recolección de datos.

#### **4.2.1 Listado de recursos de información**

En una visita al Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información se logran identificar los recursos de información con los que cuenta, esto fue posible a partir de la observación por parte de las investigadoras, y la colaboración de la directora, la cual siempre estuvo anuente a brindar detalle sobre la descripción y utilización de cada documento. A continuación, se despliega el inventario generado:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Actas de notas del estudiantado por curso            | 9. Correspondencia interna  |
| 2. Actas de reuniones de la comisión de Posgrado        | 10. Correspondencia externa   |
| 3. Expedientes del personal docente                     | 11. Oficios   |
| 4. Expedientes de estudiantes                           | 12. Reglamento del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información |
| 5. Expedientes de administrativos                       | 13. Políticas y Reglamentos del Posgrado  |
| 6. Documentos financieros                               | 14. Anteproyectos   |
| 7. Convocatorias a reuniones de la Comisión de Posgrado | 15. Trabajos Finales de Graduación  |
| 8. Memorándum   | 16. Artículos   |

- |   |   |
|---|---|
| 17. Lineamientos para TFG                                       | 26. Reglamento para la Administración y Control de los Bienes Institucionales de la Universidad de Costa Rica |
| 18. Material Didáctico de Docentes                              |   |
| 19. Trabajos Académicos de Estudiantes                          | 27. Reglamento de Obligaciones Financieras Estudiantiles  |
| 20. Reglamento General del SEP                                  |   |
| 21. Plan de estudio   | 28. Reglamento de orden y disciplina de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica                       |
| 22. Reglamento de Régimen Académico Estudiantil                 | 29. Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente  |
| 23. Reglamento de los Actos de Graduación                       | 30. Reglamento de Investigación en la Universidad de Costa Rica   |
| 24. Reglamento de Tesis del Sistema de Estudios de Posgrado     |   |
| 25. Reglamento de Matrícula del Sistema de Estudios de Posgrado |   |

#### **4.2.2 Clasificación de recursos de información**

Posterior al inventario, se procedió con la clasificación de los recursos de información; para esta etapa se definieron grandes categorías ya que se identificó que muchos de los recursos podían ser agrupados. A continuación, se puede consultar la Tabla de Clasificación de Documentos, el cual se realiza tomando como referencia la Tabla general de plazos de conservación de documentos de Programas de Posgrado (Anexo 4) empleado en archivística y elaborado por el AUROL.



**Tabla 6**  
**Clasificación de los documentos**

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Descripción</b>
Actas	Acta de notas del estudiantado por curso	Registro que contiene el conjunto de notas de los estudiantes de un curso durante un ciclo determinado.
	Acta de la Comisión de Posgrado	Documento que contiene los acuerdos tomados en una reunión de la Comisión del Posgrado.
Comisión de Posgrado	Convocatorias	Convocatorias a reuniones de la Comisión de Posgrado.
	Agenda	Contiene los puntos a tratar en una reunión.
	Justificación de ausencias	Documento (s) que respalda el motivo por el cual no asiste a la reunión.
Correspondencia	Cartas enviadas	Oficios que producen las autoridades de los programas de Posgrado en el ejercicio de sus funciones. Estos deben contar con un registro del consecutivo.
	Cartas recibidas	Oficios que reciben las autoridades de los programas de Posgrado en el ejercicio de sus funciones.
	Memorándum	Carta que elabora la Dirección que sirve para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción o disposición a los subalternos.

Categoría	Subcategoría	Descripción
Expedientes	Expediente del personal docente	Conjunto de documentos administrativos que contiene información referente a una persona en particular, ya sea docente, alumno o administrativo. (Atestados, títulos, contrato, acciones de personal, declaraciones juradas, expediente académico, cartas, etc.)
	Expediente de estudiantes	
	Expediente de administrativos	
Documentos financieros	Caja chica	Documentos relativos a la ejecución y administración del presupuesto del Posgrado.
	Formulación y ejecución de presupuestos	
Informes anuales de labores	Informes anuales de labores	Síntesis de las acciones realizadas por las direcciones de los programas de Posgrado al término de un año de labores.
Plan de estudios	Maestría en Bibliotecología y Estudios y de la Información con énfasis en Tecnologías de la Información	Malla curricular en la que se detalla el conjunto de cursos que han de aprobarse para cumplir un ciclo de estudios determinado y obtener un título.
Programas de curso	Programas de curso	Información estructurada sobre el curso: sigla y nombre del curso, nombre del profesor, horario de atención, temas y actividades por desarrollar, cronograma, bibliografía, normas de evaluación, etc.

Categoría	Subcategoría	Descripción
Normativa del Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información	Reglamento del PPBEI	Conjunto ordenado de reglas creadas por el Posgrado para normar su funcionamiento y que son competencia única de los estudiantes adscritos al mismo.
Normativa General de la Universidad	Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado	Conjunto ordenado de reglas o preceptos creados por la Universidad de Costa Rica para normar diferentes áreas y que son de interés de toda la comunidad universitaria.
	Políticas y Reglamentos del Posgrado	
	Reglamento de Matrícula del SEP	
	Reglamento de Régimen Académico Estudiantil	
	Reglamento de orden y disciplina de los estudiantes de la UCR	
	Lineamientos para TFG	
	Reglamento de Tesis del SEP	
	Reglamento de los Actos de Graduación	
Reglamento de la Investigación en la UCR		

Categoría	Subcategoría	Descripción
	Reglamento para la Administración y Control de los Bienes Institucionales de la UCR	
	Reglamento de Obligaciones Financieras Estudiantiles	
	Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente	
Trabajo Final de Graduación	Anteproyecto	Trabajo preparatorio que se presenta a la Comisión del Posgrado con el fin de que sea aprobado un tema para desarrollar el Trabajo Final de Investigación Aplicada.
	Trabajos Finales de Investigación Aplicada	Desarrollo y presentación del TFIA, el cual le permite obtener la titulación en Maestría.

**Fuente:** Elaboración propia, 2019.

#### 4.2.3 Codificación de recursos de información

Para la codificación de los recursos de información se procedió a utilizar una clasificación orgánica misma que es utilizada por el AUROL (2017) en la que se destinan algunas letras del nombre y una numeración consecutiva de acuerdo a la clasificación. La codificación de los recursos de información se lleva a cabo con el fin de hacer más sencilla la identificación de los mismos dentro del proceso de mapeo de los flujos de información.

**Tabla 7**  
**Codificación de recursos de información**

Raíz	Código	Nombre del recurso
AC	AC01	Acta elección Director (a)
	AC02	Acta estudiantes aceptados en carrera
	AC03	Actas de Notas
	AC04	Acta elección docente
	AC05	Acta aprobación Anteproyecto TFIA
	AC06	Acta aprobación Comité Asesor
	AC07	Acta para defensa de TFIA
	AC08	Acta aprobación TFIA
	AC09	Acta de sesión
	AC10	Apéndice del Acta
CM	CM01	Convocatoria
	CM02	Justificación de ausencias
CR	CR01	Cartas enviadas (oficios)
	CR02	Cartas recibidas (oficios)
DC	DC01	Reporte de Notas del SAE
	DC02	Currículum Docente
	DC03	Documentos Comité Asesor
	DC04	Material Didáctico

Raíz	Código	Nombre del recurso
EX	EX01	Expediente estudiante
	EX02	Expediente docente
	EX03	Documentos varios del expediente del estudiante
FR	FR01	Formulario para ingreso a Maestría
	FR02	Formulario de Presupuesto
	FR03	Formulario Comité Asesor
	FR04	Formulario de Defensa
	FR05	Formulario Acto de Graduación (Solicitud de Inclusión a Graduación)
IN	IN01	Informe financiero
	IN02	Informe presupuestario
	IN03	Informe rendición de cuentas
	IN04	Informe de Matrícula
	IN05	Facturas
PC	PC01	Programa de curso
PE	PE01	Plan de estudios
PW	PW01	Portal web (General)
	PW02	Portal web del Sistema de Información de Administración Financiera (SAF)
	PW03	Portal web de la Oficina de Administración Financiera

Raíz	Código	Nombre del recurso
RP	RP01	Reglamento del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información
	RP02	Guía modalidad
RU	RU01	Reglamento del Sistema de Estudios de Posgrado (SEP)
	RU02	Reglamento de Tesis del SEP
	RU03	Reglamento de Bienes Institucionales
	RU04	Reglamento de los Actos de Graduación
	RU05	Reglamento caja chica
	RU06	Reglamento presupuesto
	RU07	Requisitos de Graduación Maestría Profesional
	RU08	Formato de presentación de TFIA
TF	TF01	Anteproyecto de TFIA
	TF02	Trabajo Final de Investigación Aplicada (TFIA)
TG	TG01	Título Graduación

**Fuente:** Elaboración propia, 2019.

#### 4.2.4 Procesos

En esta etapa, una vez identificados, clasificados y codificados los diferentes documentos que se manejan en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, se procede a determinar las personas generadoras y receptoras de esa información, con el fin de aplicar a cada población una entrevista a profundidad

compuesta por un cuestionario y una matriz de datos. Las cinco poblaciones que se logran diferenciar son: personal administrativo, profesores, miembros de la comisión, estudiantes activos y estudiantes egresados.

La entrevista a profundidad es aplicada a los diferentes participantes durante los meses de julio y agosto del 2018. Para la aplicación de los mismos, en primera instancia se procede a escoger una muestra de las diferentes poblaciones, exceptuando la población correspondiente a personal administrativo, ya que al estar integrada solamente por dos personas se decide aplicar los instrumentos a ambos. Esta muestra es de tipo seleccionada de acuerdo a las necesidades de la investigación. Posteriormente, se contacta a cada uno de los participantes seleccionados mediante correo electrónico con el objetivo de agendar una cita en la cual se brinde el espacio de aplicación de los instrumentos.

La aplicación de la entrevista es empleada por las investigadoras, en la fecha, hora y lugar señalado por cada uno de los participantes. Durante la aplicación, en un primer momento se procede con la lectura de la carta de consentimiento y confidencialidad (Apéndice 2) para la aplicación y el uso de la información brindada, una vez firmada y aceptados los términos se procede a grabar la aplicación de la sesión.








Cabe señalar que los instrumentos son aplicados a seis personas en total, sin embargo, por afinidad en la generación o utilización de la información solo se confeccionaron tres diferentes entrevistas, las mismos se aplicaron de la siguiente manera:

- Entrevista 1: Para personal administrativo del PPBEI, se llevó a cabo la aplicación de 2 cuestionarios (Apéndice 3).
- Entrevista 2: Para estudiantes activos y egresados de alguna de las maestrías del PPBEI, se llevó a cabo la aplicación de 2 cuestionarios (Apéndice 4).
- Entrevista 3: Para miembros de la comisión y profesores del Posgrado, se llevó a cabo la aplicación de 2 cuestionarios (Apéndice 5).



A continuación se muestra parte de la matriz de datos que se emplea para los seis participantes, para consultarla de manera completa puede ver los apéndices correspondientes a las tres entrevistas anteriores.

**Tabla 8**  
**Matriz de documentos**

Nombre del documento	¿Lo conoce?		¿Lo utiliza?		¿Le brinda algún beneficio? ¿Cuál?		¿Tiene acceso? ¿Cómo accede?		¿Le gustaría tener acceso? ¿Por qué?		Formato de Almacenamiento			Medio de Comunicación				
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No								
Actas de notas del estudiantado por curso																		
Actas de reuniones de la comisión de Posgrado																		
Expedientes del personal docente																		

**Fuente:** Elaboración propia

Al finalizar la etapa de aplicación de cada una de las entrevistas se procedió con la transcripción y tabulación de estos datos, los cuales sirvieron como base inicial para poder identificar y determinar los principales procesos que realiza el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información esto a partir de opiniones en común, necesidades de información, de los documentos más conocidos o utilizados, en si se utiliza toda la información recolectada en conjunto para a partir de esta ir delimitando los principales actividades realizadas por el PBBEI y estas a su vez conforman los principales macroprocesos, los cuales finalmente se clasifican según áreas. En el Apéndice 6 se puede consultar las principales opiniones de los entrevistados.

Adicionalmente y con base a la información recolectada mediante la aplicación de las entrevistas, se procede a crear una ficha de descripción y levantamiento de los procesos o procedimientos de información para cada uno de los procesos encontrados,

a continuación, a manera de ejemplo, se muestra la ficha de descripción del proceso No.1, las restantes se detallan para la consulta en el Apéndice 7.

**Tabla 9**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del Proceso No. 1	
Nombre del proceso:	Proceso de elección de la Dirección del Posgrado
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Dirección del Posgrado</li> <li>— Comisión de Maestría</li> <li>— Sistema de Estudios de Posgrado</li> <li>— Reglamento de SEP</li> <li>— Reglamento del PPBEI</li> <li>— Acta elección del director (a)</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Verificar requisitos para nombramiento de la Dirección</li> <li>— Convocar a una sesión ordinaria</li> <li>— Revisar la reglamentación que rige la elección</li> <li>— Identificar a las personas elegibles</li> <li>— Votar la elección de la persona postulante a la dirección</li> <li>— Finalizar la sesión</li> <li>— Redactar el Acta con acuerdos</li> <li>— Enviar al SEP para ratificación</li> </ul>
Salida / Producto final:	Nuevo director electo
Usuario del proceso:	Comisión, comunidad estudiantil
Responsable de ejecutar el proceso:	Dirección del Posgrado

**Fuente:** Elaboración propia, a partir de la información de Medina Giopp, citado por MIDEPLAN (2009a, p.23), noviembre 2017.

Mediante el uso de estos mecanismos se logró llevar a cabo: la identificación del objetivo del proceso; identificación del (os) responsable (s) del proceso; identificación de los procedimientos y actividades necesarias para desarrollar de manera correcta el proceso. Posterior a la identificación y descripción de los procesos hallados se procedió agruparlos en macroprocesos por áreas de mayor importancia, tal y como se muestra en el apartado 4.2.4.1. Macroprocesos que desarrolla el Posgrado vinculados con la Gestión de la Información.

#### **4.2.4.1 Macroprocesos que desarrolla el Posgrado vinculados con la Gestión de la Información**

Es importante recalcar que una auditoría de información se puede comprender como una metodología empleada para identificar y comprender el uso de la información por parte de los colaboradores, así como de los servicios, procesos y sistemas con que cuenta la organización para gestionarla; este proceso es una evaluación sistemática de los recursos y flujos de información (Henczel, 2001). Es decir, la auditoría en este caso en particular va ser la encargada de brindar un diagnóstico y evaluación de las fuentes de información, entradas y salidas, así como los flujos informacionales existentes en el PPBEI.

Ahora bien, dentro de este proceso investigativo, una vez identificados los principales macroprocesos, se llega a la conclusión de que la actividad generada por el Posgrado en relación con la gestión de información se puede analizar o clasificar a partir de cuatro grandes ámbitos, entre ellos: actividades administrativas, actividades educativas, actividades financieras e actividades investigativas; siendo estas las principales grandes áreas vinculadas también a la Unidad Académica de Bibliotecología y al Sistema de Estudios de Posgrado.

Cabe señalar que la utilización de los diagramas de flujo como herramienta para el análisis de información permite identificar vacíos, duplicaciones, fallos, necesidades, mejoras y el uso de recursos inapropiados. Por lo tanto, este análisis es de gran

importancia estratégica para el PPBEI, ya que le va permitir determinar dónde se produce y almacena el conocimiento, y donde se requiere para su reutilización.

A partir de la consulta a docentes, estudiantes (activos y egresados), miembros de la Comisión y personal administrativo del Posgrado, se elabora el proceso de intercambio de opiniones mediante el análisis del flujo de información tanto a nivel interno como externo, y con esto se logra identificar los siguientes macroprocesos, considerados el principal aporte de esta investigación y lograr de este modo comprender la gestión de información de este Posgrado; los once macroprocesos son:

#### Área Administrativa:

1. Velar por el proceso de elección de la Dirección del Posgrado según el Reglamento del Sistema de Estudios de Posgrado.
2. Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión del PPBEI.

#### Área Financiera:

3. Gestionar de manera eficiente las partidas presupuestarias del PPBEI
4. Velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado del PPBEI.

#### Área Educativa:

5. Aprobar las solicitudes de ingreso del estudiantado a una nueva promoción según el énfasis correspondiente.
6. Mantener actualizado el expediente académico del estudiante del PPBEI.
7. Gestionar las actas de notas del estudiantado de los cursos según el plan de estudios de la maestría correspondiente.

8. Contratar al personal docente que imparte los cursos según el plan de estudios de la Maestría correspondiente.
9. Actualizar los programas de curso con el personal docente según el plan de estudios de la Maestría vigente.

Área Investigativa:

10. Apoyar al estudiantado en el proceso de elaboración del Anteproyecto TFIA, para su aprobación.
11. Apoyar al estudiantado en el proceso de desarrollo del TFIA para optar por el título al grado de Maestría en su respectivo énfasis.

Es importante mencionar que a partir de la identificación de los macroprocesos en primer instancia se procede con la construcción de los diagramas de flujo, los mismos se realizan de manera vertical utilizando la metodología de MIDEPLAN; seguidamente se procede con la descripción de cada una de las actividades que se llevan a cabo a lo largo del flujo de proceso bajo estudio, mediante la descripción del diagrama de flujo y las relaciones existentes entre entidades, formato de almacenamiento, medios de comunicación y documentos generados o consultados, se procede a realizar un análisis, el cual va a permitir identificar elementos que están funcionando adecuadamente dentro de la estructura que se está analizando y otros elementos que pueden mejorarse a través de su realización según la Normativa Universitaria.

Este análisis permite a su vez detectar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta el Posgrado, en su funcionamiento cotidiano el aporte principal de esta auditoría.














A continuación, se presentan los macroprocesos con su respectiva representación visual; los diagramas de flujo de los procesos de información existentes

en el PPBEI son realizados por las investigadoras a partir de la información recolectada. Para facilitar el análisis, los macroprocesos se encuentran clasificados según las distintas áreas señaladas anteriormente.

Adicionalmente, para comprender mejor la lectura de los diagramas de flujo que se describen en este capítulo, es importante tomar en cuenta que se van a trabajar con diferentes entidades, entendiendo que una entidad es donde los datos se inician o terminan y puede ser externa o no, a su vez esta representa una persona, un sistema o una aplicación. Entre las entidades que destacan están las siguientes:

Entidades							
AD	CM	CA	DT	DP	ES	PR	SM
Administración	Comisión de Maestría	Comité Asesor	Director de TFIA	Director del Posgrado	Estudiante	Profesor	Sistema de Matrícula

Por otro lado, cada uno de los procesos que se representan y describen en los diagramas de flujo que se presentan en la investigación, en la parte superior contienen un encabezado con una variedad de simbología, la cual es de vital importancia para poder leer y comprender el flujo de información y comportamiento que presenta cada uno de los macroprocesos del área administrativa del Posgrado.

Diagrama de Flujo							Formato de Almacenamiento		Medio de comunicación			
												
Inicio / Fin	Operación / Actividad	Decisión	Demora	Entidad	Documento	Líneas de flujo	Digital	Físico	Correo electrónico	Teléfono	Personal	Sitio web

Este encabezado como se puede observar en la figura anterior se compone de tres apartados:

- Diagramas de Flujo: Se utiliza simbología según especificaciones de las normas ISO y el ANSI, para la representación del diagrama de flujo.
- Formato de almacenamiento: Con la simbología utilizada en este apartado lo se busca es representar en que formato de almacenamiento se produce o archiva la documentación generada producto de las diferentes actividades que conforman el macroproceso.
- Medios de comunicación: Esta simbología es creada por las investigadoras con el fin de representar el medio de comunicación por el cual se envía o recibe los documentos generados o consultados por cualquiera de las entidades que se involucran en el flujo de proceso de los macroprocesos descritos.

A continuación, se presenta la descripción y análisis de cada uno de los macroprocesos identificados, los cuales se encuentran divididos en áreas:

# Área Administrativa

**Macroproceso #1:** Velar por el proceso de elección de la Dirección del Posgrado según el Reglamento del Sistema de Estudios de Posgrado.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Verificar requisitos para nombramiento de la Dirección		●			DP SEP	RU01 RP01	X				
3	Revisar la reglamentación que rige la elección		●			DP CM	RU01 RP01	X				
4	Convocar a una sesión ordinaria		●			DP CM	CM01	X	X			
5	Identificar a las personas elegibles		●			CM				X		
6	Votar la elección de la persona postulante a la dirección		●			CM				X		
7	Finalizar la sesión		●			DP CM				X		
8	Redactar el Acta con acuerdos		●			DP	AC01	X	X	X		
9	Enviar al SEP para ratificación		●			DP SEP	AC01 CR01	X	X	X	X	
11	Fin	●										

**Entidades:**

- CM Comisión de Maestría
- DP Dirección de Posgrado
- SEP Sistema de Estudios de Posgrado

**Documentos:**

- AC01 Acta elección del director (a)
- CM01 Convocatoria
- CR01 Cartas enviadas (oficios)
- RP01 Reglamento del PPBEI
- RU01 Reglamento de SEP



**Descripción:**

Dentro del área administrativa se considera “Velar por el proceso de elección de la Dirección del Posgrado según el reglamento”, como un macroproceso fundamental en la gestión, que involucra tanto a la Dirección como a la Comisión del Posgrado. Para este proceso, se consideran los requisitos estipulados por el Reglamento del SEP, los mismos que debe poseer la persona miembro de la Comisión que se postule para su Dirección (Paso 2), o bien, pueden levantarse algunos requisitos al postulante si al menos así lo acuerdan, en votación secreta, el 75% de los Miembros de la Comisión.

Al menos con un mes de antelación a finalizar el plazo de nombramiento de la persona que coordina el Posgrado, inicia la preparación de la sesión que ratificaría su continuidad (no puede reelegirse por más de dos períodos) o el nombramiento de otra persona miembro de la Comisión para el puesto.

Para la planificación de la sesión, se consultan los Reglamentos del SEP (RU01) y del Posgrado (RP01), con el fin de tenerlos a mano para apoyar el proceso de elección; estos reglamentos se utilizan de manera digital y pueden ser impresos como parte de los documentos de apoyo para la sesión. Con la información respectiva ya reunida se procede a realizar la convocatoria a la sesión ordinaria o extraordinaria (en caso de que el tiempo de nombramiento finalice antes de la sesión ordinaria calendarizada) (Paso 4). La convocatoria (CM01) se envía por medio de correo electrónico a cada miembro de la Comisión.

En la sesión respectiva, la Dirección del Posgrado presenta como punto único la elección de la Dirección del Posgrado, además, ofrece orientaciones sobre las funciones y los requisitos relacionados con el puesto. Cada persona postulada para la Dirección debe cumplir con los requisitos, en caso contrario, se realizaría una votación para levantamiento de los requisitos (Paso 5). La elección se realiza por votación y acuerdo en firme, quedando en el puesto de Dirección la persona que tenga más votos a favor (Paso 6).

Al finalizar la sesión (Paso 7) se procede a la redacción del Acta (AC01) con los respectivos acuerdos (Paso 8) y se envía la misma junto con un oficio al SEP (CR01) para su ratificación (Paso 9). De esta manera culmina el proceso de elección de la persona que dirige el Posgrado y la persona electa debe cumplir con las obligaciones respectivas a la gestión académica y administrativa durante el período establecido por el Reglamento del SEP (RU01).

Este proceso describe, como bien lo menciona el objetivo del macroproceso, el proceso de elección de la Dirección del Posgrado del PPBEI, el cual de acuerdo a la evaluación realizada durante la aplicación de la auditoría se concluye que se realiza una buena gestión de la información a lo largo del mismo, sin embargo algunos puntos a considerar es el trabajar siempre de la mano con los lineamientos y requisitos estipulados en los reglamentos, estar constantemente capacitado en la creación y documentación de actas, y finalmente seguir los criterios establecidos para el archivo de la documentación generada de acuerdo a las normativas indicadas por el AUROL en pro de una adecuada gestión documental.

De este macroproceso se considera como fortaleza contar con las orientaciones de los Reglamentos RU01 y RP01, para lograr un procedimiento de elección transparente y democrático. Además, los requisitos permiten valorar la idoneidad de la persona para ocupar este importante puesto dentro de la gestión del Posgrado. Estos documentos son accesibles de manera impresa y digital, ya que el Posgrado cuenta con ellos como insumos necesarios para la toma de decisiones.

Como una debilidad se puede considerar la posibilidad de no contar con profesores con el rango de Catedrático o asociado, esto según lo estipulado en el artículo 23, punto c) del Reglamento del SEP. De esta manera, la Dirección de la Unidad Académica donde se encuentra adscrito el Posgrado debe procurar la idoneidad de las personas nombradas en la Comisión de Posgrado. Este señalamiento, se considera, a su vez, una oportunidad para que los docentes asciendan en régimen académico.

Otra debilidad es, también, que las personas Miembro de la Comisión no posean el grado máximo que otorga el Programa, en los casos que se ofrezca títulos de maestría académica o maestría profesional, la persona que ocupe la dirección deberá tener como mínimo el título de maestría académica, esto como parte de los requisitos establecidos en el artículo 23, punto d) del Reglamento del SEP.

Por último, se considera una oportunidad el periodo de cuatro años de nombramiento de la persona que se nombre como director o directora del Posgrado según el Reglamento del SEP. De esta manera, se puede adquirir la suficiente capacidad para la ejecución de todas las funciones específicas y las acciones que considere acordes a potenciar la visibilidad del Posgrado, de sus graduados y de las investigaciones que se producen en cada promoción.

**Macroproceso #2:** Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión del PPBEI.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Elaborar y distribuir la convocatoria de la sesión		●			DP CM01	X	X	X	X		
3	Confirmar el quórum e iniciar la sesión			●		DP CM CM02		X		X		
4	Aprobar la orden del día			●		DP CM CM01	X	X		X		
5	Presidir las sesiones con los temas del orden del día			●		DP CM CM01 AC10		X		X		
6	Gestionar Acta según los acuerdos tomados			●		DP AC09	X	X	X	X		
7	Dar seguimiento a acuerdos			●		DP CM AC09		X		X		
8	Aprobar el Acta en la próxima sesión			●		DP CM AC09	X	X	X			
9	Fin	●										

**Entidades:**

CM Comisión de Maestría  
 DP Dirección del Posgrado

**Documentos:**

AC09 Acta de sesión  
 AC10 Apéndice del acta  
 CM01 Convocatoria  
 CM02 Justificación de ausencias

## Descripción:

Dentro del área administrativa del PPBEI, uno de los macroprocesos existentes es la tarea de “convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del PPBEI”. Para iniciar la convocatoria a una sesión ordinaria o extraordinaria, la Dirección debe elaborarla considerando los puntos a tratar y distribuirla oportunamente (CM01). Esta debe de procurarse enviarse de forma digital y/o física (Paso 2) con al menos 4 días de anticipación.

El día de la sesión en primera instancia se debe confirmar el *quorum*, para lo cual debe haber como mínimo tres personas (de la actual conformación de cinco miembros) que hayan firmado el registro de asistencia; de no cumplirse se debe de volver a elaborar y difundir una nueva convocatoria a la sesión (Paso 3).

Cabe señalar que como parte de la confirmación del *quorum* se deben tomar en cuenta las justificaciones de ausencias (CM02), mismas que deben archivarse de manera digital o física según corresponda.

La Dirección es la encargada de presidir cada sesión y, en primer momento debe solicitar la aprobación del orden del día (Paso 4). Posteriormente, se procede a tratar cada uno de los temas contenidos en la convocatoria (CM01) y tomar los acuerdos respectivos (Paso 5). Al concluir la sesión, la Dirección elabora el acta de la sesión (AC09) y da seguimiento a los acuerdos tomados en la misma (Paso 6 y 7). Finalmente, es fundamental que el acta de la sesión (AC09) sea aprobada en la próxima sesión como primer punto del orden del día; sino es aprobada se debe ajustar el acta nuevamente de acuerdo con las modificaciones solicitadas por la Comisión (Paso 8).

Dentro de este macroproceso, fundamental para el quehacer del Posgrado, se puede rescatar como una fortaleza el seguimiento al procedimiento de órganos colegiados que se instituye en la gestión de entidades públicas, contribuyendo con la transparencia y brindando la posibilidad a que otras personas puedan tener acceso a la gestión administrativa de la Dirección del Posgrado.

Una debilidad puede ser la acumulación de actas sin aprobación, por lo que, la Dirección y su apoyo administrativo deben esforzarse por la confección y aprobación de las actas. Si las actas se acumulan, es complejo para los miembros de la Comisión la revisión de actas que se efectuaron meses atrás. Adicionalmente, cabe agregar que el personal del Posgrado cuenta con poca o nula capacitación para la creación y redacción del acta; no obstante, estas se deben de realizar de la mejor manera posible ya que tanto las unidades académicas como los Posgrados son auditados por la Contraloría Universitaria y estas actas son fundamentales en el proceso de control y verificación realizado.

En este punto, cabe agregar, que la gestión a lo largo de este diagrama de flujo es muy buena, esto se ve respaldado mediante una auditoría que se realizó en el 2019, en donde se obtuvo un 97% de calificación con respecto a la elaboración de las actas. No obstante, se recomienda al PPBEI y al SEP solicitar capacitaciones para el personal administrativo con la finalidad de mantener siempre una buena gestión de las actas, ya que como bien se menciona en la Gaceta 10-2011 Año XXXV publicada el 5 de julio de 2011 sobre el Procedimiento para la Gestión de las Actas y Expedientes de Sesiones de los Órganos Colegiados de la Universidad de Costa Rica, este tipo de documento es de gran valor para la toma de decisiones.

Por lo tanto, una oportunidad en apoyo a la transparencia se relaciona con la elaboración del texto de cada acta. Las mismas deben contar con una breve síntesis de las discusiones y los acuerdos textualmente tal y como fueron tomados. Para lograrlo, la Comisión debe estar muy comprometida en la revisión de las actas previo a la sesión en que se aprobarán, con el fin de enviar las correcciones que consideren pertinentes y, así, ser muestra fiel de los acuerdos y temas que se tratan en estas sesiones, lo anterior, va a permitir a los usuarios de este tipo de información acceder de manera eficiente y eficaz a la información que requieren. Además, otra oportunidad para el adecuado manejo de las actas, se tiene el archivarlas de acuerdo a la clasificación utilizada por el AUROL, y respaldarlas tanto de forma física como digital, ya que de este modo se contribuye a la conservación de documentos y al acceso de la información.

# Área Financiera

**Macroproceso #3:** Gestionar de manera eficiente las partidas presupuestarias del PPBEI.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Distribuir los ingresos según las partidas presupuestarias		●				X			X		X
3	Presentar proyección presupuestaria a la Comisión de Maestría		●					X		X		
4	Controlar el gasto de las partidas presupuestarias y caja chica		●				X	X		X		X
5	Administrar los Bienes Institucionales del Posgrado		●				X	X		X		
6	Rendir cuentas sobre el gasto financiero a la Comisión del Posgrado		●					X		X		
7	Fin	●										

**Entidades:**

CM Comisión de Maestría  
 DP Dirección del Posgrado

**Documentos:**

IN02 Informe presupuestario  
 IN03 Informe rendición de cuentas  
 IN05 Facturas  
 RU03 Reglamento de Bienes Institucionales  
 RU05 Reglamento caja chica  
 RU06 Reglamento presupuesto

## **Descripción:**

Otra de las principales áreas de gestión de la información de gran valor en el PPBEI es la financiera. Dentro de esta área se lleva a cabo el siguiente macroproceso “Gestionar de manera eficiente las partidas presupuestarias del PPBEI”.

Para llevar a cabo la gestión de las partidas presupuestarias del PPBEI de manera eficiente, en primer lugar, se deben distribuir el total de los ingresos de acuerdo a cada una de las partidas presupuestarias; la distribución de estos fondos es llevada a cabo por la Dirección mediante el Sistema de Formulación de Presupuesto (Paso 2). Algunas de las principales partidas son: salarios de docentes, activos del Posgrado, material de oficina, bienes y servicios varios, entre otros.

Una vez realizada dicha distribución se presenta una proyección presupuestaria (Paso 3), es decir, una estimación de los gastos según partidas que deben presentarse y aprobarse en una sesión de la Comisión de la Maestría; a la Comisión, además, debe presentarse un informe presupuestario periódicamente (IN02) en formato físico o digital, y es de vital importancia que la Dirección deje respaldo del mismo en su archivo.

De lo anterior, se debe recalcar la importancia de la elaboración del presupuesto, ya que este permite tomar el dinero asignado y distribuirlo mediante partidas planificadas y presupuestadas, evitando de este modo realizar modificaciones posteriormente. El presupuesto del Posgrado mayoritariamente se designa al pago de profesores.

Una vez aprobado el informe presupuestario por la Comisión, la Dirección tiene la labor de velar por el control y gasto tanto de las partidas presupuestarias como de la caja chica (Paso 4); por lo tanto, debe de apegarse a la reglamentación existente en relación a la administración de estos fondos (RU05 y RU06). Un elemento informativo clave es el orden y resguardo de las facturas por bienes y servicios adquiridos por el Posgrado (IN05). De la mano con este tipo de control y presupuestos viene el control y administraciones de los bienes institucionales con los que cuenta el Posgrado (Paso 5), el cual se rige por el Reglamento de Bienes Institucionales de la UCR (RU03).



Finalmente, una vez finalizado el año lectivo, la Dirección debe de rendir cuentas sobre el gasto financiero realizado a la Comisión del Posgrado (Paso 6), mediante un informe de rendición de cuentas (IN03), el cual pese a no estar en este momento estipulado en el reglamento para los Posgrados, el PPBEI en particular lo realiza y lo presenta de forma física y dejando respaldo en el archivo del PPBEI. Este informe contiene algunos rubros que el SEP consume del presupuesto del Posgrado, por lo que, debe manejarse con claridad cada uno de los ingresos y egresos reportados.

Como fortaleza se puede afirmar la existencia de sistemas que permiten la administración del presupuesto, ya que, en una matrícula ordinaria, el Posgrado recibe una importante cantidad de dinero que debe utilizarse de manera racional para su adecuada sostenibilidad. Es importante mencionar que el informe presupuestario la Dirección del Posgrado lo envía en una llave USB a solicitud de la contraloría, mismo que se genera del sistema de administración presupuestaria; este sistema permite facilidad en la distribución de la información y brinda transparencia durante todo el proceso.

Una amenaza puede ser la falta de una promoción de estudiantes activa en uno de los dos énfasis, ya que es el medio por el cual el Posgrado recibe dinero para sus gastos. O bien el hecho de que, un estudiante tenga dificultades académicas y no avance con el plan de estudios establecido, pues, provoca un desbalance en el presupuesto proyectado anualmente para el quehacer del Posgrado. Además, la falta de mecanismos de captación de recursos financieros por medio de cursos dirigidos a la comunidad académica e investigativa de Bibliotecología puede considerarse una debilidad. Y, en esta misma línea, la falta de estudiantes para abrir una promoción que generen el presupuesto necesario para la sostenibilidad del Posgrado se considera una amenaza, por lo que, se requieren mecanismos de promoción y divulgación efectivos para captar al público meta.

Otra amenaza dentro de este macroproceso podría darse en estudiantes particulares, quienes a raíz de las contracciones económicas a nivel país puedan verse afectados sus ingresos para continuar con sus estudios; además, que a nivel público,

algunos puestos no reconocen títulos, por lo tanto, los profesionales se mantienen con sus estudios de pregrado y no continúan con su desarrollo profesional y académico, ni toman en consideración el invertir en un Posgrado. Adicionalmente, es latente la amenaza a los presupuestos universitarios, principalmente, las luchas por el Fondo Especial para el Financiamiento de la Educación Superior Estatal (FEES). Una reducción en este presupuesto puede convertirse en un riesgo para los Posgrados si no se cuentan con una promoción activa, ya que el presupuesto asignado cada vez es menor, hasta el punto de poder llegar a cerrar el Posgrado por falta de recursos.

Como bien se puede observar debido al poco presupuesto que obtiene el PPBEI del SEP, este vive en un constante riesgo por la falta de recursos económicos, por lo tanto este macroproceso pese a realizarse de una buena manera se debe implementar medidas para la captación de recursos económicos asegurando una mayor estabilidad financiera.

**Macroproceso #4:** Velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado del PPBEI.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación				
Nº	Descripción de pasos												
1	Inicio	●											
2	Reportar al sistema de cobro del SEP información del estudiante		●			DP FR02 PW02		X		X			X
3	Recordar las fechas de pago correspondientes		●			DP ES		X		X			X
4	Pagar cantidad de créditos matriculados		●			ES OAF PW03		X			X		X
5	Verificar el pago por parte del estudiantado		●			DP OAF		X					X
7	Fin	●											

**Entidades:**

ES Estudiante  
 DP Dirección del Posgrado  
 OAF Oficina de Administración Financiera

**Documentos:**

FR02 Formulario de Presupuesto  
 PW02 Portal SAF  
 PW03 Portal web de OAF

**Descripción:**

Velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado del PPBEI, conforma otro de los grandes macroprocesos del área de gestión de la información a nivel financiero. La Dirección del Posgrado como parte de sus funciones debe velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado; para ello, el SEP informa al Posgrado sobre el monto a cobrar de cada estudiante y el Posgrado lo verifica mediante la utilización del Sistema de Información de Administración Financiera (SAF) (PW02) (Paso 2). Adicionalmente, según la entrevista a el asistente administrativo del Posgrado, en este mismo Sistema se genera una alerta; posteriormente, se procede a crear un oficio con el resultado de las alertas enviadas a cada uno de los estudiantes y se guardan los comprobantes generados.

El Posgrado, por lo general, recuerda al estudiante las fechas de pago correspondientes por medio de un correo electrónico, para que se mantengan pendientes de realizar el pago de los créditos matriculados (Paso 3). El pago de estos créditos puede hacerse de forma física en la Oficina de Administración Financiera o por medio de alguna plataforma digital bancaria.

Cabe recalcar que, el pago de los estudiantes se realiza de acuerdo a la cantidad de créditos matriculados en cada bloque lectivo (Paso 4); el Posgrado debe estar pendiente de verificar el pago por parte del estudiantado (Paso 5); esta verificación se hace por medio del Portal web de OAF (PW03).

En caso de morosidad, la Dirección del Posgrado debe notificar por correo electrónico o llamada telefónica al estudiante, para recordarle esta condición de alerta y ponerle al tanto de los inconvenientes que puede generarle en el avance de su plan de estudios; es conveniente que el Posgrado logre detectar la posibilidad de abandono por parte del estudiante y atienda la situación, para no enfrentar una disminución de estudiantes empadronados en la promoción que se encuentre activa.

A lo largo del flujo de información que se presenta a la hora de velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado del PPBEI, se logra

evidenciar que el Posgrado cuenta con un sistema y un mecanismo de control de pagos eficientes, así como, la normativa suficiente a nivel UCR para que los estudiantes formalicen el pago según las fechas establecidas.

Ahora bien, la falta de pago por parte del estudiantado representa una amenaza para el Posgrado, ya que puede afectar el recurso presupuestario del mismo, y con esto afectar el nombramiento de profesores, principal partida presupuestaria que se coordina con mucha antelación. Es necesario recalcar, que desde el inicio de una nueva promoción se debe estimar el retiro de uno a tres estudiantes durante la promoción activa, para una gestión financiera realista.

Como fortaleza se considera que, el Posgrado puede ofrecer un porcentaje de exoneración en el costo de cada semestre por medio de una beca a quienes la soliciten. Esta exoneración puede motivar al estudiantado a mantenerse activo y perseverar para finalizar con el plan de estudios y su posterior graduación.

Finalmente, una debilidad que se presenta en el Posgrado es que, del presupuesto recibido cada semestre, se debe tomar en cuenta que un porcentaje queda en las arcas del SEP, lo que dificulta proyectar el aumento del salario de los profesores o invertir en actividades u otros apoyos para el desarrollo educativo del estudiantado y para la promoción y divulgación del Posgrado.

En este sentido, se debe de revisar con mayor precisión la información que se genera de este macroproceso con el fin de ayudar en la toma de decisiones de la gestión administrativa y crear propuestas para la captación de recursos económicos para la sustentabilidad económica del PPBEI o bien de mecanismos de atracción y promoción del Posgrado con el fin de lograr una mayor promoción en la matrícula de estudiantes.

# Área Educativa

**Macroproceso #5:** Aprobar las solicitudes de ingreso del estudiantado a una nueva promoción según el énfasis correspondiente.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Abrir promoción ante el SEP		●			SEP DP	X		X	X		
3	Presentar documentación al SEP		●			ES SEP FR01		X		X		
4	Recibir expedientes de estudiantes elegibles y Acta proveniente del SEP		●			SEP DP EX01		X		X		
5	Realizar convocatoria para análisis de expedientes		●			CM EX01	X		X	X		
6	Generar Acta de estudiantes aprobados y enviarla al SEP		●			DP SEP AC02	X	X		X		
7	Identificar estudiantes que provienen de otra carrera		●			DP	X		X			X
8	Comunicar a los estudiantes aceptación en el Posgrado		●			DP ES	X		X		X	
9	Realizar empadronamiento de los estudiantes		●			DP						
10	Fin	●										

**Entidades:**

- CM Comisión de Maestría
- DP Dirección del Posgrado
- ES Estudiante
- SEP Sistema de Estudios de Posgrado

**Documentos:**

- AC02 Acta estudiantes aceptados en carrera
- EX01 Expediente del estudiante
- FR01 Formulario ingreso a Maestría

## **Descripción:**

La Comisión del Posgrado es la encargada de aprobar las solicitudes de ingreso del estudiantado a una nueva promoción según el énfasis correspondiente, siendo esta una función cotidiana dentro quehacer del PPBEI concerniente a la oferta educativa. Es de vital importancia realizar una adecuada promoción de la apertura de una nueva promoción, con sus respectivos requisitos de ingreso a la Maestría según el énfasis correspondiente que se apruebe para su apertura.

En primera instancia se abre una promoción ante el SEP (Paso 2) y el mismo recibe las solicitudes de ingreso al Posgrado (FR01) (Paso 3) una vez que se haya coordinado con esta instancia el período de inscripción; es importante aclarar que, este período es fundamental para lograr, según el Reglamento del SEP, un mínimo de 15 estudiantes empadronados, por lo que, el Posgrado debe realizar la promoción y divulgación que considere oportuna, en actividades propias de la disciplina Bibliotecológica o actividades profesionales organizadas por las escuelas de enseñanza o el Colegio de Profesionales en Bibliotecología. Es importante mencionar que una vez el estudiante realiza la entrega de los papeles para la debida inscripción al Posgrado y esta es aceptada por la Comisión el estudiante queda empadronado.

Este período, además, es de resolución de consultas telefónicas y vía correo electrónico, por lo que, tanto la Dirección como el asistente del Posgrado deben manejar la misma información y los datos oportunos para aclarar toda inquietud y motivar a las personas interesadas en lo que les permite y ofrece un Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.

Una vez finalizado el período de recepción de documentos, el SEP se encarga de enviar al Posgrado los expedientes de los estudiantes elegibles (EX01) (Paso 4) junto con un Acta que incluye el listado de expedientes que está enviando; lo anterior debe realizarse de manera personal y entregar todos los documentos en formato impreso.

Seguidamente, se convoca a una sesión ordinaria de la Comisión de Posgrado para analizar los expedientes (Paso 5). Los expedientes se componen de un currículum del estudiante, del formulario de inscripción y el expediente de notas principalmente, estos documentos son revisados por cada miembro para valorar la idoneidad de la persona solicitante a ingreso en el Posgrado.

Una vez seleccionados los estudiantes elegibles se genera un Acta (AC02) y se envía al SEP (Paso 6). Es importante identificar a los estudiantes que provienen de otras carreras (Paso 7), ya que, estos deberán llevar un curso de nivelación que les sirva para comprender el contexto profesional y disciplinar Bibliotecológico. Después de seleccionar a los estudiantes se les deberá comunicar, por lo general, vía correo electrónico o por llamada telefónica su aceptación en el Posgrado (Paso 8).

Por último, la Dirección del Posgrado debe estar al tanto del proceso de empadronamiento del estudiantado, con el fin de que estos puedan iniciar su plan de estudios y matricular los cursos según corresponda (Paso 9). Con estas personas se suele tener una reunión de bienvenida, donde se les comparte información sobre el plan de estudios, el proceso investigativo, el Reglamento y todo lo referente al pago semestral de los créditos matriculados.

Como fortaleza se considera que, el Sistema de Posgrado asiste en la recopilación de la documentación que deben presentar los postulantes a ingreso de cada Posgrado. Esta información llega a la Dirección y, a su vez, es analizada en una sesión ordinaria, para constatar el perfil idóneo de estudiantes que puedan cursar en una nueva promoción.

Otra fortaleza es que, el Posgrado admite personas graduadas de otras carreras, permitiendo enriquecer el establecimiento de perspectivas interdisciplinarias que apoyan el proceso educativo. Estas personas deben llevar un curso de nivelación, que se ofrece en los primeros meses de inicio de la promoción.

La principal amenaza, como se ha mencionado en otros momentos, es que los mecanismos de promoción del Posgrado no sean atinentes a las necesidades del



sector empleador y del público meta, siendo estos, en su mayoría, personas graduadas de un Bachillerato o una Licenciatura en Bibliotecología de cualquiera de las universidades que forman a estos profesionales.

Finalmente, en cuanto a la gestión documental es de vital importancia se sigan todas las normas de clasificación y archivo establecidas por el AUROL, para de este modo lograr la creación de nuevos expedientes de forma exitosa, y estén disponibles para la consulta de las personas interesadas en el momento que así se requiera. Los expedientes de acuerdo a la normativa de la UCR, son documentos que se deben mantener en óptimas condiciones, ya que de acuerdo a la tabla de plazos brindada por el AUROL, estos se deben respaldar y conservar por largos periodos de tiempo en las Unidades Académicas.

**Macroproceso #6:** Mantener actualizado el expediente académico del estudiante del PPBEI.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Recibir expedientes del SEP		●					X		X		
3	Aportar documentos al expediente		●					X		X		
4	Agregar información complementaria generada en su proceso como estudiante		●					X		X		
5	Archivar expediente del estudiante al concluir plan de estudios		●					X		X		
6	Fin	●										

**Entidades:**  
 DP Dirección del Posgrado

**Documentos:**  
 EX01 Expediente estudiante  
 EX03 Documentos varios del expediente del estudiante

**Descripción:**

La actualización del expediente académico del estudiante del PPBEI constituye uno de los macroprocesos identificados dentro de la gestión educativa que ejerce el Posgrado. El flujo del mismo inicia cuando el estudiante es aceptado en el Posgrado; en ese momento, la Dirección archiva el expediente que recibió del SEP con la información del empadronamiento para ingresar a la Maestría entregada por cada estudiante (Paso 2). Es importante mencionar que, actualmente, los expedientes se almacenan en forma física y no se posee una copia digital.

El expediente del estudiante (EX01) deberá mantenerse actualizado durante el lapso de tiempo en que esta persona tenga vinculación con el Posgrado, por lo que, se le aportarán los documentos básicos de un expediente (EX03) (Paso 3) tales como: currículum del estudiante, el formulario de inscripción, el expediente de notas, entre otros. Además, se debe de incluir información complementaria generada durante su proceso como estudiante, por ejemplo, aquellas comunicaciones elaboradas por estas personas por escrito hacia el Posgrado, mismas que deben de archivar en el expediente con su respectiva copia de recibido si se realizó una respuesta por escrito al mensaje; los documentos hacia el estudiante que genere el Posgrado deberán archivar tanto en formato físico como digital (Paso 4).

Al concluir la vinculación del estudiante con el Posgrado se adjuntará, también, la carta de conclusión de estudios, plan de estudios y se procede a archivar el expediente (EX01) (Paso 5).

Como fortaleza de este proceso, el Posgrado tiene la responsabilidad de mantener toda la documentación a resguardo y los criterios suficientes para mantener la confidencialidad de la información administrada. A nivel universitario se cuenta con lineamientos para la gestión documental de estos expedientes, el artículo 4 del Reglamento del Régimen Académico Estudiantil establece que los expedientes son confidenciales y accesibles sólo a los profesores consejeros, y al personal técnico administrativo, con la debida autorización del director. El estudiante podrá obtener copia de su expediente siempre y cuando así lo solicite.

Una amenaza detectada es la falta de una versión digital de dichos expedientes, que pueda salvaguardar la información contenida en estos. Una eventualidad climática, un desastre natural o el mismo desgaste que sufre el papel con los años podrían afectar la integridad de estos documentos, por lo que, mantener respaldos digitales es ahora, más que nunca, una prioridad. En miras de la digitalización de documentos, también es importante indicar que la información como oficios y actas, donde se han analizado casos de estudiantes, se encuentran tanto en formato físico como digital. Es importante considerar que para mejorar la gestión de información y la gestión documental es urgente que se implemente un proceso de digitalización como se señala anteriormente y que este se haga siguiendo las normas y estándares establecidos y existentes en esta materia.

Como oportunidad se detecta la posibilidad de que el Posgrado digitalice toda esta documentación y la custodie de manera efectiva, para agilizar tanto la consulta como su respaldo. En la actualidad, existen diversas tecnologías que permiten una amplia cantidad de espacio para archivos digitales, tales como dispositivos de almacenamiento externos o virtuales, por medio de un servicio en la nube.

**Macroproceso #7:** Gestionar las actas de notas del estudiantado de los cursos según el plan de estudios de la maestría correspondiente.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Cumplir con las evaluaciones del curso		●			ES	X		X	X		X
3	Reportar notas del estudiante al PPBEI		●			PR DP	X	X	X	X		
4	Incluir reporte de notas en SAE		●			DP PR	X	X				X
5	Imprimir reporte de notas		●			DP PR		X		X		
6	Enviar actas de notas a ORI		●			DP PR		X		X		
7	Archivar actas de notas		●			DP	X	X				
8	Fin	●										

**Entidades:**

ES Estudiante  
 DP Dirección del Posgrado  
 PR Profesor

**Documentos:**

AC03 Actas de Notas  
 CR02 Cartas recibidas (Oficios)  
 DC01 Reporte de Notas del SAE

**Descripción:**

Dentro del área educativa se ha considerado como un macroproceso importante “Gestionar las actas de notas del estudiantado de los cursos según el plan de estudios de la maestría correspondiente”; este macroproceso involucra tanto al profesor de cada curso del plan de estudios vigente como al estudiante.

El estudiante, en primera instancia, debe cumplir con cada una de las evaluaciones asignadas en el curso con el fin de concluir satisfactoriamente el ciclo lectivo (Paso 2). Es de considerar que la nota mínima para aprobar un curso debe ser 7, y el promedio ponderado debe ser igual o superior a 8 en cada ciclo lectivo, esto durante todo el tiempo de vinculación del estudiante con el Posgrado, el incumplimiento de alguna de estas disposiciones podría significar la separación del estudiante del Programa.

El artículo 37 del Reglamento del SEP además establece, que cuando el estudiante obtenga un promedio inferior a 8 perderá su derecho a continuar en el Programa, a excepción de los casos debidamente justificados, en los que la Comisión del Posgrado autorice a que se matricule en el siguiente ciclo, con la condición de que se alcance el promedio ponderado establecido en el Reglamento. Una nota inferior a 7 en un curso, aunque el promedio ponderado sea superior a 8 pondrá al estudiante en condición de prueba durante el siguiente ciclo lectivo. El estudiante que tenga dos reprobaciones de cursos en un mismo ciclo constituirá causa inmediata de separación definitiva del programa.

Al concluir el curso, el profesor procede a reportar las notas de los estudiantes a la Dirección del Posgrado en las fechas estipuladas por la Oficina de Registro e Información de la UCR, por medio de un documento digital o impreso (CR02) (Paso 3).

Al recibir el reporte de las notas, la Dirección procede a incluir las notas de los estudiantes en el Sistema de Aplicaciones Estudiantiles (SAE) (Paso 4). Este sistema informático es utilizado para administrar los cursos y planes de estudio de la Universidad de Costa Rica, así como para extraer información sobre el rendimiento

académico de estudiantes por medio de su expediente, documento relevante para la toma de decisiones en cuanto a la trayectoria de cada estudiante.

Una vez se ingresan todas las notas al SAE, la Dirección del Posgrado imprime el reporte de notas (DC01) (Paso 5) y redacta un Acta (AC03) para ser enviada a la Oficina de Registro e Información (Paso 6) junto con el reporte generado por el SAE. El acta de notas debe ir debidamente firmado por el profesor a cargo del curso y la Dirección del PPBEI, y se envía en formato impreso.

Finalmente, una vez enviado el Acta a la Oficina de Registro e Información, la Dirección procede a almacenar en el Archivo del Posgrado el documento en formato impreso y, a su vez, mantiene la copia digital (Paso 7).

De este proceso se considera como fortaleza contar con el programa SAE, ya que facilita la comunicación entre la Oficina de Registro e Información y las Unidades Académicas, en este caso el PPBEI, lo cual permite que las notas de los estudiantes se vean reflejadas en sus expedientes de manera automática, una vez cerradas las actas. El SAE también permite conocer las deudas pendientes que pueden tener los estudiantes, establecer repetición de cursos, servir de apoyo a la toma de decisiones sobre el presupuesto, entre otros.

Además, este macroproceso es parte de la cultura académica, donde al finalizar cada curso se tiene por oficio la ponderación final del rendimiento de cada estudiante y el reporte de notas a las instancias creadas para tal fin a nivel universitario. Por lo tanto, tiene un procedimiento claramente definido y regulado, lo que hace que la gestión que desarrolla el Posgrado al respecto de este macroproceso se haga de forma adecuada.

**Macroproceso #8:** Contratar al personal docente que imparte los cursos según el plan de estudios de la Maestría correspondiente.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Identificar los cursos que se impartirán en el ciclo lectivo		●			DP	PE01	X				X
3	Indagar los postulantes a docentes del curso lectivo		●			DP	EX02 PW01	X	X		X	X
4	Consultar disponibilidad a los docentes elegibles		●			DP PR		X		X	X	
5	Solicitar currículum a los docentes elegibles		●			DP PR	DC02	X	X	X	X	
6	Presentar a los docentes elegibles en sesión de la Comisión de Maestría		●			DP CM	DC02		X		X	
7	Elegir al docente que impartirá el curso		●			DP CM	DC02		X		X	
8	Establecer modalidad de pago		●			CM			X		X	
9	Elaborar Acta y enviarla al SEP		●			DP SEP	AC04		X	X	X	
10	Efectuar nombramiento en Sistema del SEP		●			DP SEP		X				X
11	Crear expediente del docente		●			DP	EX02		X		X	
12	Fin	●										

**Entidades:**

CM Comisión de Maestría  
 DP Dirección del Posgrado  
 PR Profesor

**Documentos:**

AC04 Acta elección docente  
 DC02 Currículum docente  
 EX02 Expediente docente  
 PE01 Plan de estudios  
 PW01 Portal web



## **Descripción:**

Como parte del desarrollo educativo del Posgrado, un macroproceso relevante es “Contratar al personal docente que imparte los cursos según el plan de estudios de la Maestría correspondiente”, en el cual se ven involucrados la Dirección, las personas candidatas a impartir los cursos y la Comisión de Maestría.

En primera instancia, antes de pensar en algún posible candidato, hay que identificar los cursos que se van a impartir en el ciclo lectivo (Paso 2), de acuerdo con el Plan de estudios (PE01), con el fin de tener una visión clara sobre que conocimientos, especialización y experiencia debe poseer el docente que se va a contratar.

Al tener bien identificados los cursos, la Dirección del Posgrado debe indagar los postulantes a docentes (Paso 3); en este sentido, se puede consultar los expedientes de profesores que ya hayan colaborado anteriormente con el PPBEI o se proponen nuevos candidatos, es estos casos, por lo general, se contratan a docentes de la UCR de carreras afines.

Posteriormente, en el momento que se tengan los posibles candidatos, se consulta la disponibilidad a los docentes elegibles (Paso 4); quienes antes de tomar la decisión solicitan el programa de curso, esta comunicación entre el candidato a docente y la Dirección puede darse de tres maneras: personal, vía telefónica o por medio de correo electrónico.

Cuando el posible docente confirme su disponibilidad e interés en asumir el curso respectivo, la Dirección del Posgrado procederá a solicitar su currículum (DC02) (Paso 5), para corroborar los requisitos académicos. El currículum se puede hacer llegar por correo electrónico o de forma impresa.

Seguidamente, la Dirección del Posgrado debe convocar a una sesión ordinaria de la Comisión de Maestría para presentar a los docentes elegibles (Paso 6) y así seleccionar a quienes impartirán los cursos según el bloque respectivo (Paso 7). En la sesión, los miembros de la Comisión antes de la elección discuten aspectos propios del currículum y de la experiencia con que cuentan los candidatos, para escoger a quien se considera más idóneo según el curso respectivo.

En el momento que se seleccionan los docentes que serán nombrados, el siguiente paso es acordar en la misma sesión la modalidad de pago (Paso 8); esta puede darse por complemento salarial, por jornada o por salario contractual.

Al finalizar la sesión, la Dirección debe elaborar el Acta (AC04) respectiva con los acuerdos en relación a los nombres de las personas docentes, para los cursos que se estarían ofertando, misma que sería enviada al SEP para notificar el nombramiento (Paso 9). El envío de este documento se hace de manera física vía oficio y digital por medio del correo electrónico. Además, la Dirección del Posgrado, antes de iniciar el período lectivo, debe efectuar el nombramiento de cada profesor en el sistema automatizado del SEP (Paso 10) y enviar al mismo la declaración jurada del docente para validar su nombramiento.

Finalmente, la Dirección creará un expediente del docente (EX02) (Paso 11), el cual será guardado en forma física en el Archivo del Posgrado, para cualquier consulta posterior.

En este macroproceso se puede considerar como fortaleza la posibilidad de contratar profesores externos que puedan compartir nuevos conocimientos, sus experiencias laborales y didácticas, para impartir cada curso. El Reglamento de Régimen Académico Régimen Docente en sus artículos 30 y 30 bis establece las disposiciones referentes al nombramiento de profesores visitantes. El profesor de Posgrado debe tener, como mínimo, el grado de maestría o un grado de especialidad de posgrado superior a la licenciatura.

El Posgrado tiene, como fortaleza, la posibilidad de escoger a la persona que considere adecuada, o bien, descartar a quienes, por su jornada laboral u otra regulación, no pueden ser nombradas.

Una debilidad detectada, según las indagaciones respectivas, es el salario que puede ofertar el Posgrado para cada curso. Este salario, en el 2019, se ha establecido en 600 000 colones, monto que, para personas con una reconocida trayectoria laboral y experiencia profesional puede no ser una suma atractiva. Además, este salario depende de las finanzas del Posgrado que, a su vez, dependen de la cantidad de estudiantes matriculados según cada promoción. Por lo tanto, podría verse disminuido o requerir del apoyo de la Escuela de

Bibliotecología y Ciencias de la Información por medio del nombramiento por jornada laboral para la persona elegida como docente.

**Macroproceso #9:** Actualizar los programas de curso con el personal docente según el plan de estudios de la Maestría vigente.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Verificar los cursos a ofertar	●				DP PE01	X					X
3	Enviar programa de curso al docente para su revisión	●				DP PR PC01	X		X			
4	Recibir el programa de curso revisado y actualizado por el docente	●				DP PR PC01	X		X			
5	Aprobar el programa de curso	●				DP PR PC01	X		X			
6	Archivar el programa de curso	●				DP PC01	X	X				
7	Fin	●										

**Entidades:**

DP Dirección del Posgrado  
PR Profesor

**Documentos:**

PE01 Plan de estudios  
PC01 Programa de curso

**Descripción:**

El macroproceso que permite la actualización de los programas de curso con el personal docente según el plan de estudios de la Maestría vigente, forma parte del área de desarrollo educativo y como actores se identifican a la Dirección del Posgrado y el docente que impartirá el curso.

En un primer momento, antes de iniciar un período lectivo, la Dirección del Posgrado debe verificar los cursos que se van a ofertar (Paso 2) según el Plan de estudios (PE01) de la Maestría correspondiente; esta revisión puede hacerla por medio del Sistema de Aplicaciones Estudiantiles (SAE), o bien, a partir de los documentos impresos y digitales que contienen la malla curricular de la promoción que este activa. Además, se debe organizar una reunión entre el Director del PPBEI y el profesor elegido para impartir determinado curso, con el fin de conversar aspectos administrativo-docentes a tenerse en consideración, principalmente, con aquellas personas nuevas que contrata el Posgrado, considerándose una actividad de inducción muy valiosa para entablar las expectativas del curso por ambas partes.

Al profesor designado para impartir determinado curso se le envía el Programa (PC01) para su revisión (Paso 3); está permitido a esta persona realizar algunas modificaciones a los contenidos y, es de su responsabilidad agregar el detalle de las evaluaciones, el cronograma, la metodología didáctica y la bibliografía.

Cuando el profesor finalice con la revisión, debe enviar el programa de vuelta a la Dirección del PPBEI, quien al recibirlo debidamente revisado y actualizado (Paso 4), debe verificar los cambios realizados para su posterior aprobación (Paso 5); en caso de no ser aprobado se le enviará nuevamente el programa al profesor para los ajustes necesarios.

Cuando el programa se encuentre debidamente aprobado por la Dirección, este debe ser archivado (Paso 6), tanto de forma física como digital; pues dan fe del compromiso asumido por cada parte en el proceso educativo y sirven para el próximo proceso de revisión a futuro. Estos programas, además, son necesarios para que, si un

estudiante desea postularse a realizar estudios en el extranjero o requiere certificar la titulación obtenida en el PPBEI a otra instancia, los programas pueden ser requisitos que se deben adjuntar en la solicitud.

Se puede considerar como una fortaleza de este macroproceso, la posibilidad con que cuentan los profesores para recomendar cambios a las referencias bibliográficas de los programas de curso con el fin de actualizar las temáticas, aportar experiencias innovadoras, principalmente, en la Maestría con énfasis en Tecnologías de la Información y Comunicación por el avance acelerado en este sector. Sin embargo, se considera una debilidad, las dificultades para que se puedan actualizar los planes de estudio y programas de los cursos de manera integral, implicando una labor de mucho tiempo, trámites y vistos buenos que deben obtenerse desde CONARE.

Además es importante mencionar que la Dirección del PPBEI está trabajando en la actualización de la malla curricular para la Maestría académica (X. Rojas, comunicación personal, 27 de agosto de 2019), lo que ofrece una oportunidad para fortalecer el alcance y posicionamiento de la labor investigativa del Posgrado, concentrando esfuerzos en la producción de nuevo conocimiento disciplinar y menos en la preparación profesional. En este sentido un documento que puede servir de apoyo es la “Guía para elaborar programas de cursos en la Universidad de Costa Rica”, el mismo fue creado por la Licda. María Lourdes Calderón y la M.Sc. Victoria González García.

# Área de Investigación

**Macroproceso #10:** Apoyar al estudiantado en el proceso de elaboración del Anteproyecto TFIA, para su aprobación.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Matricular curso PF-0614 Taller de investigación Práctico Aplicado I		●			ES DP SM	IN04	X		X		X
3	Definir el tema de investigación		●			ES PR	MD03	X		X	X	
4	Seleccionar Modalidad		●			ES PR	RU01 RU02 RP02	X X X				X X X
5	Elaborar Anteproyecto de TFIA		●			ES PR	AN01	X		X		
6	Presentar Anteproyecto de TFIA para su aprobación		●			ES DP	TF01		X		X	
7	Aprobar Anteproyecto de TFIA		●			CM	TF01 AC05		X X		X X	
8	Definir Comité Asesor		●			ES DP	FR03	X	X	X	X	
9	Aprobar Comité Asesor		●			CM	FR03 AC06		X X		X X	
10	Ratificar en el SEP tema y Comité Asesor		●			DP SEP	AC05 AC06	X	X		X	
11	Fin	●										

### Entidades:

**CM** Comisión de Maestría  
**DP** Dirección del Posgrado  
**ES** Estudiante  
**PR** Profesor  
**SM** Sistema de Matrícula

### Documentos:

**AC05** Acta aprobación Anteproyecto TFIA  
**AC06** Acta aprobación de Comité Asesor  
**TF01** Anteproyecto TFIA  
**FR03** Formulario Comité Asesor  
**IN04** Informe de Matrícula  
**MD03** Material Didáctico  
**RP02** Guía Modalidad  
**RU01** Reglamento del SEP  
**RU02** Reglamento de Tesis del Sistema de Estudios de Posgrado

**Descripción:**

Dentro del área de investigación se ha considerado como un macroproceso relevante el “Apoyo al estudiantado en el proceso de elaboración del Anteproyecto TFIA, para su aprobación” por parte de la Comisión de Posgrado; este se considera un paso muy importante para que el estudiante pueda optar por el título de Maestría. En este macroproceso intervienen: la Dirección del Posgrado, el personal docente de los cursos de investigación, cada estudiante, la Comisión de Maestría y la ratificación de aprobación del tema por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

En primera instancia, el estudiante debe matricular el curso PF-0614 Taller de investigación Práctico Aplicado I (Paso 2); esto se realiza por medio del Sistema de Matrícula, el cual se encuentra en línea. Este Sistema genera un Informe de Matrícula (IN04), que da fe de la matrícula en dicho curso.

Una vez iniciado el curso, el estudiante, con la asesoría del profesor, deberá definir el tema de investigación (Paso 3). A partir del tema seleccionado y la metodología que se requiere para su elaboración, se seleccionará la modalidad de la investigación (Paso 4). Para apoyar la elección de la modalidad y sus respectivas orientaciones hacia la elaboración del anteproyecto se puede consultar el Reglamento del SEP (RU01), Reglamento de Tesis del SEP (RU02) y la Guía de Modalidad de PPBEI (RP02).

Seguidamente, el estudiante dedicará sus esfuerzos a la elaboración del Anteproyecto de TFIA (TF01) (Paso 5). La elaboración del Anteproyecto abarca la mayor parte del tiempo del curso PF-0614, pues, debe elaborar la justificación y problemática del tema, los objetivos, el marco teórico y definir la metodología a realizar.

Al terminar el Anteproyecto, este se presenta impreso en la oficina del PPBEI (Paso 6), para iniciar el proceso de revisión, que culmina en su aprobación. En una sesión de la Comisión de Maestría, los anteproyectos se discuten para su aprobación o no aprobación en caso de presentar inconsistencias (Paso 7). De no ser aprobado el



anteproyecto, el estudiante debe acatar las recomendaciones sugeridas, antes de volver a presentar el anteproyecto a la Comisión.

Cuando la Comisión aprueba el Anteproyecto, lo siguiente es definir un Comité Asesor (Paso 8); para ello, el estudiante puede proponer un Comité a la Dirección del PPBEI o solicitar el asesoramiento a la misma para su escogencia. Esta selección se apoya por medio de un Formulario (FR03). En una sesión de la Comisión de Maestría se deberán aprobar los diferentes Comités Asesores (Paso 9) de los Anteproyectos aprobados.

Por último, la Dirección enviará al Sistema de Estudios de Posgrado un Acta (AC05 y AC06) con la ratificación del tema y del Comité Asesor (Paso 10) con el fin de incluirlo en el expediente del estudiante, el documento se envía y, además, se almacena de forma física y digital en el Posgrado.

En caso de requerir cualquier cambio en el tema u objetivos de la investigación, o bien, de algún miembro del Comité Asesor, se deberá enviar una solicitud a la Comisión de Maestría para su aprobación; cuando los cambios son aprobados por la Comisión se debe enviar una notificación al SEP para su actualización en el expediente.

Una fortaleza de este macroproceso es el acompañamiento que se le brinda al estudiante en el proceso de elaboración del Anteproyecto de TFIA, ya que la persona designada como profesor orienta al estudiante y permite concretar el primer paso para alcanzar la investigación, siendo requisito para optar por el Título de Maestría.

Otra fortaleza es que, cada estudiante de la Maestría puede utilizar los servicios y bases de datos de información a texto completo del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la UCR en todo el proceso de estudios de Posgrado.

Una debilidad se encuentra propiamente en el desempeño del estudiante, quien de no aprobar el anteproyecto puede quedarse a la deriva, sin el apoyo del profesor, puesto que ya ha finalizado su relación contractual con el Posgrado. En estos casos, la

Dirección del Posgrado ha asumido el apoyo y orientación de las personas para avanzar, no obstante, implica un retraso importante en el proceso.

Una oportunidad que ofrece la Dirección del PPBEI a los estudiantes en este proceso es la invitación a participar de las Jornadas de Investigación, las cuales consisten en la exposición de diferentes Trabajos Finales; estas Jornadas permiten apoyar a los estudiantes con ideas para sus investigaciones, además, de crear contactos estratégicos con los ponentes.

Una amenaza para el macroproceso establecido es que, en las actividades 8 y 9 relacionadas con la elección del Comité Asesor, actualmente, se discute que los estudiantes ya no podrán hacer sugerencias sobre su Comité Asesor, sino que este será determinado únicamente por la Comisión.

**Macroproceso #11:** Apoyar al estudiantado en el proceso de desarrollo del TFIA para optar por el título al grado de Maestría en su respectivo énfasis.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Coordinar el desarrollo del TFIA		●			DT ES	TF02	X	X		X	
3	Elaborar TFIA		●			DT ES	TF02	X		X	X	
4	Validar el proceso de investigación con el Comité Asesor		●			ES CA	TF02	X		X	X	
5	Solicitar carta de aprobación a Comité Asesor		●			ES CA	CR02		X	X		
6	Revisar TFIA por parte de la Dirección		●			DP	TF02	X		X	X	
7	Solicitar defensa del TFIA		●			ES CA	FR04		X		X	
8	Preparar y enviar documentos para defensa pública de TFIA		●			ES CA DP	DC01 FR04 TF02		X X X	X X X		
9	Recibir Acta para defensa proveniente del SEP		●			DP SEP	AC07					
10	Defender TFIA		●			ES CA DP SEP	TF02		X		X	
11	Aprobar TFIA por Tribunal examinador		●			CA DP SEP	AC08	X	X	X		
12	Incluir observaciones del Comité Asesor		●			ES CA	TF02	X	X		X	
13	Validar formato final de TFIA		●			SEP	TF02		X		X	
14	Presentar TFIA en su versión final al SEP		●			ES SEP	TF02	X	X		X	
15	Preparar y enviar documentación al SEP para acto de graduación		●			ES SEP	FR05 RU04 RU07	X	X		X	
16	Graduación del estudiante		●			ES SEP	TG01		X		X	
17	Fin	●										

- Entidades:**
- CA Comité Asesor
  - DP Dirección del Posgrado
  - DT Director de Tesis
  - ES Estudiante
  - SEP Sistema de Estudios de Posgrado
- Documentos:**
- AC07 Acta para defensa de TFIA
  - AC08 Acta de aprobación de TFIA
  - CR02 Cartas recibidas (oficios)
  - DC01 Documentos Comité Asesor
  - FR04 Formulario para defensa de TFIA
  - FR05 Formulario Acto de Graduación
  - RU04 Reglamento Actos de Graduación
  - RU07 Requisitos de Graduación Maestría Profesional
  - TF02 TFIA
  - TG01 Título Graduación

**Descripción:**

En el proceso de apoyo al estudiantado en el desarrollo del TFIA para optar por el título de Maestría en su respectivo énfasis participan: el estudiante, la Dirección del Posgrado, el Comité Asesor, y el Sistema de Estudios de Posgrado.

El estudiante antes de empezar propiamente con la elaboración del TFIA debe coordinar con su Director aspectos generales del desarrollo de su investigación (Paso 2), con el fin de obtener retroalimentación y orientación, así como el aval de las decisiones y pasos a tomar para ir desarrollando el trabajo. El proceso de elaboración del TFIA (TF02) (Paso 3) es muy exhaustivo, puede demorar más de un año lectivo e implica rigurosidad en el abordaje de literatura científica, en el trabajo de campo y en el desarrollo del informe final de investigación aplicada.

Cuando se ha elaborado el TFIA, el estudiante deberá validar el proceso de investigación con el Comité Asesor por medio del informe de investigación (Paso 4); si la respuesta del Comité a la culminación es positiva se puede solicitar la carta de aprobación (CR02) a los lectores y al Tutor (Paso 5) para solicitar la defensa del TFIA (Paso 7). La solicitud de defensa pública del TFIA se lleva a cabo por medio de un formulario (FR04) que el estudiante entrega de forma física a la Dirección; esta solicitud debe adjuntar la carta de aval que extiende el Comité Asesor y un borrador del TFIA.

Es importante mencionar, que la Dirección da una última revisión al TFIA (Paso 6) antes de que el estudiante pueda preparar y enviar los documentos para la defensa pública (Paso 8), por lo que, su aval es necesario para proseguir con el trámite. Una vez presentados los documentos, el estudiante deberá preparar su presentación, mientras que la Dirección recibe el Acta para defensa (AC07) proveniente del SEP (Paso 9). En este documento se confirma el día y la hora en la que deberá defender. Las copias del TFIA deberán ser entregadas a la Dirección del PPBEI con quince días hábiles de antelación a la fecha, a efecto de ser distribuidas entre los miembros del Tribunal con anticipación suficiente.

Como siguiente punto, se tiene la defensa pública por parte del estudiante del Trabajo Final de Investigación Aplicada (Paso 10); en esta actividad deberá ser capaz de explicar ordenadamente los puntos sobresalientes: en qué consistió su investigación, metodología y principales resultados, en un tiempo razonable (no mayor a 30 minutos) con el fin de que el Tribunal Examinador pueda comprender y evaluar la investigación realizada. El Tribunal estará integrado por cinco miembros: los tres que forman parte del Comité Asesor del estudiante, el Director del Programa o su representante, y el Decano del SEP o la persona que éste designe para representarle, quien preside la sesión.

El Tribunal Examinador es el encargado de tomar la decisión de aprobar el TFIA (Paso 11) y hacer una mención honorífica según lo considere pertinente cada uno de sus miembros; la comunicación al estudiante se realiza de manera personal por medio de un Acta (AC08). Si el Tribunal Examinador aprueba el TFIA, el estudiante tiene 30 días hábiles para aplicar las observaciones realizadas por este tribunal (Paso 12). Posterior a aplicadas las observaciones, se procede con la validación del formato (Paso 13) antes de presentar la versión final al SEP (Paso 14). De la versión final se entrega una copia impresa con empaste de lujo al SEP.

Para concluir el proceso y poder graduarse, el estudiante debe preparar y enviar la documentación (FR05) necesaria al SEP para el acto de graduación (Paso 15); para esto es necesario consultar el documento Requisitos de Graduación para Maestría Profesional (RU07) proporcionado por el SEP y complementarlo con lo que establece el Reglamento de los Actos de Graduación (RU04). Como fin último el estudiante asiste al Acto de Graduación (Paso 16) en el cual es entregado su Título (TG01) según la Maestría correspondiente.

Como fortaleza se considera muy valioso el apoyo administrativo por parte del SEP y del Posgrado para la formalización de la defensa pública del estudiante. Además, brindar al estudiante el reconocimiento, por medio de la finalización de su plan de estudios y de la investigación, por medio del título que le acredita como graduado del Programa que haya cursado.

Esta culminación también ofrece al Posgrado la oportunidad de seguir creciendo en aporte al conocimiento bibliotecológico por medio de las investigaciones realizadas, así como mantenerse activo y vigente, ofreciendo a su estudiantado la culminación del Programa al que haya ingresado.

### **4.3 Preparación de informe de auditoría de información**

Posterior al análisis de los datos se procedió con la evaluación de los mismos, lo cual permitió a las investigadoras identificar una serie de problemas y oportunidades existentes.

En cuanto a los problemas identificados se debe de tener cuidado, ya que estos deben ser interpretados según el contexto en el que se encuentra el PPBEI. Esto debido a que no todos los problemas podrán ser abordados para darles una solución, debido a que existen restricciones organizativas, tales como recursos insuficientes (personas, dinero, técnicos o recursos físicos). Sin embargo, la organización debe realizar un esfuerzo en tratar de solucionar cada uno de los problemas que se lograron identificar, puesto que estos son oportunidades para mejorar la provisión de información, ampliar los servicios que se ofertan y mejorar la calidad de conocimiento que se genera dentro de este Posgrado.

Finalmente cabe señalar que la comunicación de los resultados al Posgrado, se hace mediante la entrega un Informe de Auditoría (ver Apéndice 9), mismo que presenta la identificación de los principales problemas encontrados y a su vez se establecen una serie de recomendaciones para cada problema.

**Capítulo V**

**Conclusiones y**

**Recomendaciones**



## Conclusiones

Con la realización de esta práctica dirigida se concluye que, una auditoría de información se puede definir como un proceso de control que garantiza la transparencia, confiabilidad, eficacia y rendición de cuentas a nivel de gestión de una organización, en este caso en particular de la unidad académica PPBEI y sus involucrados. Misma gestión que puede beneficiar a los clientes y apoyar a las personas que laboran para la instancia en comprender, de manera clara, los procesos y las metas en relación al ámbito informacional.

La auditoría de información se puede convertir en una herramienta de apoyo a la gestión de información del PPBEI. Además, constituye la base para la creación de un programa de gestión de administración de información, así como de gestión del conocimiento como tal. Hoy día existen diferentes metodologías para la aplicación de auditorías de información, las cuales reúnen el objetivo común de lograr operacionalizar toda la información a tal punto, de lograr encadenar los objetivos y propósitos de una organización junto con los recursos y labores que desarrollan sus colaboradores diariamente de forma exitosa.

Como una de las etapas de la implementación de las auditorías de información se encuentra la recolección de datos y análisis de los mismos, permitiendo recabar todas aquellas buenas prácticas en gestión de información que se realizan activamente, identificación de vacíos o duplicados de información existentes; a partir de eso, se brinda una retroalimentación de aquellas prácticas que pueden mejorar, o bien, con el fin de cumplir tanto sus objetivos como las necesidades de sus usuarios, optimizando el funcionamiento de cada persona o equipo de trabajo, principalmente, en la documentación de sus labores y generación de recursos de información de interés para los demás colaboradores y público meta de la institución.

La investigación demuestra que no hay un modelo estándar de aplicación para las auditorías de información, por lo que, se considera que la metodología planteada es la más idónea debido a las características del lugar y que esta a su vez permitiría

recolectar la información necesaria para analizar el contexto informacional de una institución académica como es el caso del PPBEI específicamente. En este contexto se logró estudiar: los servicios que se ofrecen, la tipología documental tanto generada como consultada, los flujos de comunicación por donde transita la información y los principales macroprocesos que desarrollan en cada una de las diferentes áreas de la gestión administrativa del Posgrado.

El conocer el quehacer diario dentro del PPBEI y de cada uno de sus colaboradores, sus funciones y áreas administrativas en que se desenvuelven por medio de un acercamiento a sus experiencias y prácticas se considera un aporte de gran valor para la toma de decisiones del mismo. Esto debido a que la evaluación y análisis realizado a los datos recabados con actores que representan la Dirección del Posgrado, al estudiantado activo y graduado y a los docentes puede resultar en una mejora de la gestión de la información dentro de la Institución a través de las conclusiones por macroproceso, organizadas por fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Mediante la auditoría de información implementada en el PPBEI se logra conocer, identificar, mapear y analizar los diferentes recursos de información que genera o utiliza el Posgrado en las cuatro grandes áreas en que se dividió la gestión de información en el Posgrado, a saber: administrativa, financiera, investigación, académica.

Del proceso realizado se obtiene como resultado la construcción y representación de once macroprocesos, que permiten identificar y analizar el flujo de información que se da dentro de la organización, a su vez identificar si los procesos se realizan adecuadamente, de modo tal que cumplan con los objetivos y necesidades propias del lugar.

La auditoría logró recabar información que permite conocer y describir la forma en que funciona la organización, sus objetivos, estructura y cultura, para determinar qué necesita y cuál es el contexto en que esas necesidades pueden ser o no cubiertas.

El Posgrado cuenta con treinta diferentes recursos de información, los cuales se logran identificar mediante la realización de un inventario; posterior a este, se procedió con la clasificación de los recursos de información definiendo grandes categorías; finalmente, se realizó la codificación de los recursos de información, obteniendo de este modo la herramienta principal para proceder con el mapeo de información.

Una vez identificados, clasificados y codificados los diferentes documentos que se manejan en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, se procedió a determinar toda aquella información que se genera, dónde se genera, quién la utiliza, cómo se utiliza, de dónde procede la información, por qué medios se distribuye y dónde debe ser distribuida. Siendo esta acción uno de los principales aportes para la gestión documental e informacional del Posgrado.

La representación de manera visual del flujo de información de las principales funciones y tareas que se desarrollan en las diferentes áreas de la gestión administrativa del Posgrado, de lo cual resulta la elaboración de once diagramas de flujo que representan los principales macroprocesos del PPBEI, agrupados en cuatro grandes áreas: administrativa, financiera, educativa y de investigación.

Los diagramas de flujo permitieron conocer y describir la situación actual de los recursos de información en la organización, identificando el uso que se le da a la información, situaciones que limitan su acceso, problemas con la vigencia y calidad de los contenidos, formatos inapropiados, carencia de recursos tecnológicos, ausencia de digitalización de la información, ausencia de capacitaciones para la gestión adecuada de los documentos o de personal especializado en el área, métodos o medios de comunicación y divulgación, entre otros.

El informe final de la auditoría de información implementada en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, permite presentar la información más importante de manera resumida para mayor comprensión de los resultados obtenidos y las recomendaciones realizadas para el Posgrado.

## Recomendaciones

Con la realización de esta práctica dirigida, se recomienda realizar las siguientes acciones, según las distintas instancias, las mismas podrán ser aplicadas paulatinamente de acuerdo al recurso humano, recursos económicos, tecnológicos y tiempo con el que cuente el PPBEI.

La siguiente tabla señala los períodos de cumplimiento en los que se pueden llevar a cabo las recomendaciones.

**Tabla 10**  
**Plazo para la realización de las recomendaciones**

<b>Corto plazo</b>	<b>Mediano plazo</b>	<b>Largo plazo</b>
0-6 meses	7-12 meses	Más de 12 meses

**Fuente:** Elaboración propia, 2020.

### **Al Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información:**

- Crear un Posgrado aprovechando la virtualidad, para una mayor captación de personas interesadas a nivel nacional y regional en cursarlo. Esto permitiría una mayor captación de fondos y sostenibilidad de la trayectoria alcanzada hasta el momento.
  - Plazo: **Largo**
- Realizar anualmente Jornadas de Investigación, donde se permita la exposición de los diferentes Trabajos Finales de Investigación Aplicada a un público más amplio.
  - Plazo: **Mediano**

- Desarrollar una página web propia que permita mayor disposición de información valiosa que se genera en el Posgrado, producto de la actividad académica e investigativa de sus docentes y estudiantes.
  - Plazo: **Mediano**
- Contactar al AUROL con el fin de obtener la implementación de una capacitación para el personal administrativo del PPBEI, con el fin de actualizarse en el manejo y control de la gestión documental.
  - Plazo: **Corto**
- Apoyar la educación continua por medio de actividades y talleres para estudiantes egresados de la maestría, de carreras afines e investigadores.
  - Plazo: **Corto**
- Realizar un proyecto de digitalización de los documentos que se administran en el Archivo del Posgrado, siendo información sensible que debe perdurar y estar a la mano cuando se necesita, con el fin de agilizar los procesos de búsqueda y respuesta a otros trámites.
  - Plazo: **Corto**
- Elaborar un Sistema de Gestión Documental o instalar el programa SIGEDI que se maneja en la UCR, el cual permita recuperar toda la información que el Posgrado crea y recibe de otras unidades o departamentos de la Universidad. Al contar con una Maestría en Tecnologías de la Información y la Comunicación, puede ser un tema a desarrollarse por medio de un TFIA.
  - Plazo: **Largo**
- Crear una Intranet que contenga documentos o enlaces a sitios de interés para los profesores y estudiantes.
  - Plazo: **Mediano**

- Desarrollar un repositorio para la inclusión de los Trabajos Finales de Graduación que le permita a los estudiantes conocer las líneas de investigación y los profesores que dirigen estos trabajos.
  - Plazo: **Mediano**
- Formular políticas de información que permitan asegurar una adecuada gestión de la información que se maneja en el Posgrado y así propiciar cambios en la cultura organizacional.
  - Plazo: **Corto**
- Crear nuevos servicios de información que acerquen a los estudiantes profesores y miembros de la Comisión al PPBEI.
  - Plazo: **Corto**
- Lograr un mayor posicionamiento en la Unidad Académica a la que pertenece, para que existan mayores intercambios entre estudiantes de Posgrado y estudiantes de pregrado, con miras al fortalecimiento educativo e investigativo de la Escuela.
  - Plazo: **Corto**

### **A la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

- Empezar una auditoría de información que le permita conocer la gestión realizada sobre los documentos que administra, los canales de comunicación por los que fluyen y las personas que requieren distintos niveles de información, ya sean clientes o funcionarios de la misma, para el desarrollo de sus intereses y necesidades.
  - Plazo: **Mediano**
- Fortalecer el aprendizaje en el tema de las auditorías de información que permita emprender un nuevo nicho laboral; en la actual gestión administrativa tanto

privada como pública es de vital importancia la transparencia y rendición de cuentas, por lo que, los profesionales en Bibliotecología tienen un amplio mercado de trabajo que pueden posicionar dentro de las necesidades de las instituciones y empresas.

- Plazo: **Mediano**
- Impulsar el desarrollo de un futuro TFG que abarque las dos últimas etapas de la metodología de Henczel, las cuales son: implementación de las recomendaciones y seguimiento continuo de las mismas, ya que no se pudieron abarcar por cuestiones de delimitación y tiempo de la presente investigación.
  - Plazo: **Corto**

### **Al Sistema de Estudios de Posgrado**

- Coordinar con el AUROL charlas sobre el tratamiento de los documentos que se manejan archivo del SEP y los diferentes archivos de los Posgrados. Las tablas de plazo que desarrolla el AUROL pueden servir de apoyo para una buena gestión documental.
  - Plazo: **Corto**
- Realizar capacitaciones sobre la forma correcta de elaborar las Actas, con el fin de unificar la forma en la que se despliega la información contenida en estos documentos tan valiosos. Las capacitaciones estarían dirigidas a los directores de los Posgrados, quienes a su vez deberán hacerle llegar el conocimiento a sus administrativos.
  - Plazo: **Corto**

# **Referencias Bibliográficas**



Archivo Universitario Rafael Obregón Lizano. (2017). *Manual de archivo: Instrucciones para clasificar la documentación*. Recuperado de <http://archivo.ucr.ac.cr/instclasdoc.html>

Archivo Universitario Rafael Obregón Lizano. (2017). *Normativa*. Recuperado de <http://archivo.ucr.ac.cr/m-norma.html>

Archivo Universitario Rafael Obregón Lizano. (2017). Reglamento del Sistema de Archivos de la Universidad de Costa Rica. Recuperado de [http://archivo.ucr.ac.cr/normat/regl\\_sau.pdf](http://archivo.ucr.ac.cr/normat/regl_sau.pdf)

Bolaños Villalobos, D.; Campos Esquivel, M.; Lacayo Campos, M.; Ugalde Ovares, C. y Zúñiga Guillén, J. (2018). *Auditoría de información en el Instituto de Investigación en Educación: modelo de gestión del conocimiento para el monitoreo de los procesos, servicios y productos de sus unidades de apoyo a la investigación educativa*. (Tesis para optar por el grado de Licenciatura). Costa Rica, Universidad de Costa Rica.

Borko, H. (1968). Information Science: What is it? *American Documentation*, 19 (1), 3-5.

Buchanan, S. y Gibb, F. (1998). The information audit: an Integrated Strategic approach. *International Journal Of Information Management*, 18 (1), 29-47.

Calvo Guillén, G. (2014). *Diseño de un Sistema de Información basado en web para la divulgación del quehacer de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, en Docencia, Investigación y Acción social*. San José, Costa Rica.

Cairo, O. (2006). *Fundamentos de Programación*. Piensa en C. Pearson Educación: México.

Cano Inclán, A.; Legañoa Ferrá, D.; Cabrera Morales, I.; Campillo Torres, I.; Palomino Palomino, M. y Rosquete Martínez, R.J. (2012). Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo [SiGeID 1.0]. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35 (2), 149-161. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179026369003>

Consejo Universitario. (2008). *Reglamento del Sistema de Archivos de la Universidad de Costa Rica*. Recuperado de [http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/sistema\\_archivos.pdf](http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/sistema_archivos.pdf)

Cornella, A (2000). *Infonomia.com: la empresa es información*. Bilbao: Deusto

Cornella, A. (2001). *Infonomia.com: La gestión inteligente de la información en las organizaciones*. 2 ed. Bilbao: Deusto.

Costa Rica, Asamblea Legislativa. (s.f.). Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales N° 8968 de 7 de Julio de 2011. Recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989&param2=1&strTipM=TC&IResultado=3&strSim=simp](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989&param2=1&strTipM=TC&IResultado=3&strSim=simp)

Costa Rica, Asamblea Legislativa (2007). Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202 del 24 de octubre de 1990. Recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8885&nValor3=75177&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8885&nValor3=75177&strTipM=TC)

Costa Rica, Asamblea Legislativa. (2008). Ley de Información No Divulgada N° 7975. Recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=41810&nValor3=74709&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=41810&nValor3=74709&strTipM=TC)

Costa Rica, Asamblea Legislativa (1978). Ley general de la Administración Pública. Recuperado de [http://ocu.ucr.ac.cr/images/ArchivosOCU/Normativa/NormativaExterna/Ley\\_Administracion\\_Publica.pdf](http://ocu.ucr.ac.cr/images/ArchivosOCU/Normativa/NormativaExterna/Ley_Administracion_Publica.pdf)

Costa Rica, Asamblea Legislativa (2014). Transparencia y Acceso a la Información Pública. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6\\_O8SKidpHEJ:www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/Archivos/Proyectos%2520de%2520ley/Expedi](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6_O8SKidpHEJ:www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/Archivos/Proyectos%2520de%2520ley/Expedi)

[ente%252019113-La%2520gaceta%2520117%2520-19%2520junio%25202014.docx+%&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=cr](http://ente%252019113-La%2520gaceta%2520117%2520-19%2520junio%25202014.docx+%&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=cr)

Coutín Domínguez, A. (2002). *Arquitectura de la información para sitios web*. Madrid: Anaya Multimedia.

Enciclopedia de la auditoría. (2001). Barcelona: Océano Grupo Editorial.

Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI). (2017). *Antecedentes*. Recuperado de <http://www.ebcu.ac.cr/antecedentes>

Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI). (2017). *Posgrado*. Recuperado de <http://ebci.ucr.ac.cr/carreras/posgrado>

Fournier García, E. (1978). La Bibliotecología y la Formación de Bibliotecarios en Costa Rica. *Boletín de Anabad*, 28 (3), 347-359.

Fuentes Díaz, M. (2008). *Metodología de la investigación. Material docente*. Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas. Centro de Postgrado CLAMED.

Garmendia Bonilla, L. (2003). Sociedad de la información y gestores de información. *Biblios*, 4(16), 23-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16101602>

González Arrieta, R. (2015). Consolidación del Posgrado en Bibliotecología de la Universidad de Costa Rica. *e-Ciencias de la Información*, 5 (1), 1-15. doi: <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v5i1.17464>

González Guitián, V. (2015). *Auditoría de información y de conocimiento en las organizaciones: Diseño y aplicación de una metodología integradora*. (Tesis para optar por el grado de Doctorado). Granada, Universidad de Granada. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/handle/10481/42672>

González Morejón, L. (2001). *Cómo investigar en salud: una guía metodológica*. Barcelona (Venezuela): El Dorado.

Goñi Camejo, I. (2000). Contribuciones breves: Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información. *ACIMED*. 8 (3), 201-207.

- Henczel, S. (2000). The information audit as a first step towards effective knowledge management: an opportunity for the special librarian. *INSPEL*. 34(3-4), 210-226.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5 ed. México: MCGRAW-HILL, Interamericana Editores.
- Herrera, A. (2000). *Propuesta y aplicación de una metodología de auditoría de información*. (Tesis para optar por el grado de Maestría en Gestión de la Información). Cuba, Universidad de La Habana.
- Marcos, Mari Carmen. (1999). Los archivos en la era digital. *El profesional de la información revista internacional científica y profesional*. Recuperado de: [http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/1999/junio/los\\_archivos\\_en\\_la\\_era\\_digital.html](http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/1999/junio/los_archivos_en_la_era_digital.html)
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2009a). *Guía para el levantamiento de procesos*. Recuperado de: <https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/bVedsPPhSPeBW2oEmVBEhQ>
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2009b). *Guía para la elaboración de diagramas de flujo*. Recuperado de: <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
- Muñoz Razo, C. (2002). *Auditoría en Sistemas Computacionales*. Prentice Hall: México.
- Murray, P. (2002). Gestión-Información-Conocimiento. *Biblios*. 4 (14). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16114402>
- Nagles G., N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (61), p. 77-87. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20611495008.pdf>
- Orna, E. (1999). *Practical Information Policies*. Aldershot, Inglaterra: Grower.
- Ponjuán Dante, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. *Ciencias de la*

*Información*. 36(3). Recuperado de  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181417875006>

Ponjuán Dante, G. (2004). *Gestión de la Información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Paradigma.

Rodriguez Valerio, D., y Vargas Zúñiga, J. (2017). *Arquitectura de información para el sitio Web del Centro Centroamericano de Población (CCP) de la Universidad de Costa Rica* (Tesis para optar por el grado de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. Recuperado de:  
<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/30106>

Rojas, N. (2003). *La contribución de la Auditoría de Información en la definición de una estrategia de Gestión de la Información. Caso Centro científico tropical (CCT)*. Heredia, Costa Rica.

Romero, J. (1984). El Principio de Legalidad (concepto y naturaleza). *Revista de Ciencias Jurídicas*, 51, 127-133. Recuperado de  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/17158/16615>

Ruesta, C. B. (2009). La Gestión de Documentos y las evidencias en las organizaciones. Del plano operativo al plano estratégico: Una propuesta desde la normalización. *Revista Española de Documentación Científica*, 32 (4), 157-160. Recuperado de  
<http://search.proquest.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/docview/212061137?accountid=28692>

Sánchez Vanderkast, E. (2002). Los flujos de información: algunas reflexiones. *Investigación Bibliotecológica*, 16 (32), 55-70. Recuperado de:  
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3995>

Serrano González, S. y Zapata Lluch, M. (2003). Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento. *El profesional de la información*, 12 (4), 290-297.

- Sistema de Estudios de Posgrado. (2017). *Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado*. Recuperado de [http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/sistema\\_estudios\\_posgrado.pdf](http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/sistema_estudios_posgrado.pdf)
- Soy Aumatell, C. (2003). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Aragón, Barcelona: UOC
- Soy Aumatell, C. (2003). La auditoría de la información, componente clave de la gestión estratégica de la información. *El profesional de la información*, 12 (4), 261-268.
- Universidad de Costa Rica. Sistema de Estudios de Posgrado. (2017). *Áreas académicas. Ciencias sociales*. Recuperado de <http://www.sep.ucr.ac.cr/cs-sociales.html>
- Universidad de Costa Rica. Sistema de Estudios de Posgrado. (2017). *Sobre el SEP. Historia*. Recuperado de <http://www.sep.ucr.ac.cr/sobre-el-sep/historia.html>
- Universidad de Costa Rica. (2017). *Vicerrectorías*. Recuperado de <https://www.ucr.ac.cr/organizacion/vicerrectorias/>
- Valle Muñoz, C. (1998). *El papel del gestor de la información en las organizaciones a las puertas del siglo XXI*. Recuperado de: [http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/v\\_munyozy.htm](http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/v_munyozy.htm)
- Vega García, M L. (2006). Las Auditorías de información en las organizaciones. *Ciencias de la Información*. 37 (2-3), 3-14. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190001>
- Villardefrancos Álvarez, M d C y Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*. 37 (2-3) 53-59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190004>
- Zúñiga Van der Laet, D. (2010). *Estrategia para optimizar la gestión de información técnica agropecuaria generada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería de Costa Rica*. (Tesis para optar por el grado de Maestría). Costa Rica, Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10669/73816>

# Apéndices

## **Apéndice 1**

### **Entrevista al personal del PPBEI**



**Universidad de Costa Rica**

**Facultad de Educación**

**Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

**Entrevista**

**Elaborada por:** Mabel Fernández Castro y Francella Hernández Mora

En esta guía debe completar la información solicitada para evidenciar el aprovechamiento de la entrevista a un experto o informante clave para su propuesta de investigación. Coloque la información en las celdas en blanco que tiene a disposición en cada tabla.

**Datos generales de la entrevista.**

<b>Nombre del entrevistado:</b>	<b>Fecha:</b>
Xinia Rojas González y Jonathan Víquez	06 de Julio del 2017
<b>Ocupación:</b>	<b>Hora de inicio:</b>
Personal del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, Universidad de Costa Rica.	6: 00 pm
<b>Lugar donde se realizó la entrevista:</b>	<b>Hora de cierre:</b>
Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica, Sede Universitaria Rodrigo Facio, San Pedro, San José, Costa Rica.	7: 00 pm

## Preguntas realizadas en la entrevista

1. ¿El Posgrado en Bibliotecología y estudios de la Información tiene un organigrama estructural?
2. ¿El Posgrado en Bibliotecología y estudios de la Información posee una Visión, Misión y Objetivos claramente definidos? Si la respuesta es sí: ¿Hace cuánto se formularon? ¿Considera que estos deberían ser nuevamente reformulados o siguen adaptándose bien al Posgrado?
3. ¿Qué tipo de servicios y productos brinda el Posgrado?
4. ¿Cuál o cuáles son sus principales preocupaciones con respecto al Posgrado en Bibliotecología?
5. ¿Cuáles son las principales necesidades que tiene el Posgrado en cuanto a gestión de información?
6. ¿Qué tipos de recursos de información se manejan en este lugar?
7. ¿Podría decirme un número aproximado de la cantidad de documentos que se generan por año y cuántos podrían haber actualmente?
8. ¿Cuál es la antigüedad aproximada de los documentos del Posgrado?
9. ¿Mantiene el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información algún tipo de registros de manera que permita la posibilidad de evaluar el desenvolvimiento de esta dependencia?
10. ¿En el Posgrado en Bibliotecología y estudios de la Información anteriormente se ha realizado una auditoría informacional?
11. ¿Estaría usted de acuerdo que se realice una Auditoría de Información en el posgrado en Bibliotecología y estudios de la Información?
12. ¿Cree usted que al realizar una Auditoría de Información en este Posgrado, le permitirá obtener información para la toma de decisiones adecuadas?

- 13.** ¿El Posgrado en Bibliotecología y estudios de la Información posee algún tipo de documento que permita aplicar políticas y normas en cada uno de sus procesos de información?
- 14.** ¿Existe alguna política, norma o proceso que le permita al Posgrado en Bibliotecología y estudios de la Información realizar un adecuado flujo del ciclo de vida de cada uno de los documentos que aquí se generan?
- 15.** ¿Cuál es el proceso utilizado para la gestión de los recursos de información que se generan Posgrado?

## **Apéndice 2**

**Carta de consentimiento informado para la aplicación de la entrevista**

**Universidad de Costa Rica**  
**Facultad de Educación**  
**Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

**“Carta de Consentimiento Informado”**

**Título de la investigación:** Auditoría de información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a su gestión de información.

**Investigadoras a Cargo:**

- Mabel Fernández Castro, Estudiante de la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Francella Hernández Mora, Estudiante de la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.

**Objetivo de la Investigación:** Implementar una auditoría de información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a la gestión de información.

**Propósito del instrumento:** Desarrollar una entrevista a profundidad a personas vinculadas con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información para obtener información acerca de los procesos de gestión de información llevados a cabo en dicho Posgrado, además de conocer acerca de sus servicios y productos.

**¿Cómo se seleccionaron los participantes?**

Los participantes son seleccionados por las investigadoras del estudio de manera tal que se logre abarcar cada una de las poblaciones que presentan algún tipo de vínculo con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica,

entre ellas las siguientes: personal administrativo, profesores, estudiantes (actuales y egresados) y miembros de la comisión.

**Cantidad de participantes:** 6 participantes

**Tiempo y lugar:** La entrevista tiene una duración de una hora y media aproximadamente. En cuanto al lugar, la fecha y hora de la aplicación, esta se aplicará de acuerdo con lo acordado entre el/la participante y la encuestadora, según la solicitud realizada previamente para la aplicación de la entrevista.

**Riesgos y Beneficios:** Para los participantes este estudio no posee ningún riesgo que afecte su integridad como persona o su vinculación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica. Con respecto a los beneficios, no se promete algún beneficio inmediato, sin embargo, a largo plazo los resultados de esta investigación podrían mejorar la gestión de información llevada a cabo en el Posgrado, en sus servicios y productos actuales o incluso, podrían crearse nuevos. Además de contribuir a mejorar la experiencia de aprendizaje y enseñanza de los involucrados.

**Compensación:** No se dará ninguna compensación económica por participar.

**Confidencialidad:** Toda información brindada será estrictamente confidencial, y utilizada únicamente con fines académicos. Su nombre no será utilizado en ningún informe cuando los resultados de la investigación sean publicados.

**Participación voluntaria:** La participación es estrictamente voluntaria.

**Derechos:**

- ✓ El participante puede realizar las preguntas que considere pertinentes
- ✓ Puede abstenerse de responder si en algún momento así lo prefiere
- ✓ Está en completa libertad de retirarse de la entrevista en cualquier momento.
- ✓ Mi firma significa que estoy de acuerdo con participar en este estudio y que la entrevista será grabada en audio.

## ¿Cómo se utilizarán los resultados?

Los resultados del estudio serán utilizados para generar nuevo conocimiento en el área de la gestión de la información como apoyo a la mejora en general del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica, además serán empleados en el TFG de las investigadoras, para la presentación en conferencias o exposiciones, e inclusive en la publicación de resultados en revistas científicas. Cabe señalar que en cada una de estas instancias se velará por mantener estricta confidencialidad y privacidad de los participantes.

## Contacto en caso de preguntas

- Mabel Fernández Castro  
Cel.: 8370-8144,  
E-mail: [mabelfernandez02@gmail.com](mailto:mabelfernandez02@gmail.com)
- Francella Hernández Mora  
Cel.: 8566-6144  
E-mail: [franhermo0792@gmail.com](mailto:franhermo0792@gmail.com)

***“Si desea participar, por favor llenar el siguiente formulario y devolver a la investigadora en campo.”***

Nombre del investigador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## **Autorización Consentimiento Informado**

He leído el procedimiento descrito anteriormente, además la investigadora a cargo me ha explicado el propósito del estudio, me ha informado sobre mis derechos y comprendo lo que se me solicita, a su vez se me ha indicado que puedo realizar las preguntas que considere pertinentes, y que, si en algún momento deseo retirarme de la entrevista, estoy en total libertad de hacerlo. De este modo y de forma estrictamente voluntaria, Yo \_\_\_\_\_, cédula: \_\_\_\_\_, estoy de acuerdo en participar de la siguiente entrevista a profundidad, la cual será aplicada con fines investigativos y académicos. Además queda claro que la entrevista forma parte del Trabajo Final de Graduación titulado “Auditoría de información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a su gestión de información”.

---

Firma del participante



## **Apéndice 3**

### **Entrevista a personal del PPBEI**

**Universidad de Costa Rica**  
**Facultad de Educación**  
**Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

**Auditoría de información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a su gestión de información**

**Guía de Entrevista 1: Personal del Posgrado**

Aplicada por: \_\_\_\_\_ N° Cuestionario: \_\_\_\_\_.

**Datos generales de la entrevista.**

<b>Nombre del entrevistado:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Ocupación:</b>	<b>Hora de inicio:</b>
<b>Lugar donde se realizó la entrevista:</b>	<b>Hora de cierre:</b>

**Propósito:** Aplicar una entrevista a profundidad a personas vinculadas con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información con el fin de obtener información acerca de los procesos de gestión de información llevados a cabo en dicho Posgrado, además de conocer acerca de sus servicios y productos.

## **Instrucciones**

**Parte I:** A continuación, se presenta una serie de preguntas, a las cuales debe de responder de acuerdo a lo solicitado, por favor responder de manera amplia.

- 1. En este momento, ¿Cuál es su vinculación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

---

---

- 2. ¿Desde cuándo tiene relación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

---

---

---

---

- 3. La siguiente pregunta tiene relación a los servicios que brinda el Posgrado. Puede responderse de manera general o en particular según las distintas poblaciones relacionadas al posgrado (estudiantes activos, estudiantes egresados, profesores, público en general). Entonces, ¿Qué servicios ofrece Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

---

---

---

---

---

- 4. ¿Qué productos aporta, al público en general, el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información? (NS ó NR, pase P6)**

---



---



---

**5. Considera que el posgrado podría generar algún tipo de producto distinto al indicado.**

---



---



---

**6. Clasifique la siguiente lista de recursos de información de acuerdo a su rol y según su conocimiento dentro del posgrado, marcando con una (X) en: Documento Generado - Documento Consultado -Documento de Investigación. Adicionalmente indique si lo utiliza o no de acuerdo a su vinculación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.**

Nombre del documento	Tipo de Documento			¿Lo utiliza?	
	Generado	Consultado	Investigación	Si	No
Actas de notas del estudiantado por curso					
Actas de reuniones de la comisión de Posgrado					
Expedientes del personal docente					
Expedientes de estudiantes					
Expedientes de administrativos					
Documentos financieros (profundizar)					
Convocatorias a reuniones de la Comisión de Posgrado					
Memorándum					
Correspondencia interna					

Correspondencia externa					
Oficios					
Reglamento del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información					
Políticas y Reglamentos del Posgrado					
Anteproyectos					
Trabajos Finales de Graduación					
Artículos					
Lineamientos para TFG					
Material Didáctico de Docentes					
Trabajos Académicos de Estudiantes					
Reglamento General del SEP					
Plan de estudio					
Reglamento de Régimen Académico Estudiantil					
Reglamento de los Actos de Graduación					
Reglamento de Tesis del Sistema de Estudios de Posgrado					
Reglamento de Matrícula del Sistema de Estudios de Posgrado					
Reglamento para la Administración y Control de los Bienes Institucionales de la Universidad de Costa Rica					
Reglamento de Obligaciones Financieras Estudiantiles					

Reglamento de orden y disciplina de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica					
Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente					
Reglamento de la Investigación en la Universidad De Costa Rica					

**7. ¿Conoce algún otro documento generado?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

**8. ¿Conoce algún otro documento consultado?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

**9. ¿Conoce algún otro documento de investigación?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

**10. ¿Considera usted que debería de existir algún otro documento al cual usted tenga acceso y le sea de utilidad de acuerdo a su vinculación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

**Parte II.**

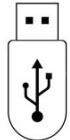


De acuerdo a su vinculación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, por favor complete la siguiente matriz, en primera instancia mencione y describa cada uno de los procesos, actividades y servicios que tiene a su cargo según sea su Rol (Directora / Asistente Administrativo) en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.

Además, de acuerdo a la simbología presentada y descrita a continuación, conteste lo que se le consulte para cada uno procesos, actividades y servicios mencionados:

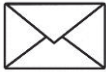



### Tipos de documentos

		
Documentos consultados	Documentos de Investigación	Documentos generados




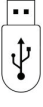






### Formato de almacenamiento

		
Dispositivo de almacenamiento Externo	Digital	Impreso

### Medios de comunicación

			
Correo electrónico	Personal	Telefónico	Página web

## Matriz para Flujogramas

Nombre del proceso, actividad o servicio a cargo	Tipo de documento			Formato de Almacenamiento			Medio de Comunicación			
										

*Muchas gracias por su tiempo y colaboración!*



## **Apéndice 4**

### **Entrevista a la Comisión de Maestría del PPBEI**

**Universidad de Costa Rica**  
**Facultad de Educación**  
**Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

**Auditoría de información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a su gestión de información**

**Guía de Entrevista 3: Profesores (as) y Miembros de Comisión**

Aplicada por: \_\_\_\_\_ N° Cuestionario: \_\_\_\_\_

**Datos generales de la entrevista.**

<b>Nombre del entrevistado:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Ocupación:</b>	<b>Hora de inicio:</b>
<b>Lugar donde se realizó la entrevista:</b>	<b>Hora de cierre:</b>

**Propósito:** Aplicar una entrevista a profundidad a personas vinculadas con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información con el fin de obtener información acerca de los procesos de gestión de información llevados a cabo en dicho Posgrado, además de conocer acerca de sus servicios y productos.

## Instrucciones

**Parte I:** A continuación, se presenta una serie de preguntas, a las cuales debe de responder de acuerdo a lo solicitado, por favor responder de manera amplia.

**1. En este momento, ¿Cuál es su vinculación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

---

---

---

**2. ¿Desde cuándo tiene relación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

---

---

---

**3. ¿Conoce que servicios ofrece el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

**4. ¿Conoce que productos ofrece el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

**5. Mencione y describa las principales funciones que tiene a su cargo, según su vínculo (Profesor (a) / Miembro(a) de la Comisión del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información)**

**Función 1 :**

---

---

---

---

**Función 2 :**

---

---

---

---

**Función 3 :**

---

---

---

---

**Función 4 :**

---

---

---

---

**Función 5 :**

---

---

---

---






















Nombre del documento	¿Lo conoce?		¿Lo utiliza?		¿Le brinda algún beneficio? ¿Cuál?		¿Tiene acceso? ¿Cómo accede?		¿Le gustaría tener acceso? ¿Por qué?		Formato de Almacenamiento			Medio de Comunicación				
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No								
Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente																		
Reglamento de Investigación en la Universidad de Costa Rica																		

7. ¿Considera que debería de existir algún otro documento al cual usted tenga acceso y le sea de utilidad?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

***Muchas gracias por su tiempo y colaboración!!***

## **Apéndice 5**

**Entrevista a estudiante activo y egresado del PPBEI**

**Universidad de Costa Rica**  
**Facultad de Educación**  
**Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

**Auditoría de información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a su gestión de información**

**Guía de Entrevista 2: Estudiantes de Maestría**

Aplicada por: \_\_\_\_\_ N° Cuestionario: \_\_\_\_\_

**Datos generales de la entrevista.**

<b>Nombre del entrevistado:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Ocupación:</b>	<b>Hora de inicio:</b>
<b>Lugar donde se realizó la entrevista:</b>	<b>Hora de cierre:</b>

**Propósito:** Aplicar una entrevista a profundidad a personas vinculadas con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información con el fin de obtener información acerca de los procesos de gestión de información llevados a cabo en dicho Posgrado, además de conocer acerca de sus servicios y productos.

## Instrucciones

**Parte I:** A continuación, se presenta una serie de preguntas, a las cuales debe de responder de acuerdo a lo solicitado, por favor responder de manera amplia.

**1. ¿Cuál es su vinculación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

---

---

---

**2. ¿Desde cuándo tiene relación con el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

---

---

---

**3. ¿Conoce que servicios ofrece el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

**4. ¿Conoce que productos ofrece el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_















6. ¿Conoce algún otro tipo documento?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

7. ¿Considera que debería de existir algún otro documento al cual usted tenga acceso y le sea de utilidad?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

***Muchas gracias por su tiempo y colaboración!!***

## **Apéndice 6**

### **Procesos del PPBEI: usuarios y sus necesidades**

## Procesos del PPBEI: usuarios y sus necesidades

Usuarios	Necesidades
<b>Profesores</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Intranet</li><li>2. Lineamientos específicos para el Posgrado sobre como presentar los TFIA</li><li>3. Página web propia</li><li>4. Reconocimiento por buenas evaluaciones</li><li>5. Plan de apoyo a profesores con bajas evaluaciones</li><li>6. Acceso a las actas de la Comisión del Posgrado</li></ol>
<b>Administrativos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Base de datos de correspondencia</li><li>2. Digitalización de expedientes</li></ol>
<b>Estudiantes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Líneas de investigación</li><li>2. Evaluación de docentes</li><li>3. Intranet</li><li>4. Normalización en el uso de plataformas virtuales</li><li>5. Acceso a las actas de la Comisión del Posgrado</li><li>6. Divulgación de fechas de reuniones de la comisión</li><li>7. Plataforma para intercambiar los trabajos académicos de otros estudiantes</li></ol>

Usuarios	Necesidades
<b>Miembros de la Comisión</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Líneas de investigación</li><li>2. Repositorios de expedientes</li><li>3. Falta de difusión de recursos de información</li><li>4. Intranet</li><li>5. Base de datos de los expedientes</li><li>6. Sistema de Gestión de Expedientes</li><li>7. Mapeo de estudiantes de Maestría (Balance de impacto de la Maestría)</li><li>8. Mejora en la gestión administrativa</li><li>9. Mercadeo de la Maestría</li><li>10. Repositorio multimedial</li></ol>



## **Apéndice 7**

### **Fichas de descripción de los procesos**

**Tabla 1**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.1	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de elección de la Dirección del Posgrado</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Comisión de Maestría</li> <li>• Sistema de Estudios de Posgrado</li> <li>• Reglamento de SEP</li> <li>• Reglamento del PPBEI</li> <li>• Acta elección del director (a)</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar requisitos para nombramiento de la Dirección</li> <li>• Convocar a una sesión ordinaria</li> <li>• Revisar la reglamentación que rige la elección</li> <li>• Identificar a las personas elegibles</li> <li>• Votar la elección de la persona postulante a la dirección</li> <li>• Finalizar la sesión</li> <li>• Redactar el Acta con acuerdos</li> <li>• Enviar al SEP para ratificación</li> </ul>
Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo director electo</li> </ul>

Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión del PPBEI</li> <li>• comunidad estudiantil</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> </ul>

**Tabla 2**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.2	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión del PPBEI</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Comisión de Maestría</li> <li>• Convocatoria</li> <li>• Justificación de ausencias</li> <li>• Apéndice del acta</li> <li>• Acta de sesión</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y distribuir la convocatoria de la sesión</li> <li>• Confirmar el quórum e iniciar la sesión</li> <li>• Aprobar la orden del día</li> <li>• Presidir las sesiones con los temas del orden del día</li> <li>• Gestionar Acta según los acuerdos tomados</li> <li>• Dar seguimiento a acuerdos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar el Acta en la próxima sesión</li> </ul>
Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesiones extraordinarias de la comisión del PPBEI</li> </ul>
Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión, comunidad estudiantil, Profesores</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Maestría</li> </ul>

**Tabla 3**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.3	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de las partidas presupuestarias del PPBEI</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Bienes Institucionales</li> <li>• Reglamento caja chica</li> <li>• Reglamento presupuesto</li> <li>• Facturas</li> <li>• Informe presupuestario</li> <li>• Informe rendición de cuentas</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir los ingresos según las partidas presupuestarias</li> <li>• Presentar proyección presupuestaria a la Comisión de Maestría</li> <li>• Controlar el gasto de las partidas presupuestarias y caja chica</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar los Bienes Institucionales del Posgrado</li> <li>• Rendir cuentas sobre el gasto financiero a la Comisión del Posgrado</li> </ul>
Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución presupuestaria</li> </ul>
Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Comisión de Maestría</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> </ul>

**Tabla 4**  
**Ficha de descripción de los procesos**

<b>Información del proceso No.4</b>	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado del PPBEI.</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Oficina de Administración Financiera</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar al sistema de cobro del SEP información del estudiante</li> <li>• Recordar las fechas de pago correspondientes</li> <li>• Pagar cantidad de créditos matriculados</li> <li>• Verificar el pago por parte del Estudiantado</li> </ul>

Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe financiero</li> </ul>
Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> </ul>

**Tabla 5**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.5	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar las solicitudes de ingreso del estudiantado a una nueva promoción según el énfasis correspondiente</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente del estudiante</li> <li>• Acta estudiantes aceptados en carrera</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir expedientes de estudiantes elegibles</li> <li>• Realizar convocatoria para análisis de expedientes</li> <li>• Generar Acta de estudiantes aprobados y enviarla al SEP</li> <li>• Identificar estudiantes que provienen de otra carrera</li> <li>• Comunicar a los estudiantes aceptación en el Posgrado</li> <li>• Realizar empadronamiento de los estudiantes</li> </ul>
Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes de nuevos ingresos</li> </ul>

Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Estudiante</li> <li>• Comisión de Maestría</li> <li>• Sistema de Estudios de Posgrado</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Sistema de Estudios de Posgrado</li> </ul>

**Tabla 6**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.6	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar el expediente académico del estudiante del PPBEI.</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Expediente del estudiante</li> <li>• Documentos varios del expediente del estudiante</li> <li>• Oficio</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear expediente de cada estudiante</li> <li>• Aportar documentos al expediente</li> <li>• Agregar información complementaria generada en su proceso como estudiante</li> <li>• Archivar expediente del estudiante al concluir plan de estudios</li> </ul>

Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente del estudiante actualizado</li> </ul>
Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección del Posgrado</li> <li>Estudiante</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección del Posgrado</li> </ul>

**Tabla 7**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.7	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar las actas de notas del estudiantado de los cursos</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección del Posgrado</li> <li>Profesor</li> <li>Estudiante</li> <li>Correspondencia</li> <li>Actas de Notas</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con las evaluaciones del curso</li> <li>Reportar notas del estudiante al PPBEI</li> <li>Incluir reporte de notas en SAE</li> <li>Enviar actas de notas a Registro</li> <li>Archivar actas de notas</li> </ul>
Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de Notas del estudiantado por curso</li> </ul>



Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Profesor</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Profesor</li> </ul>

**Tabla 8**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.8	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar al personal docente que imparte los cursos</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Profesor</li> <li>• Comisión de Maestría</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Currículum docente</li> <li>• Expediente docente</li> <li>• Portal web</li> <li>• Acta elección docente</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los cursos que se impartirán en el ciclo lectivo</li> <li>• Indagar los postulantes a docentes del curso lectivo</li> <li>• Consultar disponibilidad a los docentes elegibles</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar currículum a los docentes elegibles</li> <li>• Presentar a los docentes elegibles en sesión de la Comisión de Maestría</li> <li>• Elegir al docente que impartirá el curso</li> <li>• Establecer modalidad de pago</li> <li>• Crear expediente del docente</li> </ul>
Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar al personal docente</li> </ul>
Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Estudiante</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> </ul>

**Tabla 9**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.9	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar los programas de curso con el personal docente</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Profesor</li> <li>• Plan de estudios</li> <li>• Programa de curso</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar los cursos a ofertar</li> <li>• Enviar programa de curso al docente para su</li> </ul>

secuencial:	revisión <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir el programa de curso revisado y actualizado por el docente</li> <li>• Aprobar el programa de curso</li> <li>• Archivar el programa de curso</li> </ul>
Salida / Producto final:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de programas de curso</li> </ul>
Usuario del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesor</li> <li>• Estudiante</li> </ul>
Responsable de ejecutar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Profesor</li> </ul>

**Tabla 10**  
**Ficha de descripción de los procesos**

Información del proceso No.10	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Anteproyecto TFIA</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Profesor</li> <li>• Estudiante</li> <li>• Comisión de Maestría</li> <li>• Sistema de Matrícula</li> <li>• Informe de Matrícula</li> <li>• Material Didáctico</li> <li>• Guía Modalidad</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> <li>• Formulario Comité Asesor</li> <li>• Anteproyecto TFIA</li> <li>• Acta aprobación Anteproyecto TFIA</li> <li>• Acta aprobación Comité Asesor</li> <li>• Reglamento del SEP</li> <li>• Reglamento de Tesis del Sistema de Estudios de Posgrado</li> </ul>
<p>Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matricular curso PF-0614 Taller de investigación práctica</li> <li>• Definir el tema de investigación</li> <li>• Seleccionar Modalidad</li> <li>• Elaborar Anteproyecto de TFIA</li> <li>• Presentar Anteproyecto de TFIA para su aprobación</li> <li>• Aprobar Anteproyecto de TFIA</li> <li>• Definir Comité Asesor</li> <li>• Aprobar Comité Asesor</li> <li>• Ratificar en el SEP tema y Comité Asesor</li> </ul>
<p>Salida / Producto final:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del Anteproyecto TFIA</li> </ul>
<p>Usuario del proceso:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesor</li> <li>• Estudiante</li> </ul>
<p>Responsable de ejecutar el</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> </ul>

proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesor</li> </ul>
----------	--

**Tabla 11**  
**Ficha de descripción de los procesos**






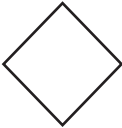
Información del proceso No.11	
Nombre del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar TFIA para optar por el título al grado de Maestría</li> </ul>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Comité Asesor</li> <li>• Estudiante</li> <li>• Director de Tesis</li> <li>• Sistema de Estudios de Posgrado</li> <li>• Anteproyecto TFIA</li> <li>• Oficio</li> <li>• Documentos Comité Asesor</li> <li>• TFIA</li> <li>• Acta de aprobación de TFIA</li> <li>• Formulario para defensa de TFIA</li> <li>• Acta para defensa de TFIA</li> <li>• Formulario Acto de Graduación</li> <li>• Reglamento Actos de Graduación</li> <li>• Título Graduación</li> </ul>
Principales procedimientos, actividades y tareas,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutir el anteproyecto con el Comité Asesor</li> </ul>

<p>descripción narrativa en orden secuencial:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar TFIA</li> <li>• Validar el proceso de investigación con el Comité Asesor</li> <li>• Solicitar carta de aprobación a Comité Asesor</li> <li>• Solicitar defensa del TFIA</li> <li>• Revisar TFIA por parte de la Dirección</li> <li>• Preparar y enviar documentos para defensa pública de TFIA</li> <li>• Recibir Acta para defensa proveniente del SEP</li> <li>• Defender TFIA</li> <li>• Aprobar TFIA por Tribunal examinador</li> <li>• Validar formato final de TFIA</li> <li>• Presentar TFIA en su versión final al SEP</li> <li>• Preparar y enviar documentación al SEP para acto de graduación</li> <li>• Graduación del estudiante</li> </ul>
<p>Salida / Producto final:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar TFIA</li> </ul>
<p>Usuario del proceso:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> <li>• Profesor</li> <li>• Dirección del Posgrado</li> <li>• Comité Asesor</li> </ul>
<p>Responsable de ejecutar el proceso:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiante</li> <li>• Director de Tesis / Comité Asesor</li> </ul>

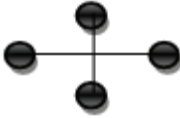
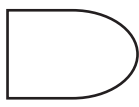
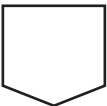
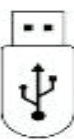


## **Apéndice 8**

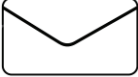



### **Simbología para la construcción de diagramas de flujo**

## Simbología para la construcción de diagramas de flujo

Significado	Símbolo	¿Para qué se Utiliza?	Norma
<b>Inicio / Fin</b>		Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.	ANSI
<b>Operación / Actividad</b>		Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.	ANSI
<b>Datos</b>		Indica la salida y entrada de datos.	ANSI
<b>Documento</b>		Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.	ANSI
<b>Entidad</b>		Una entidad puede ser externa o no, a su vez esta representa una persona, un sistema o una aplicación. Es donde los datos se inician o terminan.	ANSI
<b>Decisión</b>		Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.	ASME



Significado	Símbolo	¿Para qué se Utiliza?	Norma
Líneas de flujo		Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.	ASME
Demora		Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.	ASME
Conector de página		Representa la continuidad del diagrama de flujo en otra página. Es una conexión o enlace con otra hoja diferente.	ANSI
Formato de Almacenamiento		Representa un dispositivo de almacenamiento externo, el cual puede ser USB, CD, disquete, Disco Duro, entre otros.	
		Representa todo aquel documento almacenado en formato digital, en un computador o dispositivo electrónico	
		Representa todo aquel documento almacenado en formato impreso.	

Significado	Símbolo	¿Para qué se Utiliza?	Norma
<b>Medios de Comunicación</b>		Representa todo aquel documento, que se genera o se consulta través del uso del correo electrónico. A su vez también aplica para aquellos procesos que se llevan a cabo mediante la comunicación electrónica.	
		Representa todo aquel documento, que se genera o se consulta través del uso telefónico. A su vez también aplica para aquellos procesos que se llevan a cabo mediante la comunicación telefónica.	
		Representa todo aquel documento, que se genera o se consulta de manera personal. A su vez también aplica para aquellos procesos que se llevan a cabo o se comunican de manera personal.	
		Representa todo aquel documento, que se genera o se consulta través del uso de páginas web e internet. A su vez también aplica para aquellos procesos que se llevan a cabo mediante la utilización de sitios, páginas web e internet.	

## **Apéndice 9**

### **Informe Ejecutivo de la Auditoría de Información en el Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información**



# Informe Ejecutivo de la Auditoría de Información en el Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información



Mabel Fernández Castro  
Francella Hernández Mora

# Tabla de Contenidos

Introducción .....	3
Antecedentes .....	4
Fichas descriptivas .....	5
Metodología.....	7
Macroprocesos .....	8
Abreviaturas y Símbolos .....	9
Recomendaciones.....	34
Apéndices .....	35

# Introducción

El presente informe recopila los principales hallazgos de la auditoría de información realizada en el Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información. La auditoría se llevó a cabo durante los años 2018 y 2019.

El alcance de la auditoría es de carácter global o total; y se trabaja con un enfoque híbrido ya que se lleva a cabo la identificación, evaluación y validación de los recursos de información. Por otro lado, se analiza el flujo de la información interna y externa que utiliza el Posgrado por cada uno de sus procesos administrativos.

La metodología brindada por Susan Henczel se compone de siete etapas, a saber: planificación, recolección de datos, análisis y evaluación de datos, comunicación de las recomendaciones, implantación de las recomendaciones y seguimiento. Ahora bien, es fundamental aclarar que, para efectos de esta investigación, las investigadoras desarrollan únicamente las primeras cinco etapas, ya que las restantes dos se considera que corresponden a un trabajo posterior a este.

Como parte del trabajo de campo realizado por las investigadoras, se tienen: entrevistas a profundidad, cuestionarios aplicados bajo muestras seleccionadas, identificación de documentos, creación de inventario, clasificación y codificación de los recursos de información, mapeo y diagramación de los flujos de información, análisis de datos, entre otros.

La información recolectada de entrevistas y cuestionarios se obtiene del personal administrativo del PPBI, miembros de la Comisión, profesores, estudiantes tanto activos como egresados.

## Antecedentes

El Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información forma parte del Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de Costa Rica en el área de Ciencias Sociales. Este Posgrado tiene sus inicios en los años noventa, cuando se conforma la Comisión del Posgrado en Educación, la cual permite desarrollar un Programa interdisciplinario de Posgrado vinculante a las Escuelas estipuladas en el Estatuto Orgánico.

A mediados de los años 90, la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información integró una Comisión con el fin de diseñar una maestría propia de la disciplina, denominada Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información. El CONARE en la sesión 02-00 celebrada el 15 de febrero del 2000, aprueba el Programa de la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, la cual comprendía una maestría académica y una profesional con dos énfasis: uno en Gerencia y otro en Tecnología de Computación.

Cabe mencionar que la maestría académica solo se ha ofertado en una ocasión, mientras que, las maestrías profesionales se han mantenido activas en los últimos años. La Maestría Profesional con énfasis en Gerencia ha ofertado cinco promociones y la Maestría Profesional con énfasis Tecnologías de la Información ha ofertado tres promociones, y es la que ha mantenido una matrícula activa hasta el año 2019. La maestría académica se ofertó en 1995 desde la Facultad de Educación y llevó como nombre Maestría Académica en Educación con mención en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

El plan de estudios de la Maestría que se encuentra actualmente activa tiene un valor de 60 créditos, para una duración de dos años de carrera. El curso NF-0601 Principios de Bibliotecología, es un curso que se imparte a las personas graduadas de otras carreras y, tiene un valor de 3 créditos.

# Fichas descriptivas

Al momento de realizar la Práctica el Posgrado estuvo bajo el cargo de dos directoras: Master Xinia Rojas González y Doctora Magda Sandí Sandí.

## ► Directora MEd. Xinia Rojas

La Máster Xinia Rojas dentro su formación académica superior tiene una Maestría en Administración Educativa de la Universidad Americana, Costa Rica. También posee los títulos de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información por la Universidad de Costa Rica; Bachiller en Bibliotecología y Documentación y Diplomado en Bibliotecología, ambos por la Universidad Nacional de Costa Rica. Además, es importante mencionar que actualmente es doctoranda del Doctorado en líneas de Investigación en Biblioteconomía de la Universidad de Salamanca, España.

Por otro lado, ha publicado varios artículos y ponencias en revistas académicas altamente reconocidas. Dentro de las temáticas de su interés se tienen: bibliotecas educativas, archivos audiovisuales, género, metodología de la investigación y Docencia

## ► Período:

Del 2014-2016 y reelecta para del 2016-2018.

El tiempo en el cargo es de dos años, de acuerdo con el reglamento vigente hasta el 2018.



### ► Directora Dra. Magda Sandí:

La Doctora Magda Sandí dentro su formación académica superior posee un Doctorado en Documentación por la Universidad de Murcia, España. Es graduada de Máster en Administración de Empresas con énfasis en Dirección de Mercadeo de la Universidad Interamericana de Costa Rica; Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información y Bachiller en Bibliotecología, en sus dos énfasis, por la Universidad de Costa Rica.

De igual manera la Dra. Sandí, ha publicado varios artículos y ponencias en revistas académicas de prestigio. Dentro de sus temáticas de interés se tienen: investigación bibliotecológica, diseño curricular, gestión para el cambio tecnologías de la información, procesos de liderazgo, entre otros.

### ► Período:

Del 2019 al 2023.

El tiempo en el cargo es de cuatro años, de acuerdo con el nuevo reglamento publicado en el Alcance a La Gaceta Universitaria 3-2018, 17/01/2018, y la posibilidad de reelección es por un período igual.

# Metodología

Las investigadoras tomaron en consideración como base teórica para realizar la auditoría la metodología propuesta por Susan Henczel (2000), la cual se describe a continuación:



# Macroprocesos

Los principales macroprocesos que se logran recuperar de la auditoría de información en el PPBEI son los siguientes:

## ► Área Administrativa:

1. Velar por el proceso de elección de la Dirección del Posgrado según el Reglamento del Sistema de Estudios de Posgrado.
2. Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión del PPBEI.

## ► Área Financiera:

3. Gestionar de manera eficiente las partidas presupuestarias del PPBEI
4. Velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado del PPBEI.

## ► Área Educativa:

5. Aprobar las solicitudes de ingreso del estudiantado a una nueva promoción según el énfasis correspondiente.
6. Mantener actualizado el expediente académico del estudiante del PPBEI.
7. Gestionar las actas de notas del estudiantado de los cursos según el plan de estudios de la maestría correspondiente.
8. Contratar al personal docente que imparte los cursos según el plan de estudios de la Maestría correspondiente.
9. Actualizar los programas de curso con el personal docente según el plan de estudios de la Maestría vigente.

► **Área Investigativa:**














10. Apoyar al estudiantado en el proceso de elaboración del Anteproyecto TFIA, para su aprobación.
11. Apoyar al estudiantado en el proceso de desarrollo del TFIA para optar por el título al grado de Maestría en su respectivo énfasis.

## Abreviaturas y Símbolos













Una entidad, se puede decir, es donde los datos inician o terminan y, puede verse representada por una persona, un sistema o una aplicación. Una entidad puede ser externa o no a la institución. Para comprender mejor la lectura de los diagramas de flujo, que se van a describir a continuación, es importante tomar en cuenta que se van a trabajar con diferentes entidades, entre ellas destacan las siguientes:

Entidades							
AD	CM	CA	DT	ES	PR	SEP	SM
Administración	Comisión de Maestría	Comité Asesor	Director de TFIA	Estudiante	Profesor	Sistema de Estudios de Posgrado	Sistema de Matrícula

Además, cada uno de los procesos que se representan y describen en los diagramas de flujo que se presentan en la investigación, contienen en la parte superior un encabezado con una variedad de simbología, la cual es de vital importancia para leer y comprender el flujo de información y comportamiento que presenta cada uno de los macroprocesos del área administrativa del Posgrado.

Diagrama de Flujo							Formato de Almacenamiento		Medio de comunicación			
												
Inicio / Fin	Operación / Actividad	Decisión	Demora	Entidad	Documento	Líneas de flujo	Físico	Digital	Correo electrónico	Telefónico	Personal	Sitio web

1. **Macroproceso #1:** Velar por el proceso de elección de la Dirección del Posgrado según el Reglamento del Sistema Estudios de Posgrado.

Proceso		Diagrama de flujo						Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos												
1	Inicio	●											
2	Verificar requisitos para nombramiento de la Dirección		●				DP SEP	RU01 RP01	X				
3	Revisar la reglamentación que rige la elección		●				DP CM	RU01 RP01	X				
4	Convocar a una sesión ordinaria		●				DP CM	CM01	X	X			
5	Identificar a las personas elegibles		●				CM				X		
6	Votar la elección de la persona postulante a la dirección			●			CM				X		
7	Finalizar la sesión			●			DP CM				X		
8	Redactar el Acta con acuerdos		●				DP	AC01	X	X	X		
9	Enviar al SEP para ratificación		●				DP SEP	AC01 CR01	X	X	X	X	
11	Fin	●											

**Entidades:** CM = Comisión de Maestría / DP = Dirección del Posgrado / SEP = Sistema de Estudios de Posgrado

**Documentos:** AC01 = Acta elección del director (a) / CM01 = Convocatoria / CR01 = Cartas enviadas (oficios) / RP01 = Reglamento del PPBEI / RU01 = Reglamento de SEP

## Descripción:

Dentro del área administrativa se considera “Velar por el proceso de elección de la Dirección del Posgrado según el reglamento”, como un macroproceso fundamental en la gestión, que involucra tanto a la Dirección como a la Comisión del Posgrado. Para este proceso, se consideran los requisitos estipulados por el Reglamento del SEP, los mismos que debe poseer la persona miembro de la Comisión que se postule para su Dirección o bien, pueden levantarse algunos requisitos al postulante a la Dirección.













Al menos con un mes de antelación a finalizar el plazo de nombramiento de la persona que coordina el Posgrado, inicia la preparación de la sesión que ratificaría su continuidad (no puede reelegirse por más de dos períodos) o el nombramiento de otra persona miembro de la Comisión para el puesto.

Los Reglamentos del SEP y del Posgrado se utilizan de manera digital y pueden ser impresos como parte de los documentos de apoyo para la sesión. Con la información respectiva ya reunida se procede a realizar la convocatoria a la sesión ordinaria o extraordinaria (en caso de que el tiempo de nombramiento finalice antes de la sesión ordinaria calendarizada).

En la sesión respectiva, la Dirección del Posgrado presenta como punto único la elección de la Dirección del Posgrado, además, ofrece orientaciones sobre las funciones y los requisitos relacionados con el puesto. La elección se realiza por votación y acuerdo en firme, quedando en el puesto de Dirección la persona que tenga más votos a favor.

Al finalizar la sesión se procede con la redacción del Acta con los respectivos acuerdos y se envía la misma junto con un oficio al SEP para su ratificación.

**Macroproceso #2:** Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión del PPBEI.

Proceso		Diagrama de flujo						Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
N°	Descripción de pasos												
1	Inicio	●											
2	Elaborar y distribuir la convocatoria de la sesión		●				DP	CM01	X	X	X	X	
3	Confirmar el quórum e iniciar la sesión			●			DP CM	CM01 CM02		X		X	
4	Aprobar la orden del día		●				DP CM	CM01	X	X		X	
5	Presidir las sesiones con los temas del orden del día		●				DP CM	CM01 AC10		X		X	
6	Gestionar Acta según los acuerdos tomados		●				DP	AC09	X	X	X	X	
7	Dar seguimiento a acuerdos		●				DP CM	AC09		X		X	
8	Aprobar el Acta en la próxima sesión			●			DP CM	AC09	X	X	X		
9	Fin	●											

**Entidades:** CM = Comisión de Maestría / DP = Dirección del Posgrado

**Documentos:** AC09 = Acta de sesión / AC10 = Apéndice del acta / CM01 = Convocatoria / CM02 = Justificación de ausencias



## Descripción:













Dentro del área administrativa del PPBEI, uno de los macroprocesos existentes es la tarea de “convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias del PPBEI”. Para iniciar la convocatoria a una sesión ordinaria o extraordinaria, la Dirección debe elaborarla considerando los puntos a tratar y distribuirla oportunamente. Esta debe de procurar enviarse de forma digital y/o física con al menos 4 días de anticipación.

El día de la sesión en primera instancia se debe confirmar el quórum, para lo cual debe haber como mínimo tres personas (de la actual conformación de cinco miembros) que hayan firmado el registro de asistencia; de no cumplirse se debe de volver a elaborar y difundir una nueva convocatoria a la sesión.

Cabe señalar que como parte de la confirmación del quorum se deben tomar en cuenta las justificaciones de ausencias, mismas que deben archivar de manera digital o física según corresponda.

La Dirección es la encargada de presidir cada sesión y, en primer momento, debe solicitar la aprobación del orden del día. Posteriormente, se procede a tratar cada uno de los temas contenidos la convocatoria y tomar los acuerdos respectivos. Al concluir la sesión, la Dirección elabora el acta de la sesión y da seguimiento a los acuerdos tomados en la misma. Finalmente, es fundamental que el Acta de la sesión sea aprobada en la próxima sesión como primer punto en el orden del día; sino es aprobada se debe ajustar el Acta nuevamente de acuerdo con las modificaciones solicitadas por la Comisión.

### Macroproceso #3: Gestionar de manera eficiente las partidas presupuestarias del PPBEI

Proceso		Diagrama de flujo						Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
N°	Descripción de pasos												
1	Inicio	●											
2	Distribuir los ingresos según las partidas presupuestarias		●			DP		X			X		X
3	Presentar proyección presupuestaria a la Comisión de Maestría		●			DP CM	IN02		X		X		
4	Controlar el gasto de las partidas presupuestarias y caja chica		●			DP	IN05 RU05 RU06	X	X		X		X
5	Administrar los Bienes Institucionales del Posgrado		●			DP	RU03	X	X		X		
6	Rendir cuentas sobre el gasto financiero a la Comisión del Posgrado		●			DP CM	IN03		X		X		
7	Fin	●											

**Entidades:** CM = Comisión de Maestría / DP = Dirección del Posgrado

**Documentos:** IN02 = Informe presupuestario / IN03 = Informe rendición de cuentas / IN05 = Facturas / RU03 = Reglamento de Bienes Institucionales / RU05 = Reglamento caja chica / RU06 = Reglamento presupuesto

## Descripción:

Otra de las principales áreas de gestión informativa de gran valor en el PPBEI es la financiera. Dentro de esta área se lleva a cabo el siguiente macroproceso “Gestionar de manera eficiente las partidas presupuestarias del PPBEI”.

Para llevar a cabo la gestión de las partidas presupuestarias del PPBEI de manera eficiente, en primer lugar, se deben distribuir el total de los ingresos de acuerdo a cada una de las partidas presupuestarias; la distribución de estos fondos es llevada cabo por la Dirección del Posgrado mediante el Sistema Financiero en línea. Algunas de las principales partidas son: salarios de docentes, activos del Posgrado, material de oficina, bienes y servicios varios, entre otros.

Una vez realizada dicha distribución se presenta una proyección presupuestaria a la Comisión de Maestría. Después de aprobado el informe de estimación presupuestaria, la Dirección tiene la labor de velar por el control y gasto tanto de las partidas presupuestarias como de la caja chica; por lo tanto, debe de apegarse a la reglamentación existente en relación a la administración de estos fondos. De la mano con este tipo de control y presupuestos viene el control y administraciones de los bienes institucionales con los que cuenta el Posgrado, el cual se rige por el Reglamento de Bienes Institucionales de la UCR.

Finalmente, una vez finalizado el año lectivo, la Dirección debe de rendir cuentas sobre el gasto financiero realizado a la Comisión del Posgrado, mediante un informe de rendición de cuentas, el cual pese a no estar en este momento estipulado en el reglamento para los Posgrados, el PPBEI en particular lo realiza. Este informe contiene algunos rubros que el SEP consume del presupuesto del Posgrado, por lo que, debe manejarse con claridad cada uno de los ingresos y egresos reportados.

**Macroproceso #4:** Velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado del PPBEI.

Proceso		Diagrama de flujo						Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos												
1	Inicio	●											
2	Reportar al sistema de cobro del SEP información del estudiante		●			DP	FR02 PW02	X		X			X
3	Recordar las fechas de pago correspondientes		●			DP ES		X		X			X
4	Pagar cantidad de créditos matriculados		●			ES OAF	PW03	X			X		X
5	Verificar el pago por parte del estudiantado		●			DP OAF		X					X
7	Fin	●											

**Entidades:** ES = Estudiante / DP = Dirección del Posgrado / OAF = Oficina de Administración Financiera

**Documentos:** FR02 = Formulario de Presupuesto / PW02 = Portal SAF / PW03 = Portal web de OAF

## Descripción:

Velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado del PPBEI, conforma otro de los grandes macroprocesos del área de gestión de la información a nivel financiero.












La Dirección del Posgrado como parte de sus funciones debe velar por el cumplimiento de las obligaciones financieras del estudiantado; para ello, el SEP informa al Posgrado sobre el monto a cobrar de cada estudiante y el Posgrado lo verifica mediante la utilización del Sistema de Información de Administración Financiera (SAF).

Posteriormente, el Posgrado debe recordar al estudiante por medio de un correo electrónico las fechas de pago correspondientes, para que se mantengan pendientes de realizar el pago de los créditos matriculados, mismo que pueden hacer de forma física en la Oficina de Administración Financiera o por medio de alguna plataforma digital.

Cabe señalar que, el pago de los estudiantes se realiza de acuerdo a la cantidad de créditos matriculados; el Posgrado debe estar pendiente de verificar el pago por parte del estudiantado; esta verificación se hace por medio del Portal web de OAF.

En caso de morosidad la Dirección debe notificar por correo electrónico o llamada telefónica al estudiante para recordarle su condición de morosidad y ponerle al tanto de los problemas que esto acarrea, con el fin de evitar que el estudiante abandone el Posgrado y se tenga que enfrentar una disminución de estudiantes en futuras matrículas.

**Macroproceso #5:** Aprobar las solicitudes de ingreso del estudiantado a una nueva promoción según el énfasis correspondiente.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Abrir promoción ante el SEP		●			SEP DP	X		X	X		
3	Presentar documentación al SEP		●			ES SEP FR01		X		X		
4	Recibir expedientes de estudiantes elegibles y Acta proveniente del SEP		●			SEP DP EX01		X		X		
5	Realizar convocatoria para análisis de expedientes		●			CM EX01	X		X	X		
6	Generar Acta de estudiantes aprobados y enviarla al SEP		●			DP SEP AC02	X	X		X		
7	Identificar estudiantes que provienen de otra carrera		●			DP	X		X			X
8	Comunicar a los estudiantes aceptación en el Posgrado		●			DP ES	X		X		X	
9	Realizar empadronamiento de los estudiantes		●			DP						
10	Fin	●										

**Entidades:** CM = Comisión de Maestría / DP = Dirección del Posgrado / ES = Estudiante / SEP = Sistema de Estudios de Posgrado

**Documentos:** AC02 = Acta estudiantes aceptados en carrera / EX01 = Expediente del estudiante / FR01 = Formulario ingreso a Maestría

## Descripción:

La Comisión del Posgrado es la encargada de aprobar las solicitudes de ingreso del estudiantado a una nueva promoción según el énfasis correspondiente, siendo esta una función cotidiana dentro quehacer del PPBEI concerniente a la oferta educativa.













En primera instancia el SEP recibe las solicitudes de ingreso al Posgrado, una vez que se haya coordinado con esta instancia el período de inscripción; es importante aclarar que, este período es fundamental para lograr, según el Reglamento del SEP, un mínimo de 15 estudiantes empadronados, por lo que, es de vital importancia realizar una adecuada promoción y divulgación de la apertura de una nueva promoción, con sus respectivos requisitos de ingreso a la Maestría según el énfasis correspondiente que se apruebe para su apertura.

Una vez finalizado el período de recepción de documentos, el SEP se encarga de enviar al Posgrado los expedientes de los estudiantes elegibles junto con un Acta que incluye el listado de expedientes que está enviando. Seguidamente, se convoca a una sesión ordinaria de la Comisión para analizar los expedientes y así definir la idoneidad de la persona solicitante a ingreso en el Posgrado. Una vez seleccionados los estudiantes elegibles se genera un Acta y se envía al SEP.

Es importante identificar a los estudiantes que provienen de otras carreras, ya que, estos deberán llevar un curso de nivelación que les sirva para comprender el contexto profesional y disciplinar Bibliotecológico. Después de seleccionar a los estudiantes se les deberá comunicar, por lo general, vía correo electrónico o por llamada telefónica su aceptación en el Posgrado.

Por último, la Dirección del Posgrado debe estar al tanto del proceso de empadronamiento del estudiantado, con el fin de que estos puedan iniciar su plan de estudios y matricular los cursos según corresponda.

**Macroproceso #6:** Mantener actualizado el expediente académico del estudiante del PPBEI.

Proceso		Diagrama de flujo						Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
N°	Descripción de pasos												
1	Inicio	●											
2	Recibir expedientes del SEP		●			DP	EX01		X		X		
3	Aportar documentos al expediente		●			DP	EX01		X		X		
4	Agregar información complementaria generada en su proceso como estudiante		●			DP	EX03		X		X		
5	Archivar expediente del estudiante al concluir plan de estudios					DP	EX01		X		X		
6	Fin	●											

**Entidades:** DP = Dirección del Posgrado

**Documentos:** EX01 = Expediente del estudiante / EX02 = Documentos varios del expediente del estudiante














## Descripción:

La actualización del expediente académico del estudiante del PPBEI constituye uno de los macroprocesos identificados dentro del gestión educativa que ejerce el Posgrado. El flujo del mismo inicia cuando el estudiante es aceptado en el Posgrado; para este momento la Dirección archiva el expediente que recibió del SEP con la información del empadronamiento para ingresar a la Maestría entregada por cada estudiante.

El expediente del estudiante deberá mantenerse actualizado durante el lapso de tiempo en que esta persona tenga vinculación con el Posgrado, por lo que, se le aportarán los documentos básicos de un expediente: currículum del estudiante, del formulario de inscripción y el expediente de notas principalmente, que forman parte del empadronamiento. Además, se debe de incluir información complementaria generada durante su proceso como estudiante, por ejemplo, aquellas comunicaciones elaboradas por estas personas por escrito hacia el Posgrado, mismas que deben de archivar en el expediente con su respectiva copia de recibido si se realizó una respuesta por escrito al mensaje; los documentos hacia el estudiante que genere el Posgrado deberán archivar tanto en formato físico como digital.

Al concluir la vinculación del estudiante con el Posgrado se adjuntará también la carta de conclusión de estudios, plan de estudios y se procede a archivar el expediente.

**Macroproceso #7:** Gestionar las actas de notas del estudiantado de los cursos según el plan de estudios de la Maestría correspondiente.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
N°	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Cumplir con las evaluaciones del curso		●			ES	X		X	X		X
3	Reportar notas del estudiante al PPBEI		●			PR DP	X	X	X	X		
4	Incluir reporte de notas en SAE		●			DP PR	X	X				X
5	Imprimir reporte de notas		●			DP PR		X		X		
6	Enviar actas de notas a ORI		●			DP PR		X		X		
7	Archivar actas de notas		●			DP	X	X				
8	Fin	●										

**Entidades:** DP = Dirección del Posgrado / ES = Estudiante / PR = Profesor

**Documentos:** AC03 = Actas de Notas / CR02 = Cartas recibidas (Oficios) / DC01 = Reporte de Notas del SAE

## Descripción:

Dentro del área educativa se ha considerado como un macroproceso importante “Gestionar las actas de notas del estudiantado de los cursos según el plan de estudios de la maestría correspondiente”; este macroproceso involucra tanto al profesor de cada curso del plan de estudios vigente como al estudiante.

El estudiante, en primera instancia, debe cumplir con cada una de las evaluaciones asignadas en el curso con el fin de concluir satisfactoriamente el ciclo lectivo, es de considerar que la nota mínima en un curso debe ser 7, así como el promedio ponderado debe ser igual o superior a 8 durante todo el tiempo de vinculación del estudiante con el Posgrado.

Al concluir el curso, el profesor procede a reportar las notas de los estudiantes a la Dirección del Posgrado en las fechas estipuladas por la Oficina de Registro e Información (ORI) de la UCR. Al recibir el reporte de las notas, la Dirección procede a incluir las notas de los estudiantes en el Sistema de Aplicaciones Estudiantiles (SAE). Este sistema informático es utilizado para administrar los cursos y planes de estudio de la Universidad de Costa Rica, así como para extraer información sobre el rendimiento académico de estudiantes por medio de su expediente, documento relevante para la toma de decisiones en cuanto a la trayectoria de cada estudiante.

Una vez se ingresan todas las notas al SAE, la Dirección del Posgrado imprime el reporte de notas y redacta un Acta para ser enviada a la ORI junto con el reporte generado por el SAE. El acta de notas debe ir debidamente firmado por el profesor a cargo del curso y la dirección del PPBEI.

Finalmente, una vez enviado el Acta a la Oficina de Registro e Información, la Dirección del Posgrado procede a archivar dicho documento.

**Macroproceso #8:** Contratar al personal docente que imparte los cursos según el plan de estudios de la Maestría correspondiente.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
N-	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Identificar los cursos que se impartirán en el ciclo lectivo					DP	PE01	X				X
3	Indagar los postulantes a docentes del curso lectivo					DP	EX02 PW01	X	X		X	X
4	Consultar disponibilidad a los docentes elegibles					DP PR		X		X	X	
5	Solicitar currículum a los docentes elegibles					DP PR	DC02	X	X	X	X	
6	Presentar a los docentes elegibles en sesión de la Comisión de Maestría					DP	CM		X		X	
7	Elegir al docente que impartirá el curso					DP	CM		X		X	
8	Establecer modalidad de pago					CM			X		X	
9	Elaborar Acta y enviarla al SEP					DP	SEP		X	X	X	
10	Efectuar nombramiento en Sistema del SEP					DP	SEP	X				X
	Crear expediente del docente					DP	EX02		X		X	
12	Fin	●										

**Entidades:** CM = Comisión de Maestría / DP = Dirección del Posgrado / PR = Profesor

**Documentos:** AC04 = Actas de elección docente / DC02 = Currículum docente / EX02 = Expediente docente / PE01 = Plan de estudios / PW01 = Portal web

## Descripción:












Como parte del desarrollo educativo del Posgrado, un macroproceso relevante es “Contratar al personal docente que imparte los cursos según el plan de estudios de la Maestría correspondiente”. En primera instancia, antes de pensar en algún posible candidato, hay que identificar los cursos que se van a impartir en el ciclo lectivo de acuerdo con el Plan de estudios, con el fin de tener una visión clara sobre que conocimientos, especialización y experiencia debe manejar el docente que se va a contratar.

Al tener bien identificados los cursos, la Dirección del Posgrado debe indagar los postulantes a docentes; en este sentido se puede consultar los expedientes de profesores que hayan colaborado anteriormente con el PPBEI o se proponen nuevos candidatos. En el momento que se tengan los posibles candidatos, se les consulta su disponibilidad; cuando el posible docente confirme su disponibilidad e interés asumir el curso respectivo, la Dirección del Posgrado procederá a solicitar su currículum para corroborar los requisitos académicos y para fines del nombramiento.

Seguidamente, la Dirección convoca a la Comisión de Maestría a una sesión ordinaria para presentar a los docentes elegibles y así poder elegir el más adecuado. En el momento que se conozca cuáles son los docentes que serán nombrados, el siguiente paso es acordar en la misma sesión la modalidad de pago; esta puede darse por complemento salarial, por jornada o por salario contractual.

Al finalizar la sesión, la Dirección debe elaborar el Acta con los acuerdos en relación a los nombres de las personas docentes para los cursos que se estarían ofertando, y enviarla al SEP para notificar el nombramiento. La Dirección del Posgrado, antes de iniciar el período lectivo, debe efectuar el nombramiento de cada profesor en el sistema automatizado del SEP. Finalmente, se crea un expediente del docente, el cual se guarda en las instalaciones del Posgrado, para cualquier consulta posterior.

**Macroproceso #9:** Actualizar los programas de curso con el personal docente según el plan de estudios de la Maestría vigente.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
Nº	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Verificar los cursos a ofertar		●			DP	PE01	X				X
3	Enviar programa de curso al docente para su revisión		●	NO		DP PR	PC01	X		X		
4	Recibir el programa de curso revisado y actualizado por el docente		●			DP PR	PC01	X		X		
5	Aprobar el programa de curso		●			DP PR	PC01	X		X		
6	Archivar el programa de curso		●	SI		DP	PC01	X	X			
7	Fin	●										

**Entidades:** DP = Dirección del Posgrado / PR = Profesor

**Documentos:** PE01 = Plan de estudios / PC01 = Programa de curso

## Descripción:

El macroproceso que permite la actualización de los programas de curso con el personal docente según el plan de estudios de la Maestría vigente forma parte del área de desarrollo educativo y como actores se identifican a la Dirección del Posgrado y el docente que impartirá el curso.

En un primer momento, antes de iniciar un período lectivo, la Dirección del Posgrado debe verificar los cursos que se van a ofertar según el Plan de estudios de la Maestría correspondiente; esta revisión puede hacerla por medio del Sistema de Aplicaciones Estudiantiles (SAE), o bien, a partir de los documentos impresos y digitales que contienen la malla curricular de la promoción que este activa. Además, se debe organizar una reunión entre el director del PPBEI y el profesor encargado de impartir determinado curso, con el fin de conversar aspectos administrativo-docentes a tenerse en consideración, principalmente, con los profesores nuevos que contrata el Posgrado, considerándose una actividad de inducción muy valiosa para entablar las expectativas del curso por ambas partes.

Al profesor designado para impartir determinado curso se le envía el programa de curso para su revisión; está permitido a esta persona realizar algunas modificaciones a los contenidos y, si es de su responsabilidad agregar el detalle de las evaluaciones, el cronograma, la metodología didáctica y la bibliografía. Cuando el profesor finalice con la revisión, debe enviar el programa de vuelta a la Dirección del PPBEI, quien al recibir el programa de curso debidamente revisado y actualizado, debe verificar los cambios realizados para su posterior aprobación; en caso de no ser aprobado se le enviará nuevamente el programa al profesor para los ajustes necesarios.

Cuando el programa se encuentre debidamente aprobado por la Dirección, este debe ser archivado, pues dan fe del compromiso asumido por cada parte en el proceso educativo y sirven para el próximo proceso de revisión a futuro.

**Macroproceso #10:** Apoyar al estudiantado en el proceso de elaboración del Anteproyecto TFIA, para su aprobación.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
N°	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Matricular curso PF-0614 Taller de investigación Práctico Aplicado I		●			ES DP SM IN04	X		X			X
3	Definir el tema de investigación		●			ES PR MD03	X		X	X		
4	Seleccionar Modalidad		●			ES PR RU01 RU02 RP02	X X X					X X X
5	Elaborar Anteproyecto de TFIA		●	●	●	ES PR AN01	X		X			
6	Presentar Anteproyecto de TFIA para su aprobación		●	●	●	ES DP TF01		X		X		
7	Aprobar Anteproyecto de TFIA		●	●	●	CM TF01 AC05		X X		X X		
8	Definir Comité Asesor		●	●	●	ES DP FR03	X	X	X	X		
9	Aprobar Comité Asesor		●	●	●	CM FR03 AC06		X X		X X		
10	Ratificar en el SEP tema y Comité Asesor		●	●	●	DP SEP AC05 AC06	X	X		X		
11	Fin	●										

**Entidades:** CM = Comisión de Maestría / DP = Dirección del Posgrado / ES = Estudiante / PR = Profesor / SM = Sistema de Matrícula

**Documentos:** AC05 = Acta de aprobación Anteproyecto TFIA / AC06 = Acta aprobación de Comité Asesor / TF01 = Anteproyecto TFIA / FR03 = Formulario Comité Asesor / IN04 = Informe de Matrícula / MD03 = Material Didáctico / RP02 = Guía modalidad / RU01 = Reglamento del SEP / RU02 = Reglamento de Tesis del SEP



## Descripción:

Dentro del área de investigación se ha considerado como un macroproceso relevante el “Apoyo al estudiantado en el proceso de elaboración del Anteproyecto TFIA, para su aprobación” por parte de la Comisión de Posgrado; este se considera un paso muy importante para que el estudiante pueda optar por el título de Maestría.

En primera instancia, el estudiante debe matricular el curso PF-0614 Taller de investigación Práctico Aplicado I. Una vez iniciado el curso, el estudiante, con la asesoría del profesor, deberá definir el tema de investigación y la metodología que se requiere para su elaboración, posteriormente con esto se seleccionará la modalidad de la investigación.

Seguidamente, el estudiante dedicará sus esfuerzos a la elaboración del Anteproyecto de TFIA. Al terminar el Anteproyecto, este se presenta impreso en la oficina del PPBEI, para iniciar el proceso de revisión. En una sesión de la Comisión de Maestría, los anteproyectos se discuten su aprobación o no aprobación en caso de presentar inconsistencias. En caso de no ser aprobado el anteproyecto, el estudiante debe acatar las recomendaciones sugeridas, antes de volver a presentar el anteproyecto a la Comisión.

Cuando la Comisión aprueba el Anteproyecto, lo siguiente es definir en una próxima sesión un Comité Asesor para cada uno de los diferentes Anteproyectos. El nuevo Reglamento del SEP y del Posgrado se estipula que en adelante los estudiantes ya no podrán hacer sugerencias sobre su Comité Asesor, sino que este será determinado únicamente por la Comisión.

Por último, la Dirección enviará al Sistema de Estudios de Posgrado un Acta con la ratificación del tema y del Comité Asesor con el fin de incluirlo en el expediente del estudiante. A posteriori, en caso de requerir cualquier cambio, se deberá enviar una solicitud a la Comisión para su aprobación; cuando los cambios son aprobados por la Comisión se debe enviar una notificación al SEP para su actualización en el expediente.

**Macroproceso #11:** Apoyar al estudiantado en el proceso de desarrollo del TFIA para optar por el título al grado de Maestría en su respectivo énfasis.

Proceso		Diagrama de flujo					Formato de Almacenamiento		Medio de Comunicación			
N°	Descripción de pasos											
1	Inicio	●										
2	Coordinar el desarrollo del TFIA		●			DT ES	TF02	X	X		X	
3	Elaborar TFIA		●			DT ES	TF02	X		X	X	
4	Validar el proceso de investigación con el Comité Asesor		●			ES CA	TF02	X		X	X	
5	Solicitar carta de aprobación a Comité Asesor		●			ES CA	CR02		X	X	X	
6	Revisar TFIA por parte de la Dirección		●			DP	TF02	X		X	X	
7	Solicitar defensa del TFIA		●			ES CA	FR04		X		X	
8	Preparar y enviar documentos para defensa pública de TFIA		●			ES CA DP	DC01 FR04 TF02		X X X		X X X	
9	Recibir Acta para defensa proveniente del SEP		●			DP SEP	AC07					
10	Defender TFIA		●			ES CA DP SEP	TF02		X		X	
11	Aprobar TFIA por Tribunal examinador		●			CA DP SEP	AC08	X	X	X		
12	Incluir observaciones del Comité Asesor		●			ES CA	TF02	X	X		X	
13	Validar formato final de TFIA		●			SEP	TF02		X		X	
14	Presentar TFIA en su versión final al SEP		●			ES SEP	TF02	X	X		X	
15	Preparar y enviar documentación al SEP para acto de graduación		●			ES SEP	FR05 RU04 RU07	X	X		X	
16	Graduación del estudiante		●			ES SEP	TG01		X		X	
17	Fin	●										

**Entidades:** CA = Comisión Asesor / DP = Dirección del Posgrado / ES = Estudiante / DT = Director de Tesis / SEP = Sistema de Estudios de Posgrado

**Documentos:** AC07 Acta para defensa de TFIA / AC08 = Acta de aprobación de TFIA / CR02 = Cartas recibidas (oficios) / DC01 = Documentos Comité Asesor / FR04 = Formulario para defensa de TFIA / FR05 = Formulario Acto de Graduación / RU04 = Reglamento Actos de Graduación / RU07 = Requisitos de Graduación Maestría Profesional / TF02 = TFIA / TG01 = Título Graduación

## Descripción:

En el proceso de apoyo al estudiantado en el desarrollo del TFIA para optar por el título de Maestría en su respectivo énfasis participan: el estudiante, la Dirección del Posgrado, el Comité Asesor, y el Sistema de Estudios de Posgrado.

El estudiante antes de empezar propiamente con la elaboración del TFIA debe coordinar con su Director(a) aspectos generales del desarrollo de su investigación con el fin de obtener retroalimentación y orientación, así como el aval de las decisiones y pasos a tomar para ir desarrollando el trabajo. El proceso de elaboración del TFIA es muy exhaustivo, puede demorar más de un año lectivo e implica rigurosidad en el abordaje de literatura científica, en el trabajo de campo y en el desarrollo del informe final de investigación aplicada.

Cuando se ha elaborado el TFIA, el estudiante deberá validar el proceso de investigación con el Comité Asesor por medio del informe de investigación; si la respuesta del Comité a la culminación es positiva se puede solicitar la carta de aprobación a los lectores y al Tutor para solicitar la defensa del TFIA. Es importante mencionar, que la Dirección da una última revisión al TFIA antes de que el estudiante pueda preparar y enviar los documentos para la defensa pública.

Una vez presentados los documentos, el estudiante deberá preparar su presentación, mientras que la Dirección recibe el Acta para defensa proveniente del SEP. En este documento se afirma el día y la hora en la que deberá defender. Las copias del TFIA deberán ser entregadas a la Dirección del PPBEI con quince días hábiles de antelación a la fecha, a efecto de ser distribuidas entre los miembros del Tribunal con anticipación suficiente.

Como siguiente punto, se tiene la defensa pública por parte del estudiante del Trabajo Final de Investigación Aplicada; en esta actividad deberá ser capaz de explicar ordenadamente los puntos sobresalientes: en qué consistió su

investigación, metodología y principales resultados, en un tiempo razonable (no mayor a 30 minutos) con el fin de que el Tribunal Examinador pueda comprender y evaluar la investigación realizada. El Tribunal estará integrado por cinco miembros: los tres que forman parte del Comité Asesor del estudiante, el Director del Programa o su representante, y el Decano del SEP o la persona que éste designe para representarlo.

El Tribunal Examinador es el encargado de tomar la decisión de aprobar el TFIA y hacer una mención honorífica según lo considere pertinente cada uno de sus miembros; la comunicación al estudiante se realiza de manera personal por medio de un Acta. Si el Tribunal Examinador aprueba el TFIA, el estudiante tiene 30 días hábiles para aplicar las observaciones realizadas por el Comité Asesor. Posterior a aplicadas las observaciones, se procede con la validación del formato antes de presentar la versión final al SEP. De la versión final se entrega una copia impresa con empaste de lujo al SEP.

Para concluir el proceso y poder graduarse, el estudiante debe preparar y enviar la documentación necesaria al SEP para el acto de graduación; para esto es necesario consultar el documento Requisitos de Graduación para Maestría Profesional proporcionado por el SEP y complementarlo con lo que establece el Reglamento de los Actos de Graduación. Como fin último el estudiante asiste al Acto de Graduación (Paso 16) en el cual es entregado su Título según la Maestría correspondiente.

## Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se extraen del desarrollo de la auditoría de información en el Posgrado de Bibliotecología y Estudios de la Información, se tienen las siguientes:

- Mantener una promoción activa cada dos años, con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera y la visibilidad en la formación de profesionales en Bibliotecología de altísimo nivel.
- Realizar Jornadas de Investigación, donde se expongan los diferentes Trabajos Finales; producto del quehacer investigativo del Posgrado.
- Implementar un Sistema de Gestión de la Información que permita manejar sus archivos de forma automatizada.
- Desarrollar una página web propia que permita disposición de información valiosa que se genera en el Posgrado, producto de la actividad académica e investigativa de sus docentes y estudiantes.
- Mejorar los canales de comunicación, difusión y posicionamiento tanto a nivel externo como interno de la organización.
- Propiciar cambios en la cultura de la organización, formulación de políticas de información y creación de nuevos servicios de información.
- Velar por la obtención de una plaza para personal administrativo a tiempo completo.
- Contar con capacitaciones en Archivística para utilizar Tablas de Plazo más eficientemente.
- Realizar un plan estratégico que oriente las acciones del Posgrado.
- Crear políticas de información.
- Conseguir la acreditación del Posgrado.

# Apéndices

## Apéndice 1: Enlaces a documentos

- › Formulario Acto de Graduación (Solicitud de Inclusión a Graduación):  
[http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF\\_GRAD/Solic\\_inclusion\\_grad\\_ORI.pdf](http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF_GRAD/Solic_inclusion_grad_ORI.pdf)
  
- › Plan de estudios:  
<http://ebci.ucr.ac.cr/carreras/posgrado/planes-de-estudio>
  
- › Portal web de OAF:  
<https://oaf.ucr.ac.cr/>
  
- › Reglamento del SEP:  
[http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF\\_REGLAM/general\\_SEP.pdf](http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF_REGLAM/general_SEP.pdf)
  
- › Reglamento de Tesis del Sistema de Estudios de Posgrado:  
[http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/tesis\\_del\\_sep.pdf](http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/tesis_del_sep.pdf)
  
- › Reglamento de Bienes Institucionales:  
[http://cu.ucr.ac.cr/normativ/bienes\\_institucionales.pdf](http://cu.ucr.ac.cr/normativ/bienes_institucionales.pdf)
  
- › Reglamento de los Actos de Graduación:  
[http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF\\_REGLAM/actos\\_graduacion.pdf](http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF_REGLAM/actos_graduacion.pdf)
  
- › Reglamento caja chica:  
[http://cu.ucr.ac.cr/normativ/fondos\\_de\\_trabajo.pdf](http://cu.ucr.ac.cr/normativ/fondos_de_trabajo.pdf)
  
- › Reglamento presupuesto:  
[http://cu.ucr.ac.cr/normativ/normas\\_presupuesto.pdf](http://cu.ucr.ac.cr/normativ/normas_presupuesto.pdf)

- › Requisitos de Graduación Maestría Profesional:  
[http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF\\_GRAD/Req\\_MP.pdf](http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF_GRAD/Req_MP.pdf)
  
- › Formato de presentación de TFIA:  
[http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF\\_REGLAM/Formato\\_present\\_TFIA.pdf](http://www.sep.ucr.ac.cr/images/PDF_REGLAM/Formato_present_TFIA.pdf)





# **Anexos**

**Anexo 1**  
**Reglamento del SEP**



## REGLAMENTO GENERAL DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

(Reforma integral aprobada en Sesión 6150-01 del 13/12/2017, publicada en el Alcance a La Gaceta Universitaria 3-2018, 17/01/2018)

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### ARTÍCULO 1. Propósito del Sistema de Estudios de Posgrado

El Sistema de Estudios de Posgrado (en adelante SEP) organiza, orienta, impulsa, administra y evalúa los estudios de posgrado en la Universidad de Costa Rica. Su objetivo es formar personas investigadoras, docentes y profesionales del más alto nivel, capaces de desarrollar sus actividades de manera independiente o colectiva, con rigurosidad crítica, creativa y ética, en beneficio de la sociedad.

#### ARTÍCULO 2. Los estudios de posgrado

El SEP organiza los estudios de posgrado como programas con carácter disciplinario, multidisciplinario, interdisciplinario o transdisciplinario, los cuales, mediante diversos modelos curriculares y distintas modalidades para la innovación educativa, conducen a la obtención de un grado de doctorado académico, maestría académica o maestría profesional, o de especialidad. Además, el SEP ofrece cursos especiales de posgrado diseñados para la actualización o profundización de conocimientos, dentro de una disciplina académica o de un área profesional.

#### ARTÍCULO 3. Programas de posgrado y unidades académicas

Los programas de posgrado (en adelante programas) deben adscribirse, al menos, a una unidad base, sea esta una unidad académica o una unidad académica de investigación. El programa puede adscribirse, además, a otras unidades académicas, tanto de docencia como de investigación, cuando el plan de estudios y

sus objetivos así lo requieran, las cuales funcionarán como unidades colaboradoras.

Las unidades base y las unidades colaboradoras serán corresponsables, conjuntamente con las autoridades del SEP, del buen funcionamiento del programa. Los aspectos académicos serán responsabilidad directa de la comisión de cada programa, del decano o la decana o del Consejo del SEP, según corresponda.

### CAPÍTULO II ESTRUCTURA Y DIRECCIÓN

#### ARTÍCULO 4. La estructura organizativa del SEP

El SEP forma parte de la estructura que integra la Vicerrectoría de Investigación y está constituido por:

- El Consejo del SEP.
- El decano o la decana del SEP.
- Las comisiones y las direcciones de los programas.
- Las subcomisiones y las coordinaciones respectivas, cuando así lo requiera la organización del programa y esté definido en el reglamento específico.

#### ARTÍCULO 5. El Consejo del SEP

El Consejo del SEP es la instancia superior de decisión del Sistema y estará integrado de la siguiente manera:

- El vicerrector o la vicerrectora de Investigación.
- El vicerrector o la vicerrectora de Docencia.
- El decano o la decana del SEP.



- d) Una persona representante por cada una de las áreas académicas que define el *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica*, quien debe poseer el grado académico de doctorado, otorgado o equiparado por una universidad miembro del Consejo Nacional de Rectores (CONARE); además, debe poseer la categoría de profesor catedrático, y contar con experiencia en investigación y en docencia de posgrado. Cada Consejo de Área designará a su representante de entre las personas propuestas por el Consejo de Posgrado del Área, por un periodo de dos años y con posibilidad de reelección. Las personas miembros del Consejo del SEP tendrán una carga mínima de un  $\frac{1}{4}$  de tiempo completo para el cumplimiento de sus labores.
- e) Dos personas representantes estudiantiles, quienes serán designadas de entre la población estudiantil activa del posgrado. La Federación de Estudiantes de la Universidad de Costa Rica (FEUCR) las designará por un periodo anual, en el mes de enero de cada año.
- f) Someter a la aprobación de la Rectoría los reglamentos correspondientes a cada programa y sus modificaciones.
- g) Aprobar los cursos especiales de posgrado que propongan los programas.
- h) Evaluar los programas, de conformidad con los criterios definidos previamente, y proponer las mejoras a los procesos de gestión académica y administrativa.
- i) Cerrar, de manera temporal o permanente, un plan de estudios o programa cuando su nivel académico, organización o resultados no estén conformes a los criterios establecidos por el Consejo de SEP.
- j) Ratificar la integración y exclusión de quienes sean miembros de las comisiones de cada programa.
- k) Velar por el cumplimiento de los compromisos que deben asumir los programas, en el marco de convenios con universidades extranjeras o instituciones nacionales.

#### **ARTÍCULO 6. Funciones del Consejo del SEP**

Son funciones del Consejo del SEP:

- a) Promover, organizar, coordinar, evaluar y orientar las actividades del SEP.
- b) Proponer al Consejo Universitario tanto la normativa universitaria que regule los estudios de posgrado y sus modificaciones, así como el establecimiento de políticas relacionadas con el Sistema.
- c) Conocer y resolver las propuestas del decano o de la decana del SEP.
- d) Aprobar el presupuesto anual del SEP y revisar semestralmente su ejecución.
- e) Establecer los criterios para la apertura, permanencia o cierre de planes de estudios o programas de posgrado.
- l) Recomendar a las instancias respectivas la asignación de becas de posgrado para el cuerpo docente y administrativo de la Universidad, tanto para estudiar en el extranjero como en las universidades miembros de CONARE.
- m) Aprobar el costo del crédito de cada uno de los programas que funcionan con financiamiento complementario.
- n) Ratificar los porcentajes correspondientes a las becas de exoneración de pago de matrícula en los programas con financiamiento complementario.
- ñ) Conocer y resolver las apelaciones en contra de las decisiones del decano o la decana del SEP y, cuando corresponda, aquellas



en contra de las decisiones adoptadas por las comisiones de los programas.

- o) Conocer y resolver las propuestas del decano o la decana del SEP o de cualquier otro de sus miembros en materia de su competencia.
- p) Tomar las medidas que juzgue convenientes para la buena marcha del SEP y para resolver las situaciones reglamentarias imprevistas, así como crear comisiones ad hoc para analizar asuntos específicos, relacionados con el posgrado.
- q) Cumplir aquellas otras funciones que señale la normativa universitaria.

#### **ARTÍCULO 7. Sesiones ordinarias del Consejo del SEP**

El Consejo del SEP se reunirá ordinariamente cada quince días y extraordinariamente cuando sea convocado por el vicerrector o la vicerrectora de Investigación, o a petición de tres de sus miembros. El vicerrector o la vicerrectora de Investigación presidirá las sesiones y, en su ausencia, lo hará el vicerrector o la vicerrectora de Docencia, quienes también podrán delegar expresamente la presidencia en el decano o en la decana del SEP.

El quórum para sesionar será la mitad más fracción del total de sus miembros. Si el quórum requerido no logra completarse durante la media hora siguiente a la hora de la convocatoria de la reunión, las personas presentes pueden celebrar la sesión con quórum reducido, siempre que su número no sea inferior a la tercera parte más fracción del total de miembros del Consejo del SEP. Para que los acuerdos adoptados en la modalidad de quórum reducido adquieran validez, deberán votarse en firme en la siguiente sesión del Consejo.

#### **ARTÍCULO 8. Consejo del SEP ampliado**

El Consejo del SEP podrá funcionar de manera ampliada cuando acuerde incorporar la participación de las personas que dirigen los programas, en la deliberación de temáticas que afectan el funcionamiento de los estudios de posgrado en su conjunto. El Consejo del SEP ampliado tendrá un carácter deliberativo y consultivo.

La solicitud para que funcione el Consejo de SEP ampliado deberá presentarla el decano o la decana del SEP ante el Consejo del SEP y deberá ser aprobada mediante votación unánime de los miembros presentes de dicho Consejo. El Consejo del SEP decidirá la fecha, hora y lugar para realizar la sesión ampliada.

#### **ARTÍCULO 9. Decano o decana del SEP**

La persona nombrada como decano o decana del SEP ostentará el más alto rango académico y ejecutivo en el SEP, y su superior jerárquico será el vicerrector o la vicerrectora de Investigación.

El decano o la decana tendrá una jornada de tiempo completo y solo podrá ausentarse de sus funciones por un máximo de un mes, durante el año calendario, con permiso con goce o sin goce de salario.

#### **ARTÍCULO 10. Elección del decano o decana**

El decano o la decana del SEP será nombrado o nombrada por el Consejo Universitario, por un periodo de cuatro años, de la lista de candidaturas propuestas, una por cada una de las áreas a que se refiere el *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica*. Las personas candidatas deberán reunir los requisitos exigidos para ser decano o decana de una unidad académica, y poseer el grado académico de doctor o doctora, otorgado o reconocido por una universidad miembro del Consejo Nacional de Rectores (CONARE).

El Consejo Universitario no podrá escoger a la persona candidata de una misma área para un periodo sucesivo inmediato. En caso de



renuncia, separación del cargo o muerte de la persona nombrada, el Consejo Universitario deberá nombrar, mediante el mismo procedimiento, a una persona sucesora, quien iniciará un nuevo periodo.

#### **ARTÍCULO 11. Funciones del decano o la decana del SEP**

El decano o la decana del SEP tendrá las siguientes funciones:

- a) Ejecutar los acuerdos del Consejo Universitario, atinentes al SEP y los que adopte el Consejo de SEP.
- b) Ejercer las funciones de administrador del SEP.
- c) Presentar, ante el Consejo del SEP, los proyectos, los programas y los reglamentos propuestos por las comisiones de los programas.
- d) Elaborar el presupuesto del SEP y presentarlo ante el Consejo de SEP para su aprobación.
- e) Asesorar a las unidades académicas o unidades académicas de investigación sobre los trámites requeridos para la apertura de nuevos programas de posgrado.
- f) Tramitar, ante el CONARE, la inscripción de los nuevos planes de estudio de posgrado.
- g) Aprobar la apertura de las nuevas promociones en los programas de posgrado.
- h) Velar porque los programas de posgrado se desarrollen mediante una adecuada articulación de los cursos o actividades con las distintas unidades académicas o unidades académicas de investigación de la Universidad.
- i) Reunirse con las direcciones de los programas de posgrado para informarlas sobre los acuerdos del Consejo del SEP o sobre otros aspectos de la política general del SEP.
- j) Mantener contacto con los programas de posgrado para evaluar su calidad.
- k) Informar al Consejo del SEP cuando un programa de posgrado no se esté llevando a cabo de acuerdo con el Reglamento, o cuando el programa o sus planes de estudio no tengan el nivel académico establecido. En cualquiera de estos casos podrá recomendar, de manera razonada, el cierre de planes de estudio o del programa mismo.
- l) Ratificar los programas de curso que sean aprobados por los programas de posgrado, así como sus modificaciones y sus actualizaciones.
- m) Recibir las solicitudes de admisión de estudiantes, refrendarlas, cuando hayan sido tramitadas de acuerdo con este Reglamento, y comunicar a las personas interesadas los resultados de sus gestiones.
- n) Asistir, cuando lo estime conveniente, a las sesiones de las comisiones de los programas para lo que corresponda.
- ñ) Designar los tribunales de exámenes de candidatura y de defensa oral de los trabajos finales de graduación, a propuesta de las comisiones de los programas respectivos.
- o) Formar parte de los tribunales de defensa de trabajos finales de graduación, o cuando estime conveniente, designar a un profesor o profesora en su sustitución.
- p) Vigilar, por los medios que se establezcan, que los trabajos finales de graduación se ajusten a las disposiciones de la normativa universitaria vigente en esa materia.
- q) Notificar a la Oficina de Registro e Información sobre el estudiante o la estudiante que haya terminado sus estudios,



así como qué grado y título corresponde otorgarle.

- r) Divulgar, anualmente, el catálogo de la oferta académica del Sistema de Estudios de Posgrado.
- s) Plantear, ante el Consejo del SEP, los asuntos que juzgue convenientes para asegurar la buena marcha de los programas, así como crear comisiones ad hoc para analizar y recomendar la solución de asuntos relacionados con el decanato.
- t) Presentar un informe anual de labores tanto al Consejo de SEP como al Consejo Universitario, así como facilitar la información sobre el posgrado solicitada por las autoridades superiores.
- u) Cumplir con aquellas otras funciones establecidas en la normativa universitaria.

#### **ARTÍCULO 12. Vicedecano o vicedecana del SEP**

Para suplir las ausencias temporales del decano o la decana del SEP, el Consejo del SEP nombrará a un vicedecano o vicedecana, por un periodo de un año, con posibilidad de reelección inmediata. Esta persona será escogida de entre las personas representantes de las áreas que integran el Consejo del SEP.

#### **ARTÍCULO 13. Consejo de Posgrado del Área**

Las direcciones de los programas correspondientes a una misma área académica conforman el Consejo de Posgrado del Área. Este Consejo es un órgano consultivo, deliberativo, propositivo y articulador de las actividades académicas de los programas del área, así como de aquellos programas de carácter multidisciplinario, interdisciplinario o transdisciplinarios adscritos a ella. Sirve también como instancia de comunicación de los programas con el Consejo de SEP.

Este Consejo será convocado y presidido por la persona que representa el área ante el Consejo del SEP, quien determinará el día, la hora, el lugar y los puntos de agenda de la reunión, en coordinación con los directores o directoras correspondientes. El cuórum para sesionar será la mitad más fracción del total de sus miembros. En caso de que el cuórum no se complete dentro de la media hora siguiente a la hora de la convocatoria a la reunión, las personas presentes podrán celebrar la sesión, siempre que su número no sea inferior a la tercera parte más fracción del total de sus miembros. Los acuerdos no podrán ser adoptados en firme y deberán ser ratificados en la siguiente sesión.

Los acuerdos adoptados por el Consejo de Posgrado del Área tendrán un carácter recomendativo, y deben presentarse ante el decanato del SEP o ante el Consejo del SEP, según corresponda. Le corresponde a este Consejo, además, proponer al Consejo de Área a personas candidatas para que este designe a quien represente el área ante el Consejo de SEP y a quien se postule por el Área para ser decano o decana del SEP.

### **CAPÍTULO III PROGRAMAS DE POSGRADO**

#### **ARTÍCULO 14. Comisión provisional para apertura de un programa de posgrado**

Para abrir un nuevo programa, el decano o la decana del SEP, por solicitud de un grupo de profesores o profesoras, o bien de una unidad académica o de investigación, integrará una comisión provisional con al menos cinco miembros que reúnan los requisitos establecidos en este Reglamento para formar parte del profesorado del programa cuya apertura se propone.

Para instalar una comisión provisional, es un elemento de juicio el apoyo de al menos una unidad académica o de investigación, la cual, por acuerdo de la Asamblea o Consejo Asesor,



deberá comprometerse a fungir como unidad base del futuro programa.

Estas comisiones deben cumplir con los criterios y requisitos que establezca el Consejo del SEP para la aprobación de nuevos programas de posgrado y planes de estudio.

#### **ARTÍCULO 15. Funciones de la comisión provisional del posgrado**

Le corresponde a la comisión provisional:

- a) Elaborar la propuesta del plan o de los planes de estudio y elevarlos al decanato del SEP para su evaluación y eventual ratificación por parte del Consejo del SEP.
- b) Proponer la unidad base o las unidades bases a las que se adscribirá el programa, así como las posibles unidades de colaboración, lo cual debe ser ratificado por el Consejo del SEP.
- c) Adjuntar el acuerdo de la Asamblea o del Consejo Asesor de la unidad base o las unidades base respectivas, relacionado con el compromiso de apoyo al programa.
- d) Recomendar al decanato, para su ratificación por parte del Consejo de SEP, la conformación inicial de la comisión del programa, así como de las subcomisiones si las hubiere.

#### **ARTÍCULO 16. Aprobación para el funcionamiento de un programa**

El Consejo del SEP aprobará solo aquellos programas de posgrado y planes de estudio que garanticen un nivel de excelencia en investigación y docencia de posgrado, siempre coordinada con las unidades bases o unidades de colaboración. Cada programa realizará estas actividades, en observancia de las políticas y normativas vigentes, y en coordinación con la vicerrectoría correspondiente.

Para aprobar un nuevo programa de posgrado, deberá verificarse, como mínimo, que se cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Que exista disponibilidad de personal docente y administrativo idóneo, de manera que se garantice la sostenibilidad del programa.
- b) Que se cuente con las condiciones académicas, administrativo-financieras y de infraestructura necesarias para su desarrollo.
- c) Que exista un acuerdo de la unidad base y de las eventuales unidades de colaboración, en el que garanticen apoyo permanente para el nuevo programa de posgrado.

#### **ARTÍCULO 17. Profesorado en el SEP**

Para alcanzar sus objetivos, el SEP deberá contar con un profesorado con título de posgrado y que forme parte del régimen académico, quienes se dedicarán al SEP en tiempo parcial. Cuando estos pertenezcan a régimen académico seguirán formando parte de sus unidades académicas y dependerán de estas.

Además, el SEP podrá contratar a profesores o a profesoras que no pertenezcan al régimen académico de la Universidad, siempre que estas personas cumplan con los requisitos exigidos en este Reglamento. Al personal visitante extranjero se le dispensará del reconocimiento o equiparación de sus títulos por parte del CONARE, aunque debe haber una constatación por parte del decanato del SEP de que este personal posea los grados requeridos para laborar en los programas de posgrado que los contraten.

#### **ARTÍCULO 18. Comisiones y subcomisiones de programa de posgrado**

La comisión del programa de posgrado es el órgano que define los lineamientos académicos, la organización y la reglamentación interna,





además de garantizar la buena marcha del programa.

Cada comisión elaborará un reglamento específico del programa, de conformidad con la normativa universitaria correspondiente. Este reglamento debe ser autorizado por el Consejo del SEP antes de su remisión a la Rectoría para su aprobación y publicación.

En el caso de aquellos programas de posgrado que requieran establecer subcomisiones que estén a cargo de una de las modalidades de estudio ofrecidas, la comisión deberá definir las funciones y la organización de dichas subcomisiones en el reglamento específico del programa.

#### **ARTÍCULO 19. Integración de la comisión del programa de posgrado**

La comisión de cada programa de posgrado estará integrada por personal docente que participe activamente en el desarrollo del programa respectivo, impartiendo ya sea cursos, dirigiendo o asesorando trabajos finales de graduación. Al menos dos terceras partes de quienes la conforman deberán pertenecer al régimen académico de la Universidad de Costa Rica, a excepción de aquellos programas de especialidades que por sus características sean autorizados a modificar dicha conformación, previo estudio por parte del Consejo de SEP.

Para ser miembro de la comisión, se deberá poseer el grado máximo ofrecido por el programa. En la propuesta de nombramiento de sus integrantes, la comisión deberá tomar en cuenta, además del grado académico, la calidad de la labor docente y de investigación de la persona candidata, así como otras cualidades académicas relevantes, y la disponibilidad de tiempo para atender las obligaciones que impone este Reglamento a los miembros de la comisión del programa. El reglamento de cada programa estipulará el número de integrantes y el mecanismo de designación de estos, tanto para la comisión como para las subcomisiones si las hubiere.

El nombramiento de las personas que integran la comisión será por un periodo de cuatro años, con la posibilidad de una renovación por un periodo igual. Los miembros que integran la comisión serán excluidos si acumulan al menos tres ausencias consecutivas injustificadas, a las reuniones o en los casos de retiro voluntario.

Además, si una persona deja de laborar en la Institución o bien de participar activamente en el programa impartiendo cursos, dirigiendo trabajos finales de graduación, será separada de su cargo por la comisión.

Las direcciones, tanto de las unidades base como de unidades de colaboración, serán miembros *ex officio* de las comisiones, durante el periodo de su nombramiento, siempre que cuenten con el grado académico máximo que ofrece el programa.

#### **ARTÍCULO 20. Funciones de la comisión del programa**

Son funciones de la comisión del programa las siguientes:

- a) Fortalecer la relación del programa con las unidades académicas y de investigación afines a su quehacer académico, así como con las instancias universitarias que correspondan.
- b) Nombrar, de entre sus miembros, al director o la directora del programa, así como a los coordinadores o las coordinadoras de planes de estudio que estén definidos en sus reglamentos.
- c) Elaborar y proponer el reglamento del programa y sus reformas, considerando este Reglamento, las características académicas propias del programa y los lineamientos específicos que establezca el Consejo del SEP.
- d) Reunirse, ordinariamente, al menos tres veces en cada ciclo lectivo, o cuando lo soliciten el director o la directora del



programa, o al menos 20 por ciento de sus miembros, o bien, el decano o la decana del SEP.

- e) Discutir y aprobar el plan anual de trabajo y el informe anual de labores del programa.
- f) Planificar las actividades de cada periodo académico (cursos, horarios, actividades académicas, entre otras).
- g) Nombrar, de entre sus miembros, las subcomisiones o los comités que estén establecidos en este Reglamento o en su reglamento específico.
- h) Aprobar los programas de los cursos, previo a su ratificación por parte del decanato del SEP.
- i) Aprobar la designación del cuerpo docente del programa para cada ciclo lectivo y sus distintas modalidades de contratación, y remitirla para su ratificación por parte del decanato del SEP.
- j) Aprobar la apertura anual de ingreso o las promociones de los planes de estudio que ofrezca el programa, así como los requisitos y criterios de admisión de estudiantes a cada uno de ellos.
- k) Decidir, motivadamente, la aceptación o rechazo de cada solicitante al programa y comunicarlo al decanato del SEP, de conformidad con el estudio de las solicitudes de admisión presentadas.
- l) Establecer los lineamientos y las normas de evaluación de la etapa de nivelación, en caso de que el programa la tenga.
- m) Aprobar los proyectos de trabajos finales de graduación y los respectivos comités asesores.
- n) Resolver las solicitudes de permiso de interrupción temporal de estudios que

soliciten sus estudiantes, según la normativa universitaria.

- ñ) Solicitar al decano o la decana del SEP la separación de estudiantes que no han cumplido satisfactoriamente con los requerimientos académicos del programa.
- o) Nombrar representantes del programa ante las instancias que establezca la normativa universitaria.
- p) Cumplir aquellas otras funciones establecidas en la normativa universitaria.

#### **ARTÍCULO 21. Cuórum de las comisiones de posgrado**

El cuórum de las sesiones será de la mitad más uno del total de los miembros, pero se podrá celebrar sesión treinta minutos después de la hora que se convocó con solo un tercio del total de los miembros, siempre que ese tercio no sea inferior a tres personas. Las decisiones de la comisión se tomarán por mayoría simple, a saber, la mitad más uno de los miembros presentes.

#### **ARTÍCULO 22. Dirección del programa y coordinaciones**

La comisión del programa deberá nombrar a uno de sus miembros como director o directora. El nombramiento se realizará en una sesión convocada únicamente para tal efecto. La persona elegida tendrá un nombramiento por un periodo de cuatro años, con posibilidad de reelección inmediata por un máximo de un periodo adicional.

Las ausencias del director o de la directora del programa, por permisos con goce o sin goce de salario, en ningún caso pueden ser mayores de seis meses durante su nombramiento como tal.

En el caso de los programas que tienen más de una modalidad de plan de estudio y que hayan definido coordinaciones en su reglamento, le corresponderá también a la comisión nombrar a



las personas encargadas de esas coordinaciones, cumpliendo los mismos requisitos para el nombramiento de la dirección del programa.

### **ARTÍCULO 23. Requisitos para elegir la dirección y las coordinaciones del programa**

Para ejercer la dirección de un programa, se requerirá lo siguiente:

- a) Ser ciudadano costarricense.
- b) Tener al menos treinta años de edad
- c) Poseer el rango de catedrático o catedrática, o bien, de profesor asociado o profesora asociada.
- d) Poseer el grado máximo que otorga el programa y tener experiencia en investigación y docencia de posgrado. En los casos en que el programa ofrezca títulos de maestría académica o maestría profesional, la persona que ocupe la dirección deberá tener como mínimo el título de maestría académica.

Se podrán levantar los requisitos, con excepción de la pertenencia a régimen académico, si al menos así lo acuerdan, en votación secreta, el 75 por ciento de los miembros de la comisión. Solo en el caso de los programas de especialidades el requisito de pertenecer a régimen académico podrá ser levantado, previo estudio y autorización del Consejo del SEP, fundamentado en las características propias del programa.

### **ARTÍCULO 24. Funciones de la dirección de los programas**

Son funciones del director o de la directora de un programa, las siguientes:

- a) Dirigir el programa, según las disposiciones y lineamientos de la Comisión, así como coordinar el quehacer del posgrado con la dirección de las unidades académicas o de

investigación, que sean base o colaboradoras.

- b) Presentar ante la comisión del programa y ante el decanato del SEP, el plan anual de trabajo, así como las propuestas sustantivas que garanticen la calidad y el desarrollo armónico del programa a su cargo.
- c) Presentar, ante la comisión del programa y el decanato del SEP, un informe anual de labores.
- d) Velar porque el programa se desarrolle conforme a sus fines y propósitos y porque se cumplan los reglamentos, tanto en los procesos académicos como los administrativos.
- e) Velar por la calidad académica de la investigación y la docencia que se realiza en el programa.
- f) Convocar y presidir las reuniones de la comisión del programa y comunicar al decanato del SEP los acuerdos que correspondan.
- g) Asistir a las sesiones convocadas por el Consejo del SEP, el decano o la decana del SEP o por el representante o la representante del área respectiva.
- h) Servir de enlace entre el estudiantado, el profesorado del programa y el decanato del SEP.
- i) Servir como representante del programa ante las instancias nacionales o internacionales.
- j) Mantener al día y en orden los expedientes del estudiantado del programa.
- k) Designar, para cada estudiante, un profesor consejero o una profesora consejera, o bien, fungir como tal, según lo establezca el reglamento del programa.



- l) Autorizar la matrícula de estudiantes, con el apoyo de los profesores consejeros o las profesoras consejeras del programa, si fuera del caso.
- m) Proponer a la comisión del programa, conjuntamente con el estudiante o la estudiante, y previo estudio de sus credenciales, el comité asesor del trabajo final de graduación.
- n) Proponer al decanato del SEP, con al menos quince días hábiles de anticipación, las fechas para la realización de los exámenes de candidatura o de las defensas de trabajos finales de graduación, así como de la integración de los tribunales correspondientes.
- ñ) Comunicar al decanato del SEP, para su inscripción oficial:
  - i. Los nuevos miembros de la comisión del programa, incluidos los atestados académicos que requiera el decano o la decana.
  - ii. La admisión o no admisión de estudiantes, con indicación de los criterios de selección o de rechazo.
  - iii. Los miembros de los comités asesores de estudiantes.
  - iv. Las autorizaciones de interrupción temporal de estudios, de acuerdo con la normativa institucional.
  - v. Los nombres de estudiantes candidatos o candidatas al grado respectivo, previa revisión y constatación del expediente que sustente tal condición.
- o) Velar porque los trabajos finales de graduación tengan el nivel que exige el SEP y se ajusten estrictamente a las disposiciones formales de la reglamentación correspondiente.

- p) Velar porque el estudiantado cumpla con los cursos de nivelación que le solicite la comisión en la primera etapa del programa.
- q) Aquellas otras que este Reglamento, el reglamento del programa y la normativa universitaria señalen.

#### **ARTÍCULO 25. Subdirección del programa**

En ausencia del director o la directora del programa, asumirá sus funciones el subdirector o la subdirectora, cuya elección la hará la comisión del programa por periodos de dos años, con posibilidad de reelección inmediata por un máximo de un periodo adicional. Para ejercer este puesto, la persona deberá cumplir con los mismos requisitos solicitados para ejercer la dirección de un programa

### **CAPÍTULO IV ETAPAS DE LOS PLANES DE ESTUDIO, ADMISIÓN Y RÉGIMEN ESTUDIANTIL**

#### **ARTÍCULO 26. Etapas de los estudios de posgrado**

Los planes de estudio, sean de doctorado, de maestría o de especialidad, se organizarán en tres posibles etapas. La primera etapa será, en caso de considerarse necesaria, un periodo de nivelación cuya duración e intensidad variará dependiendo de la preparación previa del estudiantado admitido. La segunda etapa será el conjunto de cursos de posgrado y especializados, propios de los planes de estudio. La etapa final estará constituida por el periodo de investigación, que culminará con la defensa y aprobación de un trabajo final de graduación, de acuerdo con el plan de estudios cursado.

#### **ARTÍCULO 27. Solicitud de admisión**

La persona interesada en ingresar a un programa debe presentar, ante el decanato del SEP, en el periodo y mediante los medios tecnológicos establecidos para este efecto, los siguientes documentos:



- a) Solicitud de ingreso en los formularios oficiales del SEP, con indicación del programa y el plan de estudios al cual desea ingresar.
- b) Una certificación oficial de todas las calificaciones obtenidas durante sus estudios universitarios anteriores, y una constancia, extendida por la institución donde cursó sus estudios, de los grados o títulos alcanzados. En el caso de estudios realizados en el exterior, debe presentar todos los documentos con la respectiva autenticación o apostilla del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, o bien solicitar que sean enviados directamente al decanato del SEP por parte de la institución correspondiente.
- c) Original o copia debidamente autenticada por la autoridad competente de los grados o títulos universitarios alcanzados. Las personas solicitantes que hayan concluido sus estudios, pero aún no hayan obtenido su diploma, pueden presentar su solicitud, pero la aceptación queda supeditada a la presentación del diploma al decanato del SEP, en los plazos que para tal efecto les fije esta instancia.
- d) Tres documentos de referencia, en los formularios o medios oficiales que al efecto prepare el decanato del SEP. Las calidades de las personas que suscribirán esos documentos y los procedimientos para hacerlos llegar al SEP serán establecidos por el decanato.
- e) Los requisitos que cada programa establezca en su reglamento específico.

#### **ARTÍCULO 28. Expediente estudiantil**

El decanato del SEP abrirá un expediente con la solicitud de admisión de cada estudiante que cumpla con todos los requisitos de admisión y enviará las solicitudes completas al programa correspondiente. El director o la directora del

programa presentará estas solicitudes al comité de admisiones del programa o, si no lo hubiere, a la comisión del programa.

La comisión del programa deberá dar una respuesta motivada a cada solicitud. Esta resolución del programa deberá ser enviada al decano o la decana del SEP para que la refrende y la comunique a la persona interesada en los plazos previamente establecidos por el decanato.

#### **ARTÍCULO 29. Comité de admisiones**

El comité de admisiones será nombrado por la comisión del programa de entre sus miembros y estará integrado, como mínimo, por el director o la directora y al menos dos miembros del programa. Las funciones de este comité deben definirse en el reglamento específico.

Cuando la comisión del programa esté integrada por una cantidad limitada de profesores o profesoras, esta puede asumir las funciones del comité de admisiones.

#### **ARTÍCULO 30. Valoración de las solicitudes de admisión**

El comité de admisiones de cada programa estudiará las solicitudes y recomendará a la comisión del programa si la persona postulante cuenta con los requisitos establecidos, así como con los grados académicos mínimos para ingresar en un programa de especialidad, maestría o doctorado establecidos en el *Convenio sobre la nomenclatura de grados y títulos de la educación superior universitaria estatal*, del CONARE. Además, indicará si reúne las condiciones necesarias para realizar estudios de alto nivel, con solvencia, independencia y originalidad.

El comité deberá indicar si la persona debe ser admitida con la condición de que lleve cursos de nivelación o sin ellos, así como cualquier otro requisito que se establezca en el reglamento específico del programa.



### **ARTÍCULO 31. Plan de estudios y creditaje**

Todos los planes de estudio deben cumplir el número de créditos que corresponde al grado por otorgar de acuerdo con el *Convenio sobre la nomenclatura de grados y títulos de la educación superior universitaria estatal*, del CONARE.

Además, las comisiones de los programas impulsarán, cuando lo consideren pertinente, según los planes de estudio, la flexibilidad curricular, la innovación docente, la docencia en diversos entornos, y la aplicación de distintas tecnologías para la innovación educativa.

### **ARTÍCULO 32. Duración de los estudios**

La comisión del programa establecerá en su reglamento el tiempo máximo permitido para graduarse desde que se ingresa en cada uno de los planes de estudio que ofrezca.

### **ARTÍCULO 33. Cursos de nivelación**

Los cursos de nivelación son definidos por la comisión del programa según corresponda, con base en su reglamento y de acuerdo con el perfil de ingreso de cada estudiante. Estos cursos deben ser llevados previo a matricular los cursos del respectivo plan de estudios, del cual no forman parte. Para establecerlos, la comisión debe hacer previamente una evaluación individual de las condiciones académicas del postulante o de la postulante.

Queda a juicio de la comisión del programa, en casos debidamente justificados, autorizar a un estudiante o una estudiante para que matricule cursos del plan de estudios del programa al mismo tiempo que matricula los cursos de nivelación, siempre y cuando los cursos del plan de estudios no requieran de los conocimientos de los cursos de nivelación. En caso de que el estudiante o la estudiante no apruebe todos los cursos de nivelación, la dirección del programa solicitará a la comisión del programa su separación, la cual debe ser comunicada al decanato del SEP para lo que corresponda.

Los cursos de nivelación no se tomarán en cuenta para el cálculo del promedio ponderado ni para la graduación de honor.

### **ARTÍCULO 34. Carga académica**

Se entiende por carga académica completa la cantidad de 12 créditos por ciclo lectivo. El estudiante o la estudiante debe aprobar un mínimo de créditos del plan de estudios para obtener su doctorado, maestría o especialidad, según la normativa que se establece en el *Convenio sobre la nomenclatura de grados y títulos de la educación superior universitaria estatal*, del CONARE.

### **ARTÍCULO 35. Reconocimiento de créditos**

El estudiantado podrá solicitar la equiparación de créditos por cursos regulares de posgrado, efectuados tanto en la Universidad de Costa Rica como en otras instituciones de educación superior de alto nivel académico, lo cual podrá ser aprobado por la comisión del programa correspondiente, siempre y cuando estos cursos no le hayan permitido la obtención de un grado académico.

El número de créditos que se puede equiparar no podrá ser mayor al 50 por ciento del total de créditos en cursos exigidos para el grado al que aspira el candidato o la candidata, exceptuando los cursos de investigación, los cuales, en ningún caso, podrán ser equiparados.

Las comisiones de los programas establecerán los criterios específicos para la equiparación de créditos en sus reglamentos.

### **ARTÍCULO 36. Interrupción temporal de los estudios y separación de un programa**

El estudiantado podrá realizar una interrupción temporal de sus estudios, en cualquier momento. Para ello deberá presentar las justificaciones y realizar los procesos definidos en la normativa del régimen estudiantil relacionada.



Cuando un estudiante o una estudiante necesite separarse del programa, hasta por un máximo de dos años académicos, debe justificarlo y comunicarlo por escrito a la comisión del programa respectivo, a efectos de no perder su condición de estudiante del programa, en el entendido de que deberá satisfacer los requisitos establecidos por la comisión y los cursos vigentes al momento de su reingreso. Cuando no cumpla con lo anterior y se separe sin autorización expresa de la comisión del programa, esta procederá a efectuar la separación del programa de manera definitiva.

#### **ARTÍCULO 37. Promedio ponderado**

El promedio ponderado se calcula de acuerdo con la normativa institucional. El estudiante o la estudiante deberá mantener un promedio ponderado igual o superior a 8,0, en cada ciclo lectivo. Si el promedio es inferior a 8,0, el estudiante o la estudiante perderá su derecho a continuar en el programa, excepto en casos debidamente justificados, en los que la comisión del programa podrá autorizarlo o autorizarla a que se matricule en el siguiente ciclo, con la condición de que alcance un promedio igual o superior a 8,0.

Una nota inferior a 7,0 en un curso, aunque el promedio ponderado sea superior a 8,0, pondrá al estudiante o a la estudiante en condición de prueba durante el siguiente ciclo lectivo. Dos reprobaciones de cursos en un mismo ciclo constituirán causa inmediata de separación definitiva del programa.

Los cursos de posgrado no tendrán exámenes extraordinarios ni exámenes de ampliación

#### **ARTÍCULO 38. Cursos sin completar**

Cuando un estudiante o una estudiante no haya completado un curso por razones extraordinarias, el profesor o la profesora podrá calificarlo o calificarla con un inconcluso (IC); en los cursos de investigación, se utilizará el incompleto (IN). El lapso y los procedimientos

para completar el curso se regirán por la normativa universitaria correspondiente.

#### **ARTÍCULO 39. Matrícula, becas y horas asistente graduado**

El costo de matrícula de los programas se rige por las políticas, lineamientos y acuerdos generales del Consejo Universitario y por los acuerdos específicos del Consejo del SEP. El pago de matrícula se hace en los periodos establecidos en el Calendario Universitario. El estudiantado de posgrado podrá optar por las becas y horas asistente o asistente graduado, establecidas en los lineamientos y normas específicas de la Universidad.

#### **ARTÍCULO 40. Dominio de idioma extranjero**

Como parte de los requisitos de la primera etapa, la población estudiantil de posgrado debe aprobar un examen de dominio de uno o más idiomas extranjeros, según lo disponga el reglamento del programa.

### **CAPÍTULO V TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN Y PROCESO DE GRADUACIÓN**

#### **ARTÍCULO 41. Comité asesor del estudiante**

Cada estudiante tendrá un comité asesor, integrado por una persona tutora o directora del trabajo final de graduación y otras dos personas como miembros asesores. Este comité deberá ser aprobado por la comisión del programa. El comité asesor será escogido de acuerdo con los intereses de investigación del estudiante, así como de conformidad con la reglamentación específica de cada programa. Todos los integrantes del comité deben tener como mínimo el grado al que el estudiante aspire, y tanto las funciones como los plazos que rigen deben definirse en el reglamento específico de cada programa.

A juicio de la comisión del programa, se podrá incluir como parte del comité asesor a



profesores o profesoras de la Universidad de Costa Rica que sean ajenos o ajenas al programa, o a personas externas, siempre que posean el grado académico al que aspira el estudiante o la estudiante y cumplan con los criterios de idoneidad para guiar un proceso de investigación.

#### **ARTÍCULO 42. Exámenes de candidatura**

En el doctorado y en las maestrías académicas, una vez que el estudiantado apruebe el número de créditos establecidos en el reglamento del programa, con un promedio ponderado no inferior a 8,0, deberá someterse, a juicio de la comisión del programa, a un examen de candidatura, previo dictamen favorable de su comité asesor.

El estudiante o la estudiante que apruebe estos exámenes se declarará como candidato o candidata al grado respectivo, y podrá continuar su investigación y defender su trabajo final de graduación.

Cuando un estudiante o una estudiante no logre aprobar el examen de candidatura, podrá volver a presentarlo, por una única vez adicional, en el plazo que estipule el tribunal examinador. Si el estudiante o la estudiante, nuevamente, desapueba este requisito académico, la comisión debe separarlo o separarla del programa.

#### **ARTÍCULO 43. Tipos de exámenes de candidatura**

La clase, el número y los requisitos de los exámenes de candidatura serán establecidos por cada programa en su reglamento específico, y son de nivel diferente, según se trate de un programa de doctorado o uno de maestría académica. Estas pruebas tendrán como propósito:

- a) Evaluar la capacidad del estudiante o de la estudiante para plantear y orientar problemas de investigación.

- b) Comprobar que el estudiante o la estudiante posee un nivel de conocimiento y habilidades acordes con las exigencias del grado académico al que aspira.

Quien hubiere aprobado el examen de candidatura para la maestría académica y continúe con un programa de doctorado, deberá presentar los exámenes de candidatura para el doctorado.

#### **ARTÍCULO 44. Tribunal examinador de los exámenes de candidatura**

El tribunal examinador de los exámenes de candidatura lo definirá la comisión de cada programa, la cual deberá establecer su integración en el reglamento específico.

#### **ARTÍCULO 45. Trabajos finales de graduación**

En el Sistema de Estudios de Posgrado existirán los siguientes tipos de trabajos finales de graduación:

- a) La tesis, en el caso de los programas de doctorado y de maestría académica.
- b) El trabajo final de investigación aplicada, en el caso de las maestrías profesionales.
- c) Los trabajos de investigación que se desarrollan en los programas de especialidades, cuando se encuentren estipulados en sus reglamentos específicos.

Las normas generales para presentar trabajos finales de graduación estarán definidas en la reglamentación universitaria respectiva.

#### **ARTÍCULO 46. Tribunal para la defensa oral de trabajo final de graduación**

El tribunal para la defensa de la tesis estará conformado por un mínimo de cinco miembros, y deberá ser ratificado por el decanato del SEP, a propuesta de la comisión del programa. El decano o la decana del SEP, o bien la persona





en quien este delegue, será el presidente de estos tribunales. El tribunal examinador estará constituido por:

- a) El decano o la decana del SEP o en quien se delegue.
- b) El director o la directora del programa o en quien este o esta delegue.
- c) El director o la directora de la investigación que ratificó la comisión del programa.
- d) Al menos dos personas asesoras, quienes deben ser ratificadas por la comisión del programa, como miembros del comité asesor.

La ausencia del director o la directora de la investigación o de las otras dos personas miembros del comité asesor impedirá la presentación de la prueba, la cual será suspendida y reprogramada.

En el caso de la defensa de trabajos finales de investigación aplicada en las maestrías profesionales, la integración del tribunal examinador deberá definirlo la comisión de cada programa en su reglamento.

#### **ARTÍCULO 47. Tesis de doctorado académico o maestría académica**

En todos los programas conducentes a un grado de doctorado o de maestría académica de la Universidad de Costa Rica, la tesis es un requisito obligatorio, y se valorará en seis créditos para los programas conducentes a maestría académica y diez créditos en los programas conducentes al doctorado. La tesis será la culminación de un trabajo de investigación cuyo valor académico debe ser congruente con el grado que se pretende alcanzar y debe tener méritos suficientes de originalidad y calidad como para merecer publicación en revistas de reconocido prestigio en su campo.

#### **ARTÍCULO 48. Trabajo final de investigación aplicada**

Quienes opten por una maestría profesional deberán desarrollar un trabajo final de investigación aplicada (en adelante TFIA), congruente con el nivel y el título al que aspiran, presentarlo mediante un informe escrito y defenderlo públicamente. Los tipos y requisitos específicos para los trabajos finales de investigación aplicada y su defensa se definirán en el reglamento correspondiente de cada programa.

Todos los proyectos para realizar TFIA deben ser aprobados por la comisión del programa correspondiente. En todos los casos, el tutor o la tutora, o la persona responsable del proyecto, deberá tener al menos el grado al cual aspire el candidato o la candidata.

#### **ARTÍCULO 49. Defensa oral del trabajo final de graduación**

Previo a la presentación del trabajo final de graduación, el estudiante o la estudiante debe contar con la aprobación de su comité asesor y entregar al decanato del SEP los documentos que comprueban que ha cumplido con todos los requisitos académicos, administrativos y financieros, por lo menos quince días hábiles antes de la fecha de la presentación.

La presentación del trabajo final de graduación no recibe calificación numérica; se declara simplemente aprobada o reprobada. A propuesta de alguna de las personas que conforman el tribunal, sus miembros, mediante votación secreta, decidirán si se le otorga mención de honor; para ello se requiere el voto favorable de todos los miembros del tribunal.

Una vez aprobado el trabajo final de graduación por parte del tribunal examinador, el estudiante deberá entregar las copias finales al decanato del SEP, a más tardar 30 días naturales, después de realizada la defensa oral. Esta versión final deberá integrar las observaciones que el tribunal examinador señale durante la defensa oral. El número de copias por entregar y su formato (físico, digital o ambos), será el que establezca el decanato del SEP.



Cuando un trabajo final de graduación y su defensa oral sean reprobados, el tribunal examinador definirá una segunda y última fecha para una nueva defensa. Una segunda reprobación implica la separación del programa.

#### **ARTÍCULO 50. Trabajo de investigación en los programas de especialidades**

Quienes opten por una especialidad deberán desarrollar un trabajo de investigación, congruente con la especialidad a la que aspiran, presentado mediante un informe escrito y una defensa pública. Los requisitos específicos y características se definirán en el reglamento correspondiente de cada programa, y en la normativa universitaria aplicable.

Si un estudiante o una estudiante reprueba la defensa de su trabajo de investigación, podrá volver a realizarla en el plazo que fije la comisión del programa. Una segunda reprobación implica la separación del programa.

#### **ARTÍCULO 51. Participación virtual en exámenes de candidatura y defensa de trabajos finales de graduación**

La participación virtual en los exámenes de candidatura o defensa de trabajos finales de graduación será regulada por parte del decano o la decana del SEP. El decano o la decana es quien autorizará, de manera extraordinaria y excepcional, la participación virtual, mediante el uso de medios tecnológicos, de quienes conforman los tribunales examinadores. En ningún caso esta autorización podrá aplicarse ni al estudiante ni a la persona tutora o que dirige el trabajo final de graduación.

La solicitud de autorización deberá remitirla la dirección del programa ante el decanato del SEP, a propuesta de la persona tutora o directora del trabajo final de graduación, y se debe explicitar los motivos por los cuales se debe aplicar la excepcionalidad, así como asegurar que se cuenta con los recursos y

medios tecnológicos indispensables para el desarrollo óptimo del proceso.

#### **ARTÍCULO 52. Graduación de honor**

La graduación de honor se obtiene con un promedio ponderado de 9,0 o superior y una tesis o trabajo final de investigación aplicada con mención de honor, además de los requisitos establecidos en la normativa universitaria atinente a la materia.

### **CAPÍTULO VI ESPECIALIDADES Y CURSOS ESPECIALES DE POSGRADO**

#### **ARTÍCULO 53. Programas especiales de posgrado**

El SEP organiza también programas especiales, conforme lo establece el artículo 206 del *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica*, que no culminan con el grado de maestría o doctorado. Estos programas especiales son de dos clases:

- a) Especialización profesional hasta la obtención de un título de especialista.
- b) Cursos especiales de posgrado que culminan con la obtención de un certificado.

#### **ARTÍCULO 54. Especialidad de posgrado**

Las especialidades de posgrado se ofrecerán en campos que requieren formación específica y práctica en determinadas áreas del saber. Las especialidades pueden ser temporales o permanentes, según las necesidades de formación de especialistas en el país. El plan académico de cada especialidad será elaborado por docentes del programa y presentado para su estudio y aprobación al Consejo del SEP, previa aprobación por parte de la comisión del programa. Debe ser autorizado, finalmente, por el CONARE.



Los profesores o las profesoras que impartan cursos en las especialidades de posgrado deben tener como mínimo título de posgrado de especialista debidamente reconocido o equiparado por una universidad miembro del CONARE.

#### **ARTÍCULO 55. Subcomisiones en las especialidades**

Cada especialidad tendrá una subcomisión, como responsable directa, conforme al plan y reglamento correspondiente a cada programa. Quienes integran la subcomisión, según la naturaleza de la especialidad, pueden pertenecer a una sola o a varias unidades académicas o de investigación o bien al profesorado externo contratado por el programa.

El plan de estudios será elaborado por la subcomisión, y presentado ante la comisión del programa a la que pertenece. La comisión del programa lo remitirá, previo estudio, para la aprobación final ante el Consejo del SEP.

#### **ARTÍCULO 56. Coordinación de comités o subcomisiones**

Cada subcomisión de especialidad tendrá una persona coordinadora cuyas funciones se especificarán en el reglamento del programa.

#### **ARTÍCULO 57. Cursos especiales de posgrado**

Los cursos especiales de posgrado responden a un adiestramiento profesional por corto tiempo, o a cursos ofrecidos, con el propósito de actualizar los conocimientos en una determinada carrera o en parte de ella, que concluyen con un certificado. Los cursos especiales pueden ser permanentes o temporales, según sea la necesidad de impartir un curso de capacitación, adiestramiento o renovación de conocimientos.

Cada comisión aprobará los cursos especiales y los enviará al Consejo de SEP para su aprobación final.

### **CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES**

#### **ARTÍCULO 58. Comisión de credenciales**

El decano o la decana del SEP nombrará la comisión de credenciales del SEP, la cual estudiará los casos de reconocimiento o equiparación de estudios que le remita la Oficina de Registro e Información. Los miembros de esta comisión serán designados por un periodo de cuatro años, con posibilidad de prórroga, por una única vez.

Esta comisión deberá consultar a la comisión del programa más afín. Para todos los efectos, la resolución se considerará emitida por el decanato del SEP.

#### **ARTÍCULO 59. Matrícula de cursos de posgrado por estudiantes de grado**

El estudiantado que se encuentre cursando el último ciclo de su plan de estudios de grado o lo haya concluido, sea bachillerato o licenciatura, y esté debidamente empadronado en la Universidad de Costa Rica, puede matricular como máximo dos cursos de posgrado, siempre que cuente con la aprobación de la comisión del programa y las características de los cursos lo permitan.

Los créditos aprobados pueden, a juicio de la comisión del programa correspondiente, ser considerados como parte del plan de estudios del estudiante o la estudiante, en caso de que posteriormente sea admitido o admitida en el programa de posgrado.

#### **ARTÍCULO 60. Recursos administrativos en materia de admisión**

En materia de admisión, los recursos administrativos deberán ser presentados ante el decano o la decana del SEP, en los plazos establecidos por el *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica*. El decano o decana resolverá la revocatoria, en tanto que la



apelación será resuelta por el Consejo del SEP como última instancia.

### ARTÍCULO 61. Derogaciones

El presente Reglamento derogará el *Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado* y sus reformas, aprobado por el Consejo Universitario, en la sesión N.º 2645, artículo 16, del 26 de noviembre de 1979.

### TRANSITORIO 1. Reformas reglamentarias

Las comisiones de cada programa de posgrado deben modificar sus reglamentos específicos y ajustarlos a este reglamento general, en un máximo de doce meses, a partir de la entrada en vigencia y publicación en *La Gaceta Universitaria*.

### TRANSITORIO 2. Pruebas de grado y defensa de tesis

Los comités tanto de exámenes de candidatura como de defensa de tesis que se conformaron antes de la publicación en *La Gaceta Universitaria* de esta reforma integral continuarán en el ejercicio de sus funciones, hasta concluir los procesos para los cuales se les designó.

### TRANSITORIO 3. Comisiones de programas de posgrado

Las comisiones de los programas de posgrado deberán ajustar su integración a los criterios estipulados en esta reforma integral, en un plazo máximo de un año, a partir de la publicación en *La Gaceta Universitaria*.

### CIUDAD UNIVERSITARIA RODRIGO FACIO

**NOTA DEL EDITOR:** Las modificaciones a los reglamentos y normas aprobadas por el Consejo Universitario, se publican semanalmente en *La Gaceta Universitaria*, órgano oficial en comunicación de la Universidad de Costa Rica

### Modificaciones Introducidas en esta edición

ARTÍCULO	SESIÓN	LA GACETA UCR
1era. Versión (derogada)	2141-05, 30/04/1975	Sin dato
2da. Versión (derogada)	2645-16, 26/11/1979	Sin dato
Reforma integral (versión actual)	6150-01, 13/12/2017	A.3-2018, 17/01/2018

**Anexo 2**  
**Reglamento del Posgrado**



---

## REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.

**ARTÍCULO 1.** Propósito del Programa El Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información (en adelante el Posgrado) pretende contribuir a la formación de profesionales que sean líderes en el desarrollo de los sistemas de información, de las redes de comunicación y de las unidades de información, con el propósito de lograr un mayor acceso a la información para la toma de decisiones acordes a la realidad nacional e internacional.

**ARTÍCULO 2.** El Programa conduce a obtener el título de Maestría Profesional y Maestría Académica en Bibliotecología y Estudios de la Información, con los énfasis de los Planes de Estudios activos, adscritos al Sistema de Estudios de Posgrado (en adelante SEP).

**ARTÍCULO 3. El programa de Posgrado y la Unidad Académica.**

El Posgrado pertenece a la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información como Unidad académica base y se encuentra adscrito al SEP, ambas velarán por el buen funcionamiento del programa.

Los aspectos académicos serán responsabilidad de la Comisión de Posgrado y los aspectos administrativos de la Dirección del Posgrado salvo en aquellos casos que se requiera de la aprobación de los miembros de la Comisión.

**ARTÍCULO 4. La estructura organizativa del Posgrado.**

La estructura organizativa del Posgrado estará constituida por:

- La Comisión de Posgrado
- La Dirección y Subdirección del Posgrado,
- El personal docente.
- El personal administrativo.
- Y la comunidad estudiantil.

**ARTÍCULO 5. La Comisión de Posgrado.**

La Comisión es el órgano superior de la Dirección de Posgrado y está integrado por un máximo de 7 y un mínimo de 5 docentes que pertenezcan a la unidad académica base.

Deberá estar integrada por un mínimo de 3 docentes en régimen académico y un máximo de 2 docentes interinos.

En ambos casos los miembros deben participar activamente en el desarrollo del Posgrado. En este grupo de docentes se incluye como miembro de la Comisión automáticamente la persona que ocupe el puesto en la Dirección de la Unidad académica base, quien será miembro ex-officio.

**ARTÍCULO 6.** Para ser miembro de la Comisión es necesario contar con el grado de Maestría o Doctorado, calidad en la labor docente y de investigación, disponibilidad de tiempo para atender las obligaciones correspondientes a la Comisión, así como, manifestar su interés en pertenecer a la Comisión. La Comisión se encargará de avalar o vetar la postulación de cada miembro.



**ARTÍCULO 7.** El nombramiento de los miembros que integren esta Comisión será por un período de 4 años, con la posibilidad de una renovación por un período igual.

**ARTÍCULO 8.** La Comisión se reunirá una vez al mes y extraordinariamente cuando sea necesario; puede ser convocada por la Dirección del Posgrado o por tres de sus miembros. Los acuerdos de la Comisión se aprueban por mayoría simple.

**ARTÍCULO 9.** La asistencia a las sesiones de la Comisión es obligatoria. La no asistencia a tres sesiones sin justificación implica su salida de la Comisión. De igual forma la no asistencia con justificación a cuatro sesiones durante el año implica su salida de la Comisión. Para efectos de este reglamento, se registra la asistencia de un número de acuerdo a los artículos 2, 3, 4, 5 y 7 del “Reglamento de Ausencias a Asamblea”.

**ARTÍCULO 10. Funciones de la comisión del Posgrado.**

Las funciones esta Comisión del Posgrado se encuentran estipuladas en el artículo 20 del Reglamento general del SEP.

**ARTÍCULO 11.** Dirección del Posgrado. La Comisión nombra a una persona de sus miembros para ocupar el cargo de Director o Directora del Programa. Este deberá contar como formación inicial la especialidad en Bibliotecología y además cumplir según las disposiciones del Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado (en adelante Reglamento del SEP).

## CAPÍTULO II. ADMISIÓN AL PROGRAMA DE POSGRADO.

**ARTÍCULO 11.** Los requisitos de Admisión se comunican en forma previa a los interesados en ingresar al Programa en la página web de la Maestría, redes sociales y demás canales con los que se disponga.

**ARTÍCULO 12.** Los requisitos de admisión al Programa son:

- a) Promedio ponderado igual o superior a 8.
- b) Grado académico: Bachillerato Universitario, preferiblemente Licenciatura.
- c) Manejo del idioma inglés. Los candidatos deben aportar las certificaciones de dominio instrumental de este idioma por entidades reconocidas o contar con la aprobación en el expediente académico de los cursos LM-1030 y LM-1032 Estrategias de Lectura en Inglés I y II respectivamente para el caso de estudiantes de la Universidad de Costa Rica. En el caso de estudiantes de otras universidades públicas o privadas la Comisión revisará los expedientes académicos para verificar si cumplen con el requisito de inglés.
- d) Preferiblemente contar con experiencia laboral.
- e) Manejo de programas de ofimática y aplicaciones Web.
- f) Matricular y cursar los bloques completos de los cursos correspondientes a cada plan de estudios.
- g) Presentar los documentos ante el Sistema de Estudios de Posgrado (según lo estipulado en el art. 27 del Reglamento del SEP).
- h) Los estudiantes que pertenecen a otras disciplinas deberán llevar el curso de nivelación NF0601 Principios de Bibliotecología paralelo a los cursos correspondientes al primer bloque del plan de



estudios.

i) Realizar un Trabajo Final de Investigación Aplicado (TFIA) en modalidad proyecto de graduación o práctica dirigida.

**ARTÍCULO 13.** La Comisión, es quien evaluará los expedientes de solicitud de ingreso para la aprobación de los estudiantes admitidos. La Dirección comunicará posteriormente a cada uno de los estudiantes los resultados.

**ARTÍCULO 14.** La Dirección del Posgrado asumirá las funciones de profesor consejero, de acuerdo con el artículo 24, inciso k del Reglamento del SEP.

### CAPÍTULO III. PLAN DE ESTUDIOS.

**ARTÍCULO 15:** Cada plan de Estudios del programa tienen entre 40 y 60 créditos que pueden variar de una promoción a otra. Los cursos se imparten en los 3 ciclos del año lectivo definidos por la Universidad con una duración de 6 ciclos consecutivos (2 años).

### CAPÍTULO IV. FINANCIAMIENTO.

**ARTÍCULO 16:** El programa se financia con los ingresos provenientes de la matrícula del estudiantado. La Comisión, es quien determina el costo del crédito por año lectivo con base en los rangos establecidos por la normativa universitaria y la inflación decretada por el Gobierno de la República.

**ARTÍCULO 17:** La Dirección del Programa entrega a la Comisión una propuesta anual del desglose de las partidas del Presupuesto para el aval respectivo, a su vez, debe presentar trimestralmente ante la Comisión, el informe financiero emitido por la Oficina de Administración Financiera (OAF) del Presupuesto vigente.

### CAPÍTULO V. EQUIPARACIÓN DE CRÉDITOS.

**ARTÍCULO 18:** La Comisión es quien analiza las solicitudes de equiparación de créditos de cursos presentadas por los estudiantes, para ello deberá de analizar el porcentaje de similitud de los contenidos de ambos programas, la cantidad de créditos y cantidad de horas en que se imparte el curso. Los cursos de investigación no podrán ser equiparados. Para estos efectos la Comisión se regirá acorde con lo establecido en el Reglamento del SEP (art. 35).

### CAPÍTULO VI. TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN.

**ARTÍCULO 19:** Los estudiante del Programa realizan individualmente en forma obligatoria un trabajo final de investigación correspondiente a la modalidad estipulada por el reglamento del SEP (art. 45).

**ARTÍCULO 20:** En aquellos casos en que el TFIA requiera de un extenso trabajo de campo o de un alto nivel de complejidad, podrá ser autorizado a criterio de la Comisión un TFIA de forma conjunta por un





---

máximo de dos estudiantes y deberá de ser realizado de tal modo que demuestre la participación de cada uno de los sustentantes.

**ARTÍCULO 21:** El plan de TFIA será presentado a la Comisión y debe de contener tema, justificación, problema a investigar, objetivos, aproximación del marco teórico, metodología, alcances, referencias bibliográficas y una carta que respalde el apoyo de la institución donde se desarrollará el TFIA.

**ARTÍCULO 22:** Finalizar el curso “PF-0614 Taller de Investigación práctico aplicado 1”, como requisito los estudiantes del Programa presentan el anteproyecto de TFIA. La Comisión analiza el anteproyecto y emite el criterio sobre su aprobación o no aprobación, según corresponda. Asimismo, se entrega un oficio al estudiante indicando que durante los siguientes cursos de investigación deben de realizar el trabajo final de investigación.

**ARTÍCULO 23:** La Dirección del Posgrado, asignará a los estudiantes el Comité asesor del TFIA, que estará constituido por el Profesor guía y dos lectores. El Profesor guía y un lector deben pertenecer a la Unidad Académica base.

**ARTÍCULO 24:** Finalizado el plan de estudios, los estudiantes del Posgrado tienen un plazo de año y medio lectivo con el fin de que concluyan con la defensa pública y por ende la aprobación del último curso de investigación.

**ARTÍCULO 25:** El estudiante que no presente su defensa pública en el período establecido se le reportará una nota NAP (no aprobado) en el último curso de investigación y de manera excepcional, puede solicitar ante la Comisión una prórroga por una única vez acompañada de una justificación donde se indique el porcentaje de avance de la investigación, cronograma y el visto bueno de profesor guía del TFIA y deberá volver a matricular nuevamente el último curso de investigación para presentar la defensa pública.

**ARTÍCULO 26:** En caso de que el estudiante se le haya otorgado una prórroga y aun así no concluya con el TFIA, se separa del programa de manera definitiva.

**ARTÍCULO 27:** En caso de que el estudiante proponga un lector externo a la UCR para su comité asesor deberá presentar el respectivo curriculum, copia del título de posgrado, así como nota firmada donde acepta ser lector.

**ARTÍCULO 28:** El Profesor guía del TFIA debe orientar de forma periódica al estudiante en todo el proceso del desarrollo de la investigación. Cuando el Profesor guía deberá convocar a los lectores del trabajo para conocer los avances del mismo, y de manera conjunta darán el aval para la defensa pública.



---

## ARTÍCULO 29: Las modalidades de investigación del Programa son:

**Práctica Dirigida:** Es la aplicación por parte del estudiante del conocimiento teórico y-o de la especialidad de la maestría en instituciones, empresas públicas o privadas que la Comisión apruebe. Esta investigación tendrá la siguiente estructura: (incorporar las especificaciones de cada uno de los aspectos)

Capítulo 1.Introducción

Capítulo 2. Marco Teórico-Conceptual

Capítulo 3.Procedimiento Metodológico.

Capítulo 4. Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo 5. Referencias Bibliográficas (utilizar la norma APA última versión, Apéndices y Anexos) (consultar el formato detallado en el Posgrado).

**Proyecto de Graduación:** actividad teórico-práctica dirigida que consiste en diagnosticar un problema, analizarlo y determinar los medios para resolverlo. Esta investigación tendrá la siguiente estructura:

Capítulo 1. Introducción (El Problema y su Importancia, Objetivo General 1 y Objetivo General 2 con sus respectivos objetivos específicos).

Capítulo 2.Marco Teórico-Conceptual

Capítulo 3. Marco Metodológico (Metodología para alcanzar el Objetivo General Tipo de Investigación, Sujetos y Fuentes de Información, Variables, Recolección de la Información y Procesamiento de los datos).

Capítulo 4.Análisis de la Información

Capítulo 5. Conclusiones

Capítulo 6. Propuesta (Justificación, Objetivos, Estructura de la Propuesta)

Capítulo 7.Recomendaciones.

Capítulo 8. Referencias Bibliográficas

8.1 Referencias Bibliográficas (utilizar la norma APA última versión, Apéndices y Anexos)

**ARTÍCULO 30: Defensa pública.** La defensa pública se realizará ante un Tribunal Examinador, quien estará integrado de la siguiente manera:

- a) La Decanatura del SEP o en quien se delegue.
- b) La Dirección del Posgrado o en quien se delegue.
- c) El Profesor guía del TFIA
- d) Los Lectores del TFIA.



---

El estudiante dispondrá de 40 minutos para su exposición. Los miembros del Tribunal Examinador en caso de realizar observaciones al TFIA, deberán ser incorporadas por el estudiante a más tardar 30 días naturales, después de la defensa oral. El profesor guía comunicará por escrito a la Dirección del Programa que las observaciones han sido incorporadas en el documento.

**ARTÍCULO 31:** Los estudiantes entregan al Posgrado un ejemplar del TFIA empastado y una versión digital para publicarla en un repositorio institucional con el previo consentimiento por escrito.

**ARTÍCULO 32:** Los egresados presentarán los resultados del TFIA en las jornadas de investigación que organiza el Posgrado.

### CAPÍTULO VII. DOCENTES.

**ARTÍCULO 33:** El cuerpo docente lo conforman profesionales en Bibliotecología y otros profesionales afines a los cursos que se imparten en el Plan de Estudios, todos deben de poseer grado mínimo de Maestría.

**ARTÍCULO 34:** La Comisión previo a cada ciclo lectivo, analiza los curriculum vitae de los docentes oferentes para seleccionar y elegir los profesores pertinentes.

**ARTÍCULO 35:** Este Reglamento es complementario del Reglamento General del SEP. En todo lo que aquí no se estipula y para efectos de interpretación, se aplicarán las disposiciones del Reglamento General del SEP y de la normativa universitaria.

**Anexo 3**  
**Carta de consentimiento**



20 de noviembre del 2017  
PPBEI-063-2017

Señores  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Estimados señores:

Por medio de la presente la suscrita Directora del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información adscrita al Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de Costa Rica, da el aval para que la estudiantes **Jéssica Mabel Fernández Castro, carné B02349** y **Francella Hernández Mora, carné B13229** realicen la práctica profesional del TFG titulado *“Auditoría de Información en el Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica como apoyo a su gestión administrativa”*

Agradeciendo su atención, atentamente

Mag. Xinia Rojas González  
Directora



JVC

C. Archivo

**Anexo 4**  
**Tabla de Plazos**



**INFORME DE VALORACIÓN 7-2008  
PROGRAMAS DE POSGRADO**

**I. ANTECEDENTES**

En oficio AU-188-2007 de 13 de diciembre de 2007 suscrito por la M.Sc. Rita Porras, se eleva para estudio, dictamen y aprobación de esta Comisión la **tabla general de plazos de conservación de documentos de programas de posgrado**.

En sesión 140, artículo 8 de 17 de 8 de agosto de 2008, la CUSED conoce y analiza la propuesta de tabla general para programas de posgrado elaborada por el AUROL y acuerda someter el instrumento a un proceso de validación con un grupo personas encargadas de servicios administratos de diferentes programas de posgrado. La validación se realizó bajo la modalidad de taller facilitado por el AUROL y la CUSED conjuntamente. Posteriormente, en sesión 143, de 19 de setiembre de 2008, la CUSED acuerda dar por concluido el análisis y aprobar dicho instrumento.

Finalmente, en sesión 5282, artículo 5, celebrada por el Consejo Universitario el pasado 2 de setiembre de 2008 se aprueba el Reglamento del Sistema de Archivos de la Universidad de Costa Rica, el cual en su artículo 13 inciso e) faculta a la CUSED para “aprobar las tablas de plazos de conservación y eliminación de documentos en la Institución” en última instancia, sin necesidad de enviarlas a la Comisión Nacional para el trámite de aprobación.

**II. VALORACIÓN**

Las series valoradas son:

No Orden	Series Documentales	Vigencias	Valor
<b>Área Académica (Sustantivos)</b>			
1	Actas de la Comisión de Programa de Posgrado	Permanente	Científico-Cultural
2	Convenios	Eliminar	
3	Expedientes de acreditación del programa de posgrado	Permanente	Científico-Cultural
4	Expedientes de autoevaluación del programa de posgrado	Permanente	

No Orden	Series Documentales	Vigencias	Valor
5	Expedientes de creación de programas de posgrado	Permanente	
6	Expedientes de modificación de modalidades o énfasis del programa de posgrados	Permanente	
7	Expedientes de modificación de planes de estudio	Permanente	
8	Expedientes de sesiones de la Comisión de Programa de Posgrado	Permanente	
9	Planes de estudio	Permanente	Científico-Cultural
10	Programas de cursos	Permanente	Científico-Cultural
11	Publicaciones gráficas (afiches, desplegados, etc.)	Eliminar	
12	Publicaciones periódicas y monografías	Permanente	
<b>Área Estudiantil (Facilitativos)</b>			
13	Actas de notas	Eliminar	
14	Expedientes de estudiantes (fracción)	Permanente	
15	Formularios P14 (Régimen Becario)	Eliminar	
16	Instrumentos de evaluación docente	Eliminar	
17	Instrumentos de medición	Eliminar	
18	Listas definitivas de clases	Eliminar	
19	Nóminas de graduandos	Eliminar	
<b>Área Administrativa (Facilitativos)</b>			
20	Acciones de personal (formularios P6 y P8)	Eliminar	
21	Cartas enviadas (consecutivo)	Permanente	
22	Cartas recibidas	Permanente	
23	Expedientes de cargas académicas	Eliminar	
24	Informes anuales de labores	Permanente	
25	Invitaciones	Eliminar	
26	Solicitudes de apoyo presupuestario al SEP	Eliminar	

Adicionalmente se agregan algunas series documentales comunes a toda la Universidad que ya han sido valoradas por esta Comisión, y que se recomienda a los programas de posgrado su aplicación:

Series Documentales	Vigencias
Expedientes de activos fijos	Eliminar
Expedientes de fondo de trabajo y caja chica	Eliminar
Expedientes de formulación y ejecución de presupuesto - FUNDEVI	Eliminar
Expedientes de formulación y ejecución de presupuesto - OAF	Eliminar
Expedientes de formulación y ejecución de presupuesto – OAF- Vínculo Externo	Eliminar
Expedientes de personal administrativo (fracción)	Permanente
Formularios de pago de órdenes por servicios	Eliminar



Formularios de solicitudes de servicios administrativos	Eliminar
Informes de vacaciones	Eliminar
Informes de fin de gestión	Eliminar

### **III. RESOLUCIÓN**

#### **Considerando que:**

1. El Reglamento del Sistema de Archivos Universitarios en su artículo 13 establece que son funciones de la Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos:
  - c) *Evaluar y declarar la vigencia administrativa-legal y el valor científico cultural de los documentos de la Universidad de Costa Rica.*
  - e) *Aprobar las tablas de plazos de conservación y eliminación de documentos en la Institución.*
2. Las normas internas de trabajo de la CUSED establecen que una vez valorados, la eliminación de los documentos será supervisada de forma razonable por el Archivo Universitario y el papel debe ser reciclado conforme a las disposiciones institucionales de protección del ambiente y los recursos naturales. En todos los casos se levantará un acta que firmarán conjuntamente el superior de la oficina y la persona responsable del Archivo Universitario.
3. El procedimiento para eliminar documentos en la Universidad de Costa Rica establece que las eliminaciones deben solicitarse al Archivo Universitario mediante oficio firmado por el superior jerárquico de la instancia solicitante y acompañado de su respectivo inventario.
4. El resultado del análisis que hace esta Comisión sobre la tabla de plazos de conservación y eliminación de documentos de los programas de posgrado se encuentran debidamente registrado en sus minutas, las cuales pueden ser consultadas en el Archivo Universitario Rafael Obregón Loría.

#### **Se resuelve:**

1. Aprobar la tabla de plazos de conservación y eliminación de documentos de Programas de Posgrado, como sigue:

**TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS**

**Unidad:** Programas de Posgrado

**Confeccionada por:** Leonora Córdoba Roldán

Ana Lucila Jaén Delgado

**Fecha:**

Setiembre, 2008

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
1	Actas de la Comisión de Programa de Posgrado*	O	Ninguna	Consecutivo de actas debidamente ordenadas, firmadas y selladas.	No	10 años	Permanente	*Es importante y necesario conformar debidamente expedientes de las sesiones de la Comisión del Programa de Posgrado
2	Convenios	C	Original en: Rectoría, Institución interesada Copia en: Institución interesada	Texto del convenio	No	5 años después de concluido el convenio	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	Esta serie documental es equivalente a la serie Convenio contenida en la tabla de plazos de la Rectoría número de orden 12 y se conserva permanentemente  Los documentos relacionados con la gestión de los convenios (antecedentes) deben conformarse en un expediente formando un asunto completo.
3	Expedientes de acreditación del programa de	O y C	Original en: Ente evaluador y ente acreditador	✓ Borradores de informes de Autoevaluaciones	No	15 años	Permanente*	*Esta serie documental es complementaria a

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
	posgrado		Copia en: Evaluadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes de grupos focales</li> <li>✓ Informe final de autoevaluación.</li> <li>✓ Agenda las actividades por realizar durante los 3 día de evaluación del posgrado</li> <li>✓ Dictámenes de acreditación del ente evaluador</li> <li>✓ Correspondencia</li> </ul>				la serie "expedientes de autoevaluación y acreditación de programas de posgrado" que se valora en la tabla de plazos del SEP.
4	Expedientes de autoevaluación del programa de posgrado	O y C	Original en: Ente evaluador Copia en: Evaluadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Borradores de informes de autoevaluaciones</li> <li>✓ Informes de grupos focales</li> <li>✓ Informes finales de autoevaluación.</li> </ul>	No	15 años	Permanente*	*Esta serie documental es complementaria a la serie "expedientes de autoevaluación y acreditación de programas de posgrado" que se valora en la tabla de plazos del SEP.
5	Expedientes de creación de programas de posgrado	O	Original en: CONARE Copia en: SEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Propuesta de apertura de posgrado</li> <li>✓ Descripción de cursos por programa</li> <li>✓ Dictámenes de CONARE</li> <li>✓ Evaluaciones quinquenales</li> <li>✓ Correspondencia.</li> </ul>	No	Permanente		
6	Expedientes de modificación de modalidades o énfasis del	O	Original en: CONARE Copia en: SEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud de apertura de nuevas modalidades o énfasis.</li> </ul>	No	Permanente		

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
	programa de posgrados			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descripción de cursos por énfasis o modalidad</li> <li>✓ Dictámenes de CONARE</li> <li>✓ Evaluaciones quinquenales</li> <li>✓ Correspondencia.</li> </ul>				
7	Expedientes de modificación de planes de estudio	O	Original en: CONARE Copia en: SEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Propuesta de modificación</li> <li>✓ Descripción de cursos por modificar</li> <li>✓ Descripción de cursos nuevos</li> <li>✓ Dictamen de CONARE (cuando la modificación alcanza un 30% de los cursos del plan)</li> <li>✓ Correspondencia</li> </ul>	No	Permanente		
8	Expedientes de sesiones de la Comisión de Programa de Posgrado	O	Ninguna	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Convocatorias</li> <li>✓ Agendas</li> <li>✓ Listas de Asistencia</li> <li>✓ Correspondencia</li> <li>✓ Documentos de trabajo</li> <li>✓ Actas</li> <li>✓ Justificación de ausencias</li> </ul>	No	10 años	Permanente	
9	Planes de estudio	O	Copia en: SEP	Es un documento académico, en el que se seleccionan, organizan y ordenan, para fines del proceso enseñanza-aprendizaje, todos los aspectos curriculares de una carrera que se	No	15 años	Permanente	Se recomienda la digitalización y organización de los planes de estudio con el objetivo de que los originales en papel puedan ser transferidos al

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
				consideran social y culturalmente necesarios. En el plan de estudios, entre otros elementos, se establece un orden gradual y armónico de cursos con sus respectivas características (sigla, nombre, definición, naturaleza del curso, ciclo, requisitos, correquisitos, horas y créditos) que corresponden a una carrera universitaria conducente a la obtención de un título universitario de posgrado. (Reglamento Régimen Académico Estudiantil, artículo 3 e).				AUROL y asegurar su permanencia. Los programas de posgrado son los únicos depositarios de este tipo documental. Actualmente el SEP esta recuperando y organizado la serie completa de planes de estudio.
10	Programas de cursos	O	Copia en: SEP	Información estructurada sobre el curso: sigla y nombre del curso, nombre del profesor, horario de atención, temas y actividades por desarrollar, cronograma, bibliografía, normas de evaluación, etc.	No	15 años	Permanente	Se recomienda la digitalización y organización de los programas de cursos con el objetivo de que los originales en papel puedan ser transferidos al AUROL y asegurar su permanencia. Los programas de posgrado son los únicos depositarios de

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
								este tipo documental. Actualmente el SEP está recuperando y organizando la serie completa de programas de cursos.
11	Publicaciones gráficas (afiches, despleables, etc.)	Impreso	Original en: Instancias universitarias y extrauniversitarias	Medio masivo del quehacer y la oferta académica del SEP y de los programas de posgrados.	No	2 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	Esta serie documental es equivalente a la serie Afiches contenida en la tabla de plazos del SEP y se conserva permanentemente
12	Publicaciones periódicas y monografías	Impreso	Original en: SIBDI		No	Permanente		Los ejemplares que se remiten al SIBDI son de conservación permanente y se catalogan en el sistema OPAC
13	Actas de notas	C	Original en: ORI Copia en: Programas de Posgrado	Registro en el que se reportan los promedios finales de los cursos obtenidos por los estudiantes en un ciclo lectivo. Se trata de un formulario normalizado desde 1987 cuando se implanta el Sistema de Información Estudiantil. Entre 1941 y 1987 este tipo documental sufre varias modificaciones.	Sí (SAE desde 2005)	10 años *	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal Sujeta a verificación de la existencia del original en la ORI.	A partir del año 2005 el SEP desconcentró en los programas de posgrados las actas de notas. Los originales están en la ORI y son de conservación permanentemente. * Cada Programa deberá corroborar con la ORI la

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
								exactitud de las calificaciones entre las actas y el SAE antes de eliminar dichos registros.
14	Expedientes de estudiantes (fracción)	O	Original en: ORI, OBS, otras Instancias universitarias Copia en: ORI, OBS, SEP, otras Instancias universitarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fórmula de autorización de matrícula SDM-C-02</li> <li>✓ Fórmulas Intermedias</li> <li>✓ Copia del expediente</li> <li>✓ Correspondencia</li> <li>✓ Fórmula de Modificación del Expediente Académico</li> <li>✓ Boletas de inclusión y exclusión de matrícula</li> <li>✓ Boleta de seguimiento del plan de estudios</li> <li>✓ Declaración jurada</li> <li>✓ Informe de matrícula</li> <li>✓ Informe de notas</li> <li>✓ Solicitud de reconocimiento y equiparación de estudios (cursos)</li> <li>✓ Carta de Interrupción de estudios</li> <li>✓ Adecuaciones curriculares</li> <li>✓ Sanciones</li> <li>✓ Solicitud de revisión del trabajo final de graduación</li> <li>✓ Solicitud de defensa de trabajo final de</li> </ul>	Sí, Sistema de Aplicaciones Estudiantiles	10 años después del último trámite realizado	Permanente	* Aunque estos documentos forman parte del expediente de la sesión de la Comisión del Programa de Posgrado, se recomienda archivarlos en el expediente del estudiante y ubicar un testigo en el expediente de la sesión que indique la ruta de acceso al documento.

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
				graduación o práctica dirigida ✓ Actas de defensa de trabajo final de graduación ✓ Solicitudes de becas al SEP ✓ Estudios para la asignación de beca* ✓ Fórmula de reingreso en el recinto y en la carrera, (Formulario IC-4) ✓ Estudio de graduación ✓ Documentos sobre trámites de para cursar programas de intercambios y pasantías				
15	Formularios P14 (Régimen Becario)	C	Original en: OASE Copia en: OASE	Designación de horas estudiante y horas asistente y opción a beca de estímulo.	Sí, SIRH	5 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	
16	Instrumentos de evaluación docente	O	Ninguna	Cuestionarios normalizados para ser cumplimentados por los estudiantes en relación con el desempeño docente.	No	1 año después de tabulado	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	
17	Instrumentos de medición	O	Ninguna	Cuestionarios para ser cumplimentados por diferentes sectores de la población que luego de ser tabulados sus resultados son divulgados o	No	1 año después de tabulado	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	



No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
				dispuestos en forma comprensible para quienes aplican los instrumentos y demás personas interesadas. (Encuestas)				
18	Listas definitivas de clases	C electrónica	Original en: ORI Copia en: Profesores	Listas con los nombres de los estudiantes matriculados en los cursos	Sí, SAE	2 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	
19	Nóminas de graduandos	C	Original en: ORI Copia en: ORI, SEP	Formulario normalizado de la Oficina de Registro e Información. Incluye los números de carné, números de identificación, nombres completos en orden alfabético y fecha de conclusión del plan de estudios de las personas que han cumplido con todos los requisitos tanto académicos como administrativos para graduarse. ✓ Estudio de graduación ✓ Documentos previos a la presentación del trabajo final de graduación	Sí, SAE	2 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	
20	Acciones de personal (formularios P6 y P8)	C	Original en: ORH Copia en: Interesado	formulario normalizado de la Oficina de Recursos Humanos para realizar todos los trámites de nombramientos,	Sí. SIRH – ORH	5 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-	

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
				derechos laborales, incapacidades, cambio de categoría, permisos, cese de funciones, despido, movimientos (propiedad, temporal, por elección, etc.) de conceptos adicionales de pagos etc. Incluye: identificación personal, nombre completo, número de plaza, Unidad de Trabajo, Puesto administrativo o docente, periodo laboral, firmas, etc.			legal	
21	Cartas enviadas (consecutivo)	C	Original y copia en: Instancias universitarias y extrauniversitarias	Oficios que producen las autoridades de los programas de posgrado en el ejercicio de sus funciones.	No	10 años	Permanente	
22	Cartas recibidas	O y C	Original y copia en: Instancias universitarias y extrauniversitarias	Oficios recibidos en el ejercicio de las funciones propias de los programas de posgrado.	No	10 años	Permanente, sujeta a expurgo	
23	Expedientes de cargas académicas	O y C	Original en: CEA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planes de trabajo</li> <li>✓ Correspondencia</li> <li>✓ Reportes de cargas académicas</li> </ul>	Sí, Sistema de Cargas Académicas (2002)	10 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativo-legal	
24	Informes anuales de labores	O y C	Original en: Vicerrectorías, SEP y Rectoría Copia en: Vicerrectorías y Rectoría	Síntesis de las acciones realizadas por las direcciones de los programas de posgrado al término de un año de labores.	No	10 años	Permanente	

No Orden	Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal		Observaciones
						PP	AUROL	
25	Invitaciones	Impreso	Original en: Instancias universitarias s y extrauniversitarias		No	1 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	
26	Solicitudes de apoyo presupuestario al SEP	O y C	Original y copia en: SEP	<p>Apoyo financiero que les brinda el SEP a los programas de posgrado con financiamiento complementario para la adquisición de bienes y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cheque</li> <li>✓ Cotización</li> <li>✓ Copia de la solicitud</li> <li>✓ Sobregiros</li> <li>✓ Solicitudes de tiempos de apoyo docente</li> <li>✓ Solicitudes de horas asistente</li> </ul>	No	6 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal	

**Lista de siglas en orden alfabético**

<b>SIGLAS</b>	<b>NOMBRE COMPLETO</b>
<b>AUROL</b>	Archivo Universitario Rafael Obregón Loría
<b>CONARE</b>	Consejo Nacional de Rectores
<b>CSUCA</b>	Consejo Superior Universitario Centroamericano
<b>CUSED</b>	Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos
<b>FUNDEVI</b>	Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación
<b>OAF</b>	Oficina de Administración Financiera
<b>OAICE</b>	Oficina de Asuntos Internacionales y Cooperación Externa
<b>OASE</b>	Oficina de Becas y Atención Socioeconómica
<b>OBS</b>	Oficina de Bienestar y Salud
<b>OCU</b>	Oficina de Contraloría Universitaria
<b>OPAC</b>	Acceso al Catálogo Público en Línea (por sus siglas en inglés)
<b>OPLAU</b>	Oficina de Planificación Universitaria
<b>ORH</b>	Oficina de Recursos Humanos
<b>ORI</b>	Oficina de Registro e Información
<b>OSG</b>	Oficina de Servicios Generales
<b>OSUM</b>	Oficina de Suministros
<b>PP</b>	Programa de Posgrado
<b>SAE</b>	Sistema de Aplicaciones Estudiantiles
<b>SEP</b>	Sistema de Estudios de Posgrado
<b>SIBDI</b>	Sistema de Bibliotecas Documentación e Información
<b>SIE</b>	Sistema de Información Estudiantil
<b>SIRH</b>	Sistema de Recursos Humanos
<b>TCU</b>	Trabajo Comunal Universitario
<b>TGP-UA</b>	Tabla general de plazos de conservación de documentos de unidades académicas
<b>TP-CEA</b>	Tabla de plazos de conservación de documentos del Centro de Evaluación Académica
<b>TP-CU</b>	Tabla de plazos de conservación de documentos del Consejo Universitario
<b>TP-SEP</b>	Tabla de plazos de conservación de documentos del Sistema de Estudios de Posgrado
<b>VAS</b>	Vicerrectoría de Acción Social
<b>VI</b>	Vicerrectoría de Investigación

**TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS**

**SERIES DOCUMENTALES COMUNES A TODA LA UNIVERSIDAD**

Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal	
Expedientes de activos fijos	C	Original en: OAF, OSG	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actas de desecho</li> <li>✓ Actas de inactivos</li> <li>✓ Copia del documento de donación (traslado) de activo</li> <li>✓ Actas de recibido de activos</li> <li>✓ Inventarios</li> <li>✓ Correspondencia</li> </ul>	Sistema de Inventarios de Activos Fijos (SIAF) en la Unidad de Activos Fijos de la OAF	10 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa legal
Expedientes de fondo de trabajo y caja chica	C	Original en: OAF, FUNDEVI Copia en: OSUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Copias de facturas y comprobantes de gasto</li> <li>✓ Reporte de saldos por partidas</li> <li>✓ Vales provisionales o adelantos de dinero</li> <li>✓ Colillas de cheques de reintegro</li> <li>✓ Arqueos</li> <li>✓ Conciliaciones bancarias</li> <li>✓ Estados de cuenta</li> <li>✓ Recibos de dinero</li> <li>✓ Copia de documento de donación (traslado) de activos</li> </ul>	No	5 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa legal
Expedientes de formulación y ejecución de presupuesto – FUNDEVI.	O y C	Original en: OPLAU, VAS, VI, FUNDEVI Copia en: SEP, FUNDEVI, VAS, VI	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Correspondencia</li> <li>✓ Estados de cuenta</li> <li>✓ Formulación del Presupuesto</li> <li>✓ Modificaciones internas</li> <li>✓ Proyecto de Presupuesto</li> <li>✓ Reintegros de caja chica</li> <li>✓ Solicitudes de bienes y servicios</li> <li>✓ Transferencia internacional</li> <li>✓ Traslados de dinero entre partidas de presupuesto</li> </ul>	Si, Sistema ENLACE de FUNDEVI	5 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal
Expedientes de formulación y ejecución de presupuesto - OAF	O y C	Original en: OAF, OPLAU, VAS, VI Copia en: OAF, SEP, VAS, VI	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Correspondencia</li> <li>✓ Estados de cuenta</li> <li>✓ Formulación del Presupuesto</li> <li>✓ Modificaciones internas</li> <li>✓ Proyecto de Presupuesto</li> <li>✓ Reintegros de caja chica</li> </ul>	Si, Sistema de Capturación para la Formulación del plan presupuesto	5 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal

Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud y Fondo de Trabajo</li> <li>✓ Solicitudes de bienes y servicios</li> <li>✓ Traslados de dinero entre partidas de presupuesto</li> </ul>	(solo la formulación)		
Expedientes de formulación y ejecución de presupuesto – OAF - Vínculo externo: empresas auxiliares, cursos especiales y fondos restringidos	O y C	Original y copia en: OAF, Vicerrectorías, FUNDEVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Correspondencia</li> <li>✓ Estados de Cuenta</li> <li>✓ Facturas</li> <li>✓ Proyecto del presupuesto</li> <li>✓ Recibos de dinero.</li> </ul>	No	10 años después de finalizado el vínculo	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativo-legal
Expedientes de personal administrativo (fracción)	O	O y C en: ORH Unidades Académicas y Administrativas VD VI Rectoría OAI RA Junta de Relaciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hoja de Vida</li> <li>✓ Incapacidades</li> <li>✓ Permisos de estudio</li> <li>✓ Correspondencia</li> <li>✓ Declaraciones juradas</li> <li>✓ Evaluaciones académica</li> <li>✓ Reportes de investigación</li> <li>✓ Actualizaciones de salario</li> <li>✓ Acciones de personal (formularios P6 y P8)</li> <li>✓ Documento de Actualizaciones de salario, formulario P25)</li> <li>✓ Cambio de Datos</li> <li>✓ Anualidades y escalafón (formulario P7)</li> <li>✓ Solicitud de Personal (formulario P3)</li> <li>✓ Control de Vacaciones (formulario P5)</li> <li>✓ Informes de Trabajo Extraordinario (formulario P15)</li> <li>✓ Nominas de candidatos</li> <li>✓ Reportes de vacaciones</li> <li>✓ Fórmula de Personal Interino (VD-PI)</li> <li>✓ Contrato Dedicación Exclusiva</li> <li>✓ Contrato de Adjudicación de Beca</li> <li>✓ Solicitudes de permiso con o sin goce de salario</li> </ul>	No	5 años después del cese de funciones	Permanente
Formularios de pago de órdenes por servicios	C	Original en: Prestador del servicio	✓ Formulario normalizado para el pago de servicios profesionales.	No	5 años	Se puede eliminar cuando caduque su

Serie Documental	O/C	¿Cuáles otras oficinas tienen original / copia?	Contenido/Función	Documento o información automatizada	Vigencia Administrativa Legal	
		Copia en: OAF, FUNDEVI				vigencia administrativa legal
Formularios de solicitudes de servicios administrativos	C	Original en: La oficina administrativa que tramita el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantenimiento de planta física y construcción.</li> <li>✓ Reparación de maquinaria y equipo.</li> <li>✓ Materiales.</li> <li>✓ Publicaciones.</li> <li>✓ Transportes.</li> <li>✓ Control de kilometraje de vehículos.</li> </ul>	No	5 años para mantenimiento de planta física y construcción 2 años para reparación de maquinaria y equipo, materiales, publicaciones, transportes, control de kilometraje de vehículos	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa legal
Informes de vacaciones	O y C	Original en: ORH	Detalle de los días de vacaciones disfrutadas por los funcionarios en un periodo de tiempo determinado; contiene el nombre completo del funcionario, fecha de disfrute y saldo de vacaciones.	No	5 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativo-legal
Informes de fin de gestión	O	Original en: SEP, OCU	<p>Conjunto de formularios normalizados que reúnen información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presupuesto</li> <li>✓ Proyectos de investigación, acción social y docencia</li> <li>✓ Permisos</li> <li>✓ Cargas académicas</li> <li>✓ Designaciones de horas estudiante y horas asistente</li> <li>✓ Informe de acciones de personal informes de departamentos, secciones, cursos y comisiones</li> <li>✓ Modificaciones de planes de estudio</li> <li>✓ Modificaciones de cursos</li> <li>✓ Fondo de trabajo</li> <li>✓ Activos fijos</li> <li>✓ Acta de traspaso</li> </ul>	No	10 años	Se puede eliminar cuando caduque su vigencia administrativa-legal

2. Solicitar a los programas de posgrado que:

- a) Actúen en concordancia con los artículos 16 y 17 del Reglamento del Sistema de Archivos de la Universidad de Costa Rica que a la letra dicen:

**Artículo 16 Responsabilidades de las unidades académicas y administrativas en materia de archivística**

*Las personas que dirigen las unidades académicas, las unidades académicas de investigación y las unidades administrativas son responsables de la aplicación de las políticas, directrices y procedimientos relativos a la materia de archivística, emitidas en el marco del Sistema de Archivos de la Universidad de Costa Rica. Asimismo, designará a la persona responsable de atender el archivo de la unidad y lo comunicará al AUROL.*

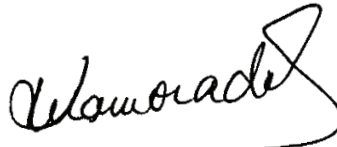
*Además, la dirección deberá velar por el cumplimiento de las condiciones físicas y ambientales adecuadas para asegurar la conservación de los documentos.*

**Artículo 17. Funciones de las personas encargadas de los archivos de la Universidad de Costa Rica:**

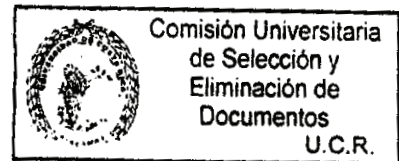
- a) *Acatar y velar por el cumplimiento de las directrices y procedimientos emitidos en el ámbito del Sistema.*
- b) *Recibir, identificar, organizar, describir, seleccionar, administrar, conservar, facilitar y eliminar los documentos producidos o recibidos en la unidad, de acuerdo con lo establecido por el AUROL y la CUSED.*
- c) *Apoyar y participar en las actividades que contribuyan con la capacitación de los usuarios de la información archivística.*
- d) *Transferir y eliminar los documentos en coordinación con la persona que dirige la unidad académica o administrativa, y de acuerdo con lo establecido en las tablas de plazos de conservación, aprobadas por la CUSED.*
- e) *Atender y resolver las consultas archivísticas procedentes de la comunidad universitaria, nacional e internacional.*
- f) *Participar en las actividades archivísticas que se realicen en la Universidad de Costa Rica.*
- g) *Cumplir con las funciones específicas, de acuerdo con el tipo de archivo en el ámbito de las políticas y directrices institucionales, en materia de archivística.*



- b) Procedan, en el mediano plazo, con la aplicación de este instrumento para garantizar una mejora en la gestión documental de sus unidades académicas.
- c) Demanden del AUROL el acompañamiento técnico necesario para realizar este proceso de selección, transferencia y eliminación de documentos de conformidad con los procedimientos por él establecidos.
- d) Aseguren la calidad de los materiales que soportan los documentos de conservación permanente.



Licda. Katya Enamorado Salazar  
Presidenta



*Comisión Universitaria de Selección y Eliminación de Documentos,  
Sesión 4, artículo 4 de 5 de diciembre de 2008*

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio Brenes

LCR-17-10-08