

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE  
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
(AyA)**

**INFORME DE LA INVESTIGACION**

**HACIA UN SISTEMA DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL  
DE ARCHIVOS INFORMATIZADO (SADAI) \***

*Ing. William Delgado Aguilar*

**RESUMEN**

Hacia un Sistema de Administración de Archivos Automatizado trata de la investigación que llevó a cabo el Archivo Central del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados AyA, con el propósito de explorar y describir las condiciones del sistema de archivos de esta Institución (cerca de 500 en la actualidad).

Expone también las características del sistema de información que se diseñó (actualmente en su fase experimental) con el objetivo de sistematizar la información con la que se espera poder determinar cual es el modelo existente y elaborar el Plan de Clasificación y la Tabla de Plazos de Conservación Institucional.

Este sistema también ha servido hasta ahora para registrar la existencia y sistematizar las condiciones de cada uno de los archivos que componen el sistema institucional.

La metodología con que se llevó a cabo la investigación deriva del enfoque de sistemas y en este sentido recupera los componentes, interrelaciones y propósitos de los archivos en el contexto institucional, con el fin de lograr un diseño integrador, armonioso y eficiente para la prestación de los servicios que le son propios.

En síntesis, se trata de una investigación archivística básica de campo, acompañada del desarrollo experimental de un sistema de información cuyos parámetros de diseño nacen de la primera.

---

\* Trabajo de Investigación Archivística que obtuvo el premio "José Luis Coto Conde" en 1998.

Como investigación de campo que es, incluye la elaboración de un instrumento de observación, la exploración in situ y la sistematización de los datos recopilados.

Como desarrollo experimental, si bien es parte del proceso de desarrollo tecnológico y administrativo de la AyA, también es el componente fundamental de una estrategia para lograr que el recién creado Archivo Central, pese a sus limitaciones, logre la investidura necesaria para regular el sistema de archivos institucional. Investidura que le vendría dada por su conocimiento integral y científico de la realidad archivística de la Institución y por su capacidad para analizar e interpretar esta realidad.

### **Planteamiento del problema**

Normalmente, es muy difícil percatarse de la gran cantidad de los elementos que entran en juego en un sistema de archivos institucional y de cómo las relaciones que se dan entre ellos configuran una dinámica particular para cada sistema, al punto de que no hay dos sistemas de archivo completamente iguales. Estas diferencias de base entre un sistema de archivos y otro obliga a los archivistas o encargados de archivo a configurar un sistema de administración documental particular para cada institución, que, sin alejarse de la Ley N°. 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento, permita satisfacer las necesidades particulares de cada institución. Una de las grandes diferencias entre archivos y bibliotecas es esa: el fondo documental de un archivo, a diferencia del fondo bibliográfico de una biblioteca, no se adquiere con un librero: se construye con la participación de los gestores y administradores de las Institución.

Este primer estudio empieza, por lo tanto, interrogando a la institución, tratando de determinar ¿cuál es la "impronta" con que ha ido generando sus archivos y condicionando sus características?

AyA, como cualquier otra institución, se caracteriza por los objetivos que le dan su razón de ser, por la forma en que se organiza para alcanzarlos y por el modo particular que tiene de llevar a cabo su trabajo. En situaciones ideales, existe una casi absoluta coincidencia entre objetivos, organización y funciones; pero lo más común es que el paso del tiempo y el cambio en las circunstancias internas y externas de la Institución hagan que esta coincidencia no sea completa.

De una u otra forma, lo cierto es que cada Institución debe dividirse internamente las distintas responsabilidades implicadas en el cumplimiento de sus objetivos. Si consideramos que la Institución como un todo es un "sistema", podemos plantear entonces que el "sistema insti-

tucional" está compuesto por distintos "subsistemas"; cada uno a cargo de un conjunto de responsabilidades y tareas. Así mismo, como las instituciones no están aisladas, hemos de decir que ella misma es un "subsistema" de un sistema mayor como puede ser el sistema de instituciones públicas del Estado.

Las instituciones, además, no son estáticas sino dinámicas. Esto quiere decir que se transforman con el tiempo. De modo que cada sistema tiene una historia marcada por cambios internos (al interior del propio sistema) y externos (en el contexto del sistema mayor del que forma parte).

Desde tiempos inmemoriales, cuando el hombre empezó a utilizar la escritura como un medio para dejar grabadas circunstancias que de otra forma se perderían en el olvido o en la duda, el texto escrito ha venido a ocupar un lugar en la realización de todas sus tareas. El hombre primitivo nos ha dejado huella de sus impresiones sobre los animales que cazaba en las famosas cuevas de Altamira en España. Los egipcios llevaban la contabilidad de sus cosechas en rollos de papiro. Los judíos del antiguo testamento recibieron sus leyes inscritas en tablillas. Los monjes de la Edad Media utilizaron el pergamino para reproducir las grandes producciones culturales escritas de la Antigüedad. A los chinos debemos la difusión del papel y, desde la aparición de las nuevas tecnologías en pleno siglo veinte, lo mismo podemos grabar nuestros mensajes en una cinta magnética, en un circuito electrónico o en un disco digital.

No es de extrañar por lo tanto, que una institución necesite de la escritura y de todos los otros tipos de grabaciones para llevar adelante su misión.

La cuestión que se plantea no es, por el momento, cómo prescindir de la escritura y con ella de tantos documentos en sus distintos formatos (algo así como convertirnos en una sociedad totalmente telepática). Lo que tratamos de averiguar, por ahora, es:

¿Cómo controlar todos esos papeles, cintas, videos, discos, y circuitos que contienen información valiosa sobre el presente, el pasado y el futuro de una institución?

La necesidad de que alguien controle un determinado fenómeno, como puede ser, en nuestro caso, la utilización de la escritura como medio para llevar a cabo una tarea o conjunto de tareas; ha dado lugar a la investigación archivística sobre las causas, consecuencias, medios, mecanismos, instrumentos, metodologías y formas de aplicación de la escritura, entre otras.

Por ejemplo, podemos afirmar sin lugar a dudas que la escritura se utiliza para fijar el pensamiento de modo que éste no se pierda con el transcurso del tiempo. También se escribe para dejar constancia de un hecho que de otro modo se pondría en duda (como sucede con las actas de matrimonio, por ejemplo). La escritura ha permitido, con la aparición del correo, que podamos mantenernos unidos, mediante la comunicación escrita, con personas o colectividades muy distantes de nosotros. La escritura me permite comunicarme con quien no está presente; pero también ha venido a facilitar, en el marco del creciente desarrollo de las organizaciones, que las autoridades competentes puedan revisar, supervisar o controlar lo que otras personas hacen y de lo cual deben dejar, por esto mismo, constancia escrita. Sin necesidad de entrar en más detalles, basta decir que cada documento escrito guarda dentro de sí una razón de ser -aunque, como en el caso de los excesivos controles burocráticos, no estemos necesariamente de acuerdo con ella-.

La cuestión para los encargados de un archivo es por lo tanto doble. Por una parte, se les pide que “estén en control” del continuo movimiento interno y externo de un conjunto de documentos nacidos con distinto propósito que además interactúan constantemente con otras dinámicas y sistemas de la institución; y, por la otra, deben ser capaces de determinar la finalidad de cada uno para así decidir la mejor forma de proceder en cuanto a ellos.

¿Qué implicaciones tiene esto? Pues significa que si el encargado de un archivo no conoce o conoce muy poco de los objetivos, organización y funciones de la institución donde trabaja, difícilmente logrará interpretar adecuadamente la función que cada uno de estos documentos cumple al interior de la Institución, y tampoco estará en capacidad de decidir acertadamente la forma en que va a tratarlos.

¿Qué es lo que se espera del encargado de un archivo? ¡Milagros! (a veces, puede que sí). Pero si trabajamos dentro de los límites de la racionalidad -como es lo deseable- lo que se espera es que sepa dar razón de los documentos que se le confían.

Hay una tendencia natural y muy comprensible en los seres humanos, que los lleva a duplicar y custodiar por sí mismos los documentos. Tendencia que se acrecienta día con día y que se origina en la impresión, muchas veces completamente justificada, de que nada ni nadie es capaz de garantizar que otra persona -el encargado del archivo, por ejemplo- le devolverá el documento en el momento y las circunstancias precisas en que lo necesita. Este miedo a la pérdida o alteración de un do-

cumento es el causante de que muchas instituciones no puedan constituir un sistema de archivos lógico, racional, eficiente y con el suficiente respaldo como para que la calidad de los servicios de custodia y recuperación de documentos que presta, alcance altos niveles de calidad y productividad.

Pero aún con este temor a la pérdida del documento o la información, lo cierto es que nadie está en capacidad de custodiar por sí mismo, volúmenes de documentos tan grandes como los que se producen en el actual entramado de una institución de la magnitud de AyA. Desde la máxima autoridad de la institución, hasta el que tiene unas poquitas responsabilidades -pero responsabilidades al fin- en el cumplimiento de los objetivos de una institución, está obligado, en algún momento, a encargar a otra persona la atención de los documentos que necesita para llevar a cabo su labor.

Lo que salta a la vista ante esta situación, es que existe una gran cantidad de documentos de distinta naturaleza, formato, contenido, propósito, uso y valor; por los que alguno o algunos deben responder ante otros.

La Dirección General del Archivo Nacional y la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, son dos instancias que, impelidas por todo un movimiento cultural que busca la preservación de los documentos valiosos, y por una igualmente fuerte tendencia a convertir los archivos en verdaderos auxiliares de la gestión institucional; han concretado en dos documentos fundamentales: La Ley No. 7202 y su Reglamento, los principios y técnicas de trabajo archivístico que AyA recoge en el Reglamento del Archivo Central (anexo No. 1).

¿Qué significa esta acción estatal de los máximos organismos competentes en materia de archivo? Que nacionalmente se reconoce hoy en día que los archivos son al mismo tiempo fuentes de información de significativo valor y entidades capaces de facilitar y contribuir positivamente con el trabajo general de todo el sistema institucional.

Con justa razón, entonces, podemos empezar a hablar ahora de la existencia, al interior de toda institución, de un "sistema de archivos" cuya principal meta, de acuerdo con la Ley, es encontrar las formas de trabajo apropiadas para alcanzar una verdadera integración como sistema, que le permita, apoyándose en la idea sistémica de unidad de propósitos y unidad de contenidos, encontrar las formas de trabajo que mejor se ajusten a la naturaleza del conjunto de responsabilidades que le corresponde

asumir, en el marco de una nueva cultura de trascendencia histórica y necesidad creciente de información.

Lograr una visión de conjunto del quehacer archivístico en la Institución, organizar este quehacer de una forma eficiente y alcanzar resultados de calidad en la prestación de los servicios de custodia y recuperación de documentos de archivo: éste es el reto de la presente investigación.

Siguiendo una metodología de investigación propia de las ciencias sociales, el primer estudio que se impone para conocer el sistema de archivos de AyA es de tipo exploratorio y descriptivo.

“Los estudios exploratorios tienen por objeto esencial familiarizarnos con un tópico desconocido o poco estudiado o novedoso. Los estudios descriptivos sirven para analizar cómo es y se manifiesta un fenómeno y sus componentes (v.g. ¿cuántos archivos forman el sistema? ¿Quién los tiene a cargo? ¿Dónde están estos archivos?)”

Desde esta perspectiva, a la pregunta sobre ¿cómo lograr administrar el sistema de archivos de AyA? Se ha dado la siguiente respuesta:

Inscribiendo todos los archivos que forman parte del Sistema, independientemente de su volumen y complejidad. Conociendo a todos los responsables de estos archivos, sin importar el puesto y lugar que ocupen. Identificando todos los documentos que AyA produce o recibe en el cumplimiento de sus funciones; conociendo sus características, propósitos, utilidad y valor. Estableciendo claramente los plazos de permanencia en el archivo de cada tipo documental. Organizando series documentales, es decir, identificando los conjuntos de documentos de naturaleza y función similar. Recuperando o construyendo un plan de clasificación documental institucional, ajustable a la naturaleza de cada archivo en particular. Construyendo, finalmente, una tabla de plazos de conservación, tal y como dicta la Ley. Y, de nuevo de acuerdo con la Ley, dándole al Archivo Central el conocimiento suficiente sobre el sistema de archivos de AyA como para que sea capaz de asumir, siguiendo el ritmo que le marquen las condiciones institucionales, las responsabilidades que le asigna su Reglamento.

## **Este planteamiento nos dicta de inmediato por dónde comenzar.**

La cuestión, en este caso en particular, es que la Institución a la cuál se le pretenden administrar los documentos se caracteriza por su organización desconcentrada y descentralizada. Desconcentrada, porque una misma función se lleva a cabo en distintos centros de trabajo y descentralizada porque los servicios se ofrecen en todo el país. Intentar la centralización de la administración documental sería ir contra corriente. Y, sin embargo, se impone establecer una dirección y una coordinación general para todo el sistema, si no se quiere seguir corriendo el riesgo de que poco a poco se vaya desintegrando.

La solución propuesta es el SADAI o Sistema de Administración Documental de Archivos Informatizado, conceptualizado como herramienta de trabajo capaz de ofrecer al Archivo Central la información necesaria para administrar de forma centralizada una gestión documental descentralizada y desconcentrada.

Definida la meta, se pensó entonces en elaborar un instrumento de observación que permitiera, mediante un programa de visitas en situ, identificar cada uno de los archivos que forma parte del sistema.

## **Explorando el sistema de archivos de AyA.**

Como el geógrafo que se adentra en territorio desconocido para explorar sus características y levantar mapas y planos en donde se muestre la información que ha podido recopilar sobre él, el personal técnico del archivo de AyA se dirigió a todas las regiones, subregiones, agencias, planteles y sucursales en que está organizada la institución, para levantar un registro de los archivos existentes. En el anexo 2 de este informe se encuentra el instrumento utilizado.

Los resultados, provisionales todavía, indican que en AyA se han ido constituyendo históricamente más de 500 archivos que de una u otra forma participan de la gestión institucional, ya sea como "custodios", ya sea como facilitadores o como administradores de la documentación.

## **Organizando la información.**

Para sistematizar un volumen de datos tan grande, se hizo indispensable el uso de la tecnología de procesamiento automático de la infor-

mación. Recurriendo a la programación, ya que en el mercado de software no se encontró un producto apropiado para el caso, se desarrolló y “alimentó” una base de datos con los resultados de la exploración. En el anexo N°. 3 se explican las características de esta base de datos.

## **Diseñando el SADAI.**

El Sistema de Administración Documental de Archivos Informatizado (SADAI) tiene por objetivos:

1. Facilitar a la Institución, por medio del archivo central, información actualizada y fidedigna sobre los archivos existentes, sus características y condiciones de trabajo.
2. Mantener un registro actualizado de la tipología documental institucional, sus características, clases, tiempos y modos de uso.

Con esta información a la mano, el Archivo Central, en su calidad de órgano responsable de la administración documental, puede coordinar y supervisar el proceso de toma de decisiones sobre la clasificación, los plazos de retención, la eliminación o conservación de los documentos. También estaría en capacidad de definir una estrategia (definición de prioridades y medios) y un plan de trabajo propio (actividades y tareas por desarrollar), que conduzcan al mejoramiento o rediseño del sistema de archivos existentes en función de los servicios esperados por la Institución y las posibilidades existentes para ofrecerlos.

Llegados a este punto, ya será posible realizar una evaluación del servicio de archivo que recibe la Institución, y para ello los archivistas o encargados de archivo tienen a su disposición, entre otras propuestas, la Norma de Calidad del Servicio de Archivo, presentada con anterioridad a la comunidad de archivistas del país (la norma aparece en el anexo 4).

Esta norma es un método práctico que regula y controla la calidad de un servicio. Está basada en la definición y ponderación de una serie de principios básicos del sistema, en la identificación de las condiciones no deseadas, cuyas insistencias afecta negativamente la calidad y en la ponderación de estas condiciones para tener un puntaje final que ponga en evidencia los cambios que se deben introducir en el sistema de archivos que se administra. La norma toma en cuenta:

- Organización
- Recurso Humano
- Procedimientos

- Procesos
- Recursos Materiales
- Planta Física
- Atención y Asistencia
- Normalización
- Aplicaciones Estadísticas

### **Parámetros del diseño.**

AyA con la cooperación española de Unión Fenosa - ACEX, cuenta ya con una arquitectura tecnológica que orienta el desarrollo de las aplicaciones informáticas de soporte la gestión administrativa y de servicios de la institución (el diseño se muestra en el anexo 5).

La capacidad de trabajar en red y la gestión a través de módulos es, por lo tanto, una de las condiciones que debe satisfacer SADAI.

Así mismo, la introducción de nuevas tecnologías (scanner, servidores de alta capacidad, comunicaciones entre otras) define para SADAI el compromiso de:

- a) Establecer un protocolo de comunicaciones y una plataforma compatible con el resto del sistema.
- b) Aplicar los estándares de programación establecidos.
- c) Incorporar las particulares características de la información electrónica.

Finalmente, los procesos de reforma y modernización del Estado que busca una mayor calidad y eficiencia en los servicios públicos y que incluye a todas las instituciones públicas y entre ellas a AyA, dan por descontado que el sistema debe ser:

- a) Modular, de tal forma que un componente se pueda actualizar, modificar o transformar sin afectar el desempeño de otros componentes.
- b) Dinámico, capaz de aceptar constantes cambios.
- c) Autoregulado, es decir, generador de indicadores acerca de su propio desempeño.

## Condiciones del diseño.

El desarrollo de sistemas automatizados de administración documental es una actividad poco común en el medio archivístico costarricense.

Un antecedente inmediato de este sistema lo constituye el sistema de información documental de archivo que posee el Centro del mismo nombre. El CIDA es una dependencia del Ministerio de Cultura Español que tiene, entre otras, dos grandes responsabilidades:

- a) Informar al Ministerio sobre la existencia y condiciones de los archivos españoles públicos y privados, como insumo para la definición de políticas y la toma de decisiones del Ministerio.
- b) Ofrecer a los especialistas, investigadores y público en general, un medio de consulta de estos archivos, a través de la red de Puntos de Información Cultural ( PIC ), con distintos niveles de detalle según las condiciones de descripción de cada fondo documental.

El CIDA también usa un instrumento de exploración, registro y descripción de los archivos que pueden consultar en su dirección electrónica quienes estén interesados en la elaboración de este tipo de instrumentos.

Las compañías desarrolladoras y comercializadoras de software, han puesto en el mercado algunos productos vinculados con el trabajo técnico de los archivos (ya sea registro, organización o descripción de los fondos documentales), pero es más difícil encontrar un sistema cuyo principal objetivo sea la administración del sistema institucional de archivos.

Además, está claro que el diseño de un sistema requiere la participación activa de aquellas personas más cercanas a él, ya sea como usuarios, ya sea como prestadores del servicio. Como en este caso el sistema está dirigido en primera instancia a los encargados o responsables del Archivo Central, por ser ellos quienes deben informar a la institución acerca de las condiciones del sistema de archivos y recomendar medidas que conduzcan a su mejor desempeño, ha sido indispensable el trabajo en grupo, el análisis interdisciplinario y la asesoría especializada. (El proyecto institucional que cubre esta investigación, y los distintos pasos que se han dado en esta dirección se explica en el anexo 6).

En este sentido, quizá la labor a la que más tiempo se le ha dedicado ha sido al desarrollo de una visión común por parte de archivistas,

coordinadores responsables y personal más directamente involucrado en el proceso, acerca de la meta por alcanzar y el modo de lograrlo. La capacitación informal ha mostrado ser aquí un elemento indispensable para lograr que se diera un verdadero diálogo acerca de las características y condiciones del trabajo por realizar.

Una vez establecido el modelo general (un sistema de administración de documentos informatizado que facilite los procesos de toma de decisión sobre el sistema, tanto técnicos, como administrativos); concertado el grupo de trabajo (un técnico en archivística, una contraparte institucional con amplio conocimiento del sistema de archivos existente, dos ingenieros industriales por el Proceso Sistemas de Información, un informático y un consultor externo) fue posible establecer un primer diseño o diseño de prueba, como se verá a continuación.

### **Características generales del diseño-piloto:**

El sistema automatizado registra información sobre el archivo, la o las personas responsables del archivo, su contenido, las características y condiciones de su trabajo (el detalle de la información que contiene se muestra en el anexo No. 7).

Cada uno de estos registros requiere unas condiciones de procesamiento distintas, de acuerdo con su particular naturaleza. Por ejemplo, registrar los tipos documentales exige un esfuerzo previo de búsqueda, análisis y normalización que luego quedará soportado por una estructura dinámica, susceptible de actualizaciones, correcciones y asociaciones entre tipos documentales, de modo que se puedan describir y clasificar con facilidad.

El diseño, como se mencionó, tiene tres grandes componentes: un conjunto de módulos de entrada de datos, definido por el tipo de despliegue que alberga cada registro; otro conjunto de módulos de consulta en los que actualmente se está trabajando y un tercer grupo cuyo propósito es la administración interna del sistema.

El diseño es muy amigable (está desarrollado en ambiente Windows) y requiere poca capacitación extra para ser utilizado por quienes ya trabajan en el archivo central. Como todo sistema, tiene definido distintos niveles de acceso para seguridad de los datos y del uso de la información.

Funciona como un sistema integrado; es decir, puede ser implantado con facilidad en distintos archivos, desde donde se transfieren posteriormente los datos con el fin de integrarlos al conjunto que administra el archivo central. En el lapso que requiere la implantación del sistema en red, los datos son transportados físicamente, sin problema para el sistema.

La utilización del sistema por parte de los archivos produce una significativa economía de tiempo, ya que para el trabajo de registro, clasificación, transferencia y eliminación se contará con registros previos que solo será necesario actualizar o corregir en cada situación.

### **Aplicaciones.**

El SADAI ha sido diseñado como herramienta de apoyo para los encargados de los archivos centrales de instituciones públicas estatales y autónomas.

Sus principales expectativas (recuérdese que el proyecto está en desarrollo), son:

- Ofrecer a la administración superior una descripción integral del sistema de archivos existente, que le permita definir políticas y lineamientos sobre la prestación de este servicio en la institución.
- Ofrecer al encargado responsable del Archivo Central de la Institución, la información básica sobre las características de la documentación y sus condiciones de administración, que le permitan definir los lineamientos técnicos necesarios en materia de registro, clasificación y retención de los documentos (básicos para la administración documental integrada).

Para estos efectos, el sistema es en principio capaz de generar:

- Un inventario-registro de los archivos que componen el sistema.
- Una matriz sobre la cual organizar estos archivos de acuerdo con distintas caracterizaciones.
- Un directorio completo de los encargados o responsables de archivo.
- Un inventario-registro de los tipos documentales existentes
- Una ficha descriptiva de cada tipo documental (con un enlace opcional a la tecnología de imágenes para reconocerlo visualmente).
- Una matriz sobre la cual realizar la clasificación de los tipos documentales registrados.
- Una matriz para establecer los plazos de retención de documentos y una

forma de elaborar en pantalla las tablas individuales de plazos de conservación.

- Una forma de elaborar en pantalla las fórmulas de transferencia y eliminación, cuando procede.

### **El SADAI como resultado y auxiliar de una investigación interdisciplinaria.**

La diversidad y complejidad de funciones que lleva a cabo AyA provocan que su fondo documental sea igualmente diverso y complejo.

Tradicionalmente, el trabajo de organización de un archivo central comienza por identificar el fondo y definir los lineamientos técnicos que guiarán su organización. Hecho esto, no queda más que ponerse a trabajar, identificando, registrando, organizando, instalando, describiendo, restaurando, valorando y transfiriendo documentos, según la ocasión.

Pero, qué ocurre cuando se dan dos condiciones como las que están presentes en AyA:

Un fondo documental patrimonial de más de 30 años, distribuido por todo el territorio nacional, vinculado a muy diversas áreas funcionales y bajo la atención inmediata de más de 500 personas, la mayoría de las cuales no han recibido capacitación.

No puede suponerse que en este caso la obligación del Archivo Central de definir un plan de clasificación y una tabla de plazos de retención de alcance institucional, sea tarea fácil. Cómo hacer este plan de clasificación y la tabla de plazos de conservación es la pregunta que orienta esta investigación?

¿Cuáles son sus premisas fundamentales? :

1. El trabajo debe hacerse desde adentro. Sólo desde el interior de AyA es posible llevar a cabo con profundidad la labor de reconocimiento del campo y determinación de necesidades, discriminando lo incidental de lo esencial y asumiendo ésto último.

2. El trabajo debe hacerse con participación del personal de AyA. Únicamente si el personal de la Institución se involucra en este proyecto y lo asume como un reto laboral, la investigación logra incorporar los elementos de cultura organizacional que le son no sólo necesarios sino indispensables.

3. La investigación debe ser de campo. La investigación bibliográfica o de otras fuentes escritas (manuales, reglamentos u otros) no es capaz de aportar información suficientemente fidedigna, y lo que se requiere es conocer la realidad de la práctica, no la del papel.

4. Toda institución genera continuamente nuevos archivos, de acuerdo con sus necesidades. Estos archivos conforman un sistema por cuanto persiguen todos los mismos objetivos, realizan la misma clase de procesos y están vinculados entre sí.

5. Crear un archivo central es establecer un ente regulador, cuya principal misión es lograr un desarrollo armónico, integral y de calidad del sistema de archivos existente; mediante un proceso de toma de decisiones técnicamente acertado acerca de qué recomendaciones administrativas elevar a los órganos superiores de la Institución y qué lineamientos técnicos ofrecer como guía, que además sean apropiados para el trabajo particular de cada uno de los archivos. Contrariamente a lo que algunos han llegado a pensar, el concepto de archivo central no implica que desde el punto de vista funcional éste debe venir a reemplazar el sistema de archivos existente.

6. Los procesos eje de toda actividad de administración archivística son la clasificación y la definición de plazos de retención de los documentos, por cuanto hacia ellas se dirigen todas las demás y de su éxito depende el resultado final del proceso de administración documental institucional. Una decisión acertada en esta materia garantiza la calidad de la información y el adecuado flujo de recursos.

7. Custodiar y facilitar la documentación son el fin último de la administración documental. Toda actividad y proceso previo solo tiene sentido si se concibe como un esfuerzo por dirigir los recursos disponibles hacia este fin. Sin embargo, no se pueden organizar adecuadamente estos dos tipos de servicio si no cuenta primero con información fidedigna y actualizada sobre quiénes y en qué condiciones los prestarán.

8. Para comprometer la calidad de un servicio hay que estar en capacidad de controlar todos, las condiciones que determinan esta calidad. De ahí la necesidad de conocer suficientemente el sistema existente y de disponer de criterios claros y sistemáticos de control de calidad (de ahí la necesidad de la Norma).

**La hipótesis** que orienta esta investigación es que sin un conocimiento previo, exhaustivo, riguroso y sistemático de todo el sis-

tema de archivos existente, no es posible tomar decisiones acertadas y confiables en materia de clasificación y eliminación de documentos. Al mismo tiempo, esta investigación da por hecho que su realización y la posterior administración de un sistema de archivos de esta complejidad y envergadura, solo es posible con el apoyo de un sistema automatizado de procesamiento de información. La teoría que sostiene esta investigación, básicamente contenida en sus premisas, es fruto de la experiencia de los participantes y se ha ido construyendo paulatinamente, conforme el avance de la investigación exigía tomar nuevas decisiones acerca de cómo interpretar cada uno de los fenómenos que se iban presentando.

La metodología de este tipo de investigación de campo, de alcance exploratorio y descriptivo (téngase en cuenta que no se tienen, en este caso pretensiones explicativas, ni se intentan correlacionar variables que digan por qué ocurren estos fenómenos como ocurren) aparece descrita en cualquier libro de metodología de investigación en ciencias sociales, por lo que, en consideración al espacio disponible, se omiten aquí.

El proceso de investigación, sus distintas etapas y el proyecto marco que lo cobija, como se mencionó, aparecen con mayor detalle en los anexos.

### **Las conclusiones preliminares fundamentales de esta investigación son:**

1. La documentación oficial de la Institución (leyes, reglamentos, manuales) no refleja las características del sistema de archivos existente en AyA, lo que ratifica la necesidad de la investigación de campo y hace recomendable establecer un monitoreo permanente del sistema.
2. La investigación de campo ha revelado que el sistema de archivos de AyA se caracteriza, en principio, por el aislamiento de sus integrantes y la ausencia de una regulación efectiva y eficiente. En este sentido, la misión otorgada al Archivo Central como ente regulador viene a ser esencial para poder garantizar los resultados que exige la Ley y que requiere AyA.
3. La identificación de los encargados de archivos mediante un trabajo de campo y no mediante una consulta a la guía de puestos de trabajo, ha permitido que la comunicación de las directrices y lineamientos archivísticos tenga una más exacta cobertura y alcance para los fines que se requiere.

4. Al poder sistematizar la información sobre las características de los archivos y las condiciones de trabajo de sus encargados, se cuenta con elementos de juicio más claros para iniciar los procesos de concertación en cuanto a la clasificación y los plazos de retención de documentos. Además, esta información hace posible que el Archivo Central defina con más certeza un plan de atención prioritaria, de acuerdo, entre otras, con las condiciones de riesgo que rodean la documentación.

5. Al tener una visión de conjunto del sistema de archivos existente en AyA, se pueden diseñar estrategias de acción que permitan ir resolviendo al mismo tiempo problemas puntuales y problemas integrales, con el máximo aprovechamiento de los recursos existentes.

Y, por último, teniendo claramente identificados los archivos que componen el sistema, es posible definir un plan de auto-evaluación y evaluación externa que, teniendo como fin último el mejoramiento de la calidad de los servicios, permita emitir recomendaciones acerca de la eventual necesidad de rediseñar el sistema articulando archivos y procesos afines.

### **Conclusiones finales.**

El conocimiento previo, exhaustivo, sistemático y documentado de una situación (en este caso de un sistema de archivos) es el único camino que se conoce para eliminar la arbitrariedad con que se toman decisiones acerca de la existencia, condiciones de trabajo y funciones de los archivos en general y del Archivo Central en particular. En este sentido, y aunque sería necesario una investigación comparativa para evaluar el proceso seguido, es innegable que las decisiones que en adelante se tomen sobre la organización y funciones del sistema de archivo de AyA cuentan, si así se quiere, con una base científica.

### **Créditos.**

Esta investigación contó con la participación de: Fabiola Badilla Steele, Informática, Melany Landaverde Resinos, Archivista, Rita Ma. Porras León, consultora; Cristobalina Sanchez Trejos, contraparte por el Archivo Central y Adriana Zamora Amador, ingeniera contraparte del Proceso Sistemas de Información de AyA,

Quien suscribe esta investigación como principal responsable ante

AyA reconoce los méritos y el valioso aporte que cada una de ellas dio a este estudio. Además, se permite advertir que esta investigación está todavía en desarrollo y que la Institución, si bien la ha patrocinado en todas sus actividades y ha aprobado sus informes parciales, no la ha dado todavía por concluida.

San José, 30 de abril de 1998

## BIBLIOGRAFIA

**Biraghi, C.** *Técnicas modernas de archivo. Manual práctico de organización y funcionamiento* Barcelona: Editorial Hispano Europea S.A., 1984.

**Bocchino.** *Sistemas de Información para la Administración.* Técnicas e Instrumentos. México: Editorial Trillas, 1985.

**Cook, Michael.** *Archivos y ordenadores.* Barcelona: Editorial Mitre, 1984.

**Drucker, Peter F.** *La gerencia de empresas.* México: Editorial Suramericana S.A., 1978.

**Forero de González, Elena.** *Técnicas de archivo a su alcance.* Serie de conocimientos prácticos. Bogotá: Editorial Norma, 1980.

**Heredia Herrera, Antonia.** *Archivística General, teoría y práctica.* Sevilla: Servicio de Publicaciones de la Diputación de Sevilla, 1989.

**Hernández, Roberto et al.** *Metodología de la investigación.* México: Mc.Graw Hilla, 1997.

**Meoño Segura, Johnny.** *Administración Pública.* San José: EUCR, 1981.

**Ministerio de Cultura.** Subdirección General de Archivos Estatales. *Diccionario de terminología archivística.* Madrid: Ministerio de Cultura, 1995.

**Moreiro González, José Antonio.** *Aplicación de las ciencias del texto al resumen documental.* Madrid: Universidad Carlos III, 1993.

**Norton, Peter.** *Introducción a la computación.* México: McGraw Hill, 1994.

**Reuben, Sergio.** *Crónica de un desajuste social.* San José: Universidad de Costa Rica, 1995.

**Sequeira, Deyanira y Zaida Sequeira.** *La bibliotecología como ciencia.* San José: Ediciones Guayacán, 1988.

**Torres, Ana Cecilia.** *Automatización bibliográfica: adiós al catálogo.* Heredia, Costa Rica: EUNA, 1992.

**Vázquez de Parga, Margarita.** El P.I.A. Plan de Informatización de Archivos. *Actas del III Congreso de ANABAD*, Cáceres, 1985.

## **ANEXOS**

**Anexo 1.** - Reglamento el Archivo Central de AyA.

**Anexo 2.** - Diagnóstico.

**Anexo 3.** - Diseño e la Base de Datos.

**Anexo 4.** - Aplicación de una norma de calidad ISO al funcionamiento de un archivo central.

**Anexo 5.** - Arquitectura Tecnológica.

**Anexo 6.** - WAN AyA.

**Anexo 7.** - Etapas de implantación el Archivo Central de AyA.

## **ANEXO 1**

### **PRESENTACION**

El 14 de julio de 1997, en la Sesión N° 97.035, la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados aprobó el Reglamento del Archivo Central de esta Institución, según el Acuerdo N° 97.191.

De esta forma se culminó con una primera etapa de un proceso, que tiene por objeto, cumplir con la Ley N° 7202 que obliga a las instituciones del sector público a tener un Archivo Central.

Este instrumento normativo que hoy se presenta va a permitir a los diferentes archivos de la Institución, conformarse en un Sistema de Archivos Institucional, coordinados por el Archivo Central, que facilitará la gestión de los documentos y el acceso oportuno a la información para la toma de decisiones.

# **REGLAMENTO DEL ARCHIVO DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

## **CAPITULO I**

### **Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1. - Objetivo.**

El Archivo Central el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados administra, custodia, organiza y facilita los documentos producidos y recibidos por la Institución en el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202, el Reglamento de esta Ley, las Resoluciones de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, los lineamientos de la Dirección General del Archivo Nacional y las presentes disposiciones.

De acuerdo con la Ley N° 7202, el Archivo Central de AyA estará bajo la responsabilidad de un técnico-profesional en Archivística, a quien corresponde velar por el adecuado cumplimiento de sus funciones, así como convocar o presidir el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.

#### **Artículo 2. - Horario.**

El Archivo de AyA presta sus servicios de acuerdo con el horario establecido por la Institución.

#### **Artículo 3. - Usuarios.**

El Archivo de AyA da servicios en el área de su especialidad a las distintas dependencias de la Institución, así como a sus directivos, administradores y empleados. Adicionalmente, atenderá las consultas de otras instituciones del Gobierno debidamente autorizadas, así como de los particulares que, en cada caso, demuestren un interés legítimo en su solicitud.

Son requisitos indispensables para consultar la documentación del Archivo:

- a) Estar debidamente registrado como usuario, previa identificación personal.
- b) Llenar la boleta de préstamo.
- c) Comprometerse a mantener la integridad del documento y a no reproducirlo sin la autorización del Archivo.
- d) Cumplir las otras recomendaciones que plantee el Archivo.

## **CAPITULO II**

### **Patrimonio documental de AyA**

#### **Artículo 4. - Derecho de propiedad y valor intrínseco de los documentos.**

Será considerado patrimonio documental de AyA, cualquier documento recibido o producido por la Institución en el cumplimiento de sus funciones, independientemente de su formato (papel, diskette, cinta, video, mapa, plano, etc.), así como toda producción intelectual elaborada por sus funcionarios en cumplimiento de sus responsabilidades: revista, boletines, informes, estudios, análisis, programas de cómputo, bases de datos, diseños de obras, etc.

Cualquiera de estos documentos y otros que al efecto establezca el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, se considera un título-valor propiedad de AyA. Como tales, estos documentos son confiados, para su correcta administración, a los funcionarios de AyA, a quienes cabe exigir el cumplimiento de este reglamento.

## **CAPITULO III**

### **Funciones Archivísticas**

**Artículo 5. -** El Archivo Central de AyA realizará las siguientes funciones especializadas, atendiendo las definiciones, normas y lineamientos de la Ley N° 7202 y en particular las que se establecen en los artículos 58 al

### **5.1. Generales**

- a) Coordinar, conforme lo dicta la Ley, la ejecución de las directrices archivísticas en la Institución.
- b) Colaborar en la búsqueda de soluciones para el buen funcionamiento del Archivo Central y de los Archivos de Gestión de la entidad.
- c) Solicitar asesoramiento técnico a la Dirección General del Archivo Nacional cuando sea necesario.
- d) Ejecutar los acuerdos del Comité al que se refiere el capítulo 6 de este Reglamento.
- e) Rendir un informe anual a la Gerencia de AyA, con copia a la Presidencia Ejecutiva, a la Junta Directiva y a la Dirección General del Archivo Nacional, sobre el desarrollo archivístico de la Institución y atender las consultas que estas le formulen.

### **5.2. Específicas**

- a) Custodiar en los términos que establece la Ley N° 7202, el patrimonio documental de AyA.
- b) Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar el acervo documental de la Institución.
- c) Elaborar los instrumentos y auxiliares descriptivos que faciliten el acceso a los documentos bajo su custodia.
- d) Velar por la aplicación de las directrices y técnicas archivísticas vigentes y orientar al personal de la Institución que labore en los archivos de gestión.
- e) Proponer a quien corresponda, el plan de capacitación que sea necesario para el personal a cargo de los archivos.
- f) Entregar a la Dirección General el Archivo Nacional una copia de este Reglamento, así como de los instrumentos de descripción citados en el inciso c) de este artículo.
- g) Salvaguardar, por los medios de reproducción más convenientes, la documentación con mayor índice de consulta y aquella que, por ésta u otras razones, vea su integridad más amenazada.
- h) Transferir al Archivo Nacional la documentación que supere los veinte años contados a partir de la fecha en que se originó el documento, previa autorización de la Dirección de esta dependencia.
- i) Ejecutar los acuerdos de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos en cuanto a la conservación o elimi-

nación de los documentos de AyA. Al eliminar un documento, éste debe ser transformado en material no legible.

#### **Artículo 6. - Areas de trabajo.**

El Archivo Central de AyA estará dividido en tres áreas: consulta, procesos técnicos y depósito. Tendrá acceso al depósito del Archivo Central solo el personal previamente autorizado. Cada una de estas áreas debe satisfacer las normas archivísticas en cuanto a las condiciones ambientales y de seguridad de las instalaciones, así como las características técnicas especializadas del equipo, mobiliario y materiales de trabajo.

### **CAPITULO IV**

#### **Servicio de custodia de documentos**

#### **Artículo 7. - Normas y procedimientos.**

El Archivo Central será depositario de aquellos documentos que se le transfieran de acuerdo con las siguientes normas, procedimientos y marco de actuación:

- 7.1. - Elaboración de las tablas de plazos de conservación.** Para los efectos de este servicio, cada dependencia administrativa, con la orientación del Archivo Central, elaborará una tabla de plazos de conservación en la que constará el tiempo de permanencia de los documentos en la oficina productora, así como de su momento de transferencia al Archivo de AyA o su eventual eliminación; todo de conformidad con lo que al respecto dictan las Leyes (ver Transitorio N° 2).

Copia de estas tablas se hará llegar al Archivo, al cual corresponde elaborar la Tabla General de la Institución y someterla a conocimiento y aprobación del Comité Institucional y de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

- 7.2. - Normas de transferencia.** La documentación que se transfiera al Archivo de AyA para su custodia, deberá venir acompañada del respectivo inventario, clasificada ordenada respetando el origen y organización original del fondo, en las cajas que para este efecto proporcionará el Archivo y debidamente rotulada siguiendo sus

indicaciones. De los fondos transferidos se hará un recibo para el Registro General del Archivo de AyA, con copia a la oficina productora.

El ingreso, transferencia de una dependencia a otra, y salida de los documentos propiedad de AyA, debe quedar debidamente anotada en un CUADERNO-REGISTRO.

Esta condición es obligatoria para todos los funcionarios autorizados para recibir, contestar y firmar documentos a nombre de AyA.

- 7.3. - **Normas de préstamo.** La documentación en custodia en el Archivo podrá ser consultada por la oficina productora, previa elaboración de la fórmula de préstamo. El acceso a esta documentación por otras personas debe estar autorizada por la oficina productora y el Archivo; con excepción de lo que al respecto dicta la Ley de Administración Pública. El acceso al fondo general es restringido y requiere la autorización del Archivo.
- 7.4. - **Responsabilidades del Archivo en relación con el servicio de custodia de documentos.** Es responsabilidad del Archivo velar por la adecuada preservación y conservación de los documentos; así como porque se respeten las normas de acceso a la documentación que aquí se definen. El Archivo de AyA elaborará los instrumentos descriptivos necesarios para facilitar el acceso y consulta de esta documentación.
- 7.5. - **Responsabilidades de la oficina productora en relación con el servicio de custodia de documentos.** Es responsabilidad de la Oficina Productora elaborar, en coordinación con el Archivo Central, las tablas de plazos de conservación de los documentos que recibe o produce en el ejercicio de sus funciones; organizar estos documentos acatando los lineamientos dados por el Archivo Central y velar por que no sufran deterioro, desorden o pérdida mientras estén a su cargo. Le corresponde también acatar los plazos y normas de transferencia establecidos y proceder para su posterior consulta, de acuerdo con este reglamento y la orientación que le dé el Archivo Central.
- 7.6. - **Responsabilidades de la Gerencia en materia de administración documental.** Corresponde a la Gerencia, por medio de las instancias que para cada caso determine, nombrar al Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos. También corresponde a la Gerencia dotar al Archivo de AyA de las condicio-

nes físicas, materiales y de recursos humanos necesarios para garantizar la adecuada custodia y conservación del patrimonio documental de AyA. Finalmente, es su responsabilidad velar porque existan normas y prácticas adecuadas de administración que aseguren una gestión documental ágil y transparente de los asuntos que compete a AyA (ver Transitorio N° 3).

## **CAPITULO V**

### **Otros servicios**

#### **Artículo 8. - Facilidades de acceso a la documentación.**

El Archivo de AyA llevará un Registro y un Índice General de la documentación que custodia, con indicación de: la unidad productora, fechas de los documentos, destinatario y asunto(s) tratado(s); los cuales servirán de instrumento de consulta a los interesados. Además definirá, atendiendo las indicaciones de la unidad productora, , los niveles, plazos y condiciones de acceso a esta documentación, tomando en cuenta que en principio los documentos propiedad de AyA son registros públicos y como tales de libre acceso, con las excepciones que dicta Ley General de Administración Pública y el derecho a la privacidad del expediente personal.

#### **Artículo 9. - Reproducción.**

El Archivo de AyA facilitará los documentos bajo su custodia, excepto cuando haya recibido notificación legal en contrario.

#### **Artículo 10. - Información histórica sobre AyA.**

El Archivo de AyA recibirá, organizará, conservará y facilitará a los interesados, información general sobre la historia de la Institución; así como cualquier otro documento de carácter general cuyo objetivo sea dar a conocer la Institución.

## **CAPITULO VI**

### **Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos**

#### **Artículo 11. - Integración del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.**

El Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos está integrado al menos por:

- a) El encargado del Archivo Central.
- b) El Asesor Legal de AyA o su representante, siempre y cuando reúna las mismas condiciones legales.
- c) El superior administrativo de la entidad productora de la documentación, o su representante, siempre y cuando reúna las mismas condiciones legales.

#### **Artículo 12. - Funciones del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.**

El Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, tendrá las siguientes funciones:

- a) Evaluar y determinar la vigencia administrativa y legal de los documentos de AyA; así como su eventual valor científico cultural, social o en general de importancia histórica para la Institución.
- b) Coordinar su labor con la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos y elevar a su consideración la Tabla General de Plazos de Conservación de AyA, para su valoración.
- c) Elevar a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos las solicitudes de eliminación de documentos, cuando corresponda.

#### **Artículo 13. - Normas internas del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.**

Los miembros del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos trabajarán en forma ad honorem. Se reunirán cada vez que sea necesario, previa convocatoria del Encargado del Archivo Central y definirán sus programas de trabajo y normas internas

de actuación, todo de conformidad con lo que al respecto dicta la Ley N° 7202.

Sus acuerdos se tomarán por mayoría de votos presentes.

## **CAPITULO VII**

### **Disposiciones Generales**

#### **Artículo 14. - Obligaciones y sanciones.**

Todos los funcionarios de AyA quedan obligados, por este Reglamento, a acatar las siguientes normas archivísticas:

- a) Cuidado de los documentos como propiedad institucional.
- b) Respeto al valor administrativo e histórico-cultural de los documentos.
- c) Respeto a las Leyes, Reglamentos y Normas Técnicas de Administración y uso de los documentos.
- d) Uso debido de la información.

El incumplimiento de cualquiera de estos principios y de las normas específicas que los regulan será sancionado de conformidad con lo que al respecto dictan las Leyes Generales y los Reglamentos Internos.

Será denunciado ante el Ministerio Público, para que se le apliquen las penas de seis meses a tres años de prisión que dicta el artículo 36 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, aquel funcionario que autorice o lleve a cabo la eliminación o apropiación indebida de documentos con transgresión de lo que dispone este Reglamento y las Leyes que lo amparan.

#### **Artículo 15. - Disposiciones Complementarias.**

En todos aquellos aspectos no definidos en este Reglamento, debe aplicarse la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202 y su Reglamento.

**Transitorio 1. -** Este Reglamento norma únicamente los aspectos generales de la administración de documentos al interior de AyA, por lo

que debe ser revisado y actualizado un año después de su puesta en funcionamiento, con miras a introducir las adiciones o modificaciones que su puesta en práctica aconseje. Corresponde al Archivo Central, en coordinación con el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, proponer a la Junta Directiva, en el plazo no superior a un año a partir de su puesta en funcionamiento, una propuesta conforme con la experiencia y necesidades de administración documental de AyA.

**Transitorio 2.** – La Tabla General de Plazos de Conservación y Eliminación de Documentos deberá elevarse a consideración del Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos, para su respectiva valoración, a más tardar seis meses después de aprobado este Reglamento.

**Transitorio 3.** – El Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos deberá empezar a reunirse periódicamente a más tardar 30 días después de aprobado este Reglamento. En su primer sesión fijará su programa de trabajo, así como los detalles relativos al cumplimiento de sus funciones; todo lo cual se hará del conocimiento de las autoridades de la Institución.

Rige a partir de este día.

## **ACUERDO FIRME**

*El Reglamento del Archivo Central del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados fue aprobado por la Junta Directiva del Instituto a los 14 días del mes de julio de mil novecientos noventa y siete. Rige a partir de este día.*

*La Dirección General del Archivo Nacional le da el visto bueno al presente Reglamento el 18 de agosto de 1997.*

Proceso Sistemas de Información  
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

## ANEXO 2

### SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS

#### Registro de los Archivos existentes en AyA

#### I CALIDADES DE LA PERSONA QUE MANEJA EL ARCHIVO:

1. Nombre: \_\_\_\_\_
2. Teléfono: \_\_\_\_\_
3. Nombre el Proceso: \_\_\_\_\_
4. Nombre del sub-proceso: \_\_\_\_\_
5. Dirección postal: \_\_\_\_\_
6. Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_
7. Nombre de su superior inmediato: \_\_\_\_\_
8. Teléfono de su superior inmediato: \_\_\_\_\_
9. ¿Cuánto tiempo lleva a cargo del Archivo? \_\_\_\_\_
10. Lugar donde está ubicado el Archivo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Provincia, Cantón, edificio, piso)

#### II CARACTERISTICAS DEL ARCHIVO:

11. Fechas extremas de la documentación:  
Desde \_\_\_\_\_ hasta \_\_\_\_\_
12. Contenido del Archivo (tipos documentales):
  - a) \_\_\_\_\_
  - b) \_\_\_\_\_
  - c) \_\_\_\_\_
  - d) \_\_\_\_\_
  - e) \_\_\_\_\_
  - f) \_\_\_\_\_
  - g) \_\_\_\_\_
  - h) \_\_\_\_\_
  - i) \_\_\_\_\_
  - j) \_\_\_\_\_

13. ¿Existen procedimientos separados para archivar cada tipo de documentos?

Si ( )

No ( )

14. Si respondió que no ¿Cuál es el procedimiento general?

---

---

---

15. Si respondió que si, ¿Cuál es el procedimiento para cada tipo de documentos?

a) 

---

---

---

b) 

---

---

---

c) 

---

---

---

d) 

---

---

---

16. ¿Qué tipo de auxiliares o instrumentos descriptivos se utilizan para identificar y localizar la documentación?

a) ( ) Registros

b) ( ) Listas

c) ( ) Guías de contenido de archivadores

d) ( ) Índices

e) ( ) Otros

f) ( ) Ninguno

17. ¿Cuáles documentos son pasivos y cuáles son activos?

---

---

---

---

18. ¿Cuál es la procedencia de los documentos?

---

19. Clase de documentos que se conservan en el Archivo:

- a) ☐ Escrito
- b) ☐ Sonoro
- c) ☐ Gráfico
- d) ☐ Audiovisual
- e) ☐ Fotográfico
- f) ☐ Informático
- g) ☐ Cartográfico
- h) ☐ Otro

20. Funcionamiento actual del Archivo, de acuerdo con su propia opinión:

- ☐ Excelente    ☐ Bueno    ☐ Regular    ☐ Insuficiente

21. Complejidad del Archivo:

- ☐ Poca (casi siempre se trata de los mismos documentos)
- ☐ Variada (se archivan muchos tipos de documentos fijos y algunos otros nuevos)
- ☐ Muy variada (los asuntos que contienen son siempre distintos)

22. ¿Qué documentación se encuentra desordenada y cuál se encuentra ordenada?

---

23. Funciones archivísticas que realiza:

- a) ☐ Clasificación. (1. Estructura Orgánica. 2. Funcional. 3. Asunto.)
- b) ☐ Descripción.
- c) ☐ Ordenación. (1. Alfabética 2. Numérica. 3. Cronológica. 4. Otro)

24. Observar como está dispuesta la documentación.

- a) N° \_\_\_\_\_ Cajas
- b) N° \_\_\_\_\_ Archivadores metálicos

- c) N° \_\_\_\_\_ Armarios
- d) N° \_\_\_\_\_ Escritorios
- e) N° \_\_\_\_\_ Estantes de metal
- f) N° \_\_\_\_\_ Bolsas
- g) N° \_\_\_\_\_ Mesas de trabajo
- h) N° \_\_\_\_\_ Sobres
- i) N° \_\_\_\_\_ Ampos
- j) N° \_\_\_\_\_ Suelos
- k) N° \_\_\_\_\_ Otros

25. ¿Se tiene en la oficina un área separada para el Archivo de documentos?

Si ( ) No ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_

26. Tiempo de conservación de los documentos: \_\_\_\_\_

27. Tamaño del Archivo:

- a) En cuanto a la cantidad de documentos que se archivan diariamente esta es:
  - ( ) Pequeña ( se pueden archivar en una o dos horas).
  - ( ) Mediana ( se necesitan entre dos y cuatro horas por día)
  - ( ) Grande ( se pasa casi todo el día archivando la documentación)
- b) En cuanto a la cantidad de solicitudes de búsqueda que se realizan diariamente, ésta es:
  - ( ) Pequeña (se buscan entre 1 y 15 documentos diariamente)
  - ( ) Mediana (se buscan entre 16 y 30 documentos diariamente)
  - ( ) Grande ( el trabajo de búsqueda es continuo y toma todo el día)

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

N° de registro asignado al Archivo: \_\_\_\_\_

Categoría: \_\_\_\_\_

### Observaciones:

---



---



---



---



---

### ANEXO N° 3

## ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS Sistemas del Archivo Institucional

El sistema del Archivo se encuentra bajo el directorio  
**C:\FPW26\SISTEMA DEL ARCHIVO.**  
Creado en el proyecto **ARCHIVOS.**

El sistema tiene seis tablas:

#### **Tabla REGION.**

En esta tabla se especifican las regiones en las que está dividido el país, a cada región se le debe asignar un código de 4 dígitos en el campo código\_reg.

**Indice:** código\_reg.

| Campo      | Tipo      | Tamaño | Descripción                                                                        |
|------------|-----------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Codigo_reg | Character | 4      | Código asignado a la región donde se encuentra el archivo que se está describiendo |
| Nombre_reg | Character | 20     | Nombre de la región                                                                |

#### **Tabla SUB REGION**

En esta tabla se especifican las subregiones en las que se encuentra dividida una región.

Una subregión se identifica con el código asignado a la región (código\_reg.) a la que pertenece y el código de 4 dígitos asignado a la subregión (código\_sub).

**Indice:** código\_reg + código\_sub

#### **Tabla PROCESO**

| Campo      | Tipo      | Tamaño | Descripción                                                                        |
|------------|-----------|--------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Codigo_reg | Character | 4      | Código asignado a la región donde se encuentra el archivo que se está describiendo |
| Codigo_sub | Character | 4      | Código asignado a la subregión                                                     |
| Nombre_sub | Character | 20     | Nombre de la región                                                                |

En esta tabla se especifican los diferentes procesos que tiene la Institución, a cada proceso se le debe asignar un código (código\_pro) que lo identifica en forma única, el mismo debe estar compuesto por 4 dígitos.

**Índice: código\_pro**

| Campo      | Tipo      | Tamaño | Descripción                                                                       |
|------------|-----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Codigo_pro | Character | 4      | Código asignado al proceso donde se encuentra el archivo que se está describiendo |
| Nombre_pro | Character | 75     | Nombre del proceso                                                                |

### Tabla DEPEND

Esta tabla se utiliza para definir las diferentes oficinas o dependencias que tienen los procesos. Una dependencia se identifica con el código del proceso (código\_pro) al que pertenece y el código asignado a esa dependencia (código\_dep) el cual está compuesto por 4 dígitos.

**Índice: código\_pro + código\_dep**

| Campo      | Tipo      | Tamaño | Descripción                                                                       |
|------------|-----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Codigo_pro | Character | 4      | Código asignado al proceso donde se encuentra el archivo que se está describiendo |
| Codigo_dep | Character | 4      | Código asignado a la dependencia u oficina                                        |
| Nombre_dep | Character | 50     | Nombre de la dependencia                                                          |

### Tabla TIP\_DOC

Esta tabla contiene los tipos documentales de cada archivo reportado, las opciones son de tipo booleano para indicar si ese archivo tiene o no el tipo documental específico. En el caso de que en el archivo se reporten documentos que no se encuentran entre los tipos mencionados los campos doc\_esp1, doc\_esp2, doc\_3, y doc\_esp4 se utilizan para que el usuario incluya los nombres que faltan. Esta tabla fue creada con base a una lista que presentaron los compañeros del Archivo.

# Indice: code\_arch.

| Campo      | Tipo      | Tamaño | Descripción                                     |
|------------|-----------|--------|-------------------------------------------------|
| Code_arch  | Character | 4      | Código asignado al archivo                      |
| Adj_mun    | Logical   | 1      | Adjudicaciones municipales                      |
| Ajustes    | Logical   | 1      | Ajustes                                         |
| Arqueos    | Logical   | 1      | Arqueos                                         |
| Trasp_act  | Logical   | 1      | Boletas de traspaso de activos de los empleados |
| Mant_vehic | Logical   | 1      | Boletas de mantenimiento de vehículos           |
| Cancelac   | Logical   | 1      | Cancelaciones                                   |
| Catálogos  | Logical   | 1      | Catálogos                                       |
| Censos_am  | Logical   | 1      | Censos del Area Metropolitana                   |
| Censos_reg | Logical   | 1      | Censos regionales                               |
| Cierre_men | Logical   | 1      | Cierres mensuales                               |
| Circulares | Logical   | 1      | Circulares                                      |
| Cobros     | Logical   | 1      | Cobros                                          |
| Comprobant | Logical   | 1      | Comprobantes                                    |
| Concil_ban | Logical   | 1      | Conciliaciones bancarias                        |
| Contratos  | Logical   | 1      | Contratos                                       |
| Contr_act  | Logical   | 1      | Control de activos                              |
| Contr_asis | Logical   | 1      | Control de asistencia                           |
| Contr_pag  | Logical   | 1      | Control de pagos                                |
| Convenios  | Logical   | 1      | Convenios                                       |
| Copiador   | Logical   | 1      | Copiador                                        |
| Copias_bd  | Logical   | 1      | Copias de bases de datos                        |
| Corres_er  | Logical   | 1      | Correspondencia enviada y recibida              |
| Corres_int | Logical   | 1      | Correspondencia internacional                   |
| Corres_grl | Logical   | 1      | Correspondencia tramitada general               |
| Croquis    | Logical   | 1      | Croquis                                         |
| List_men   | Logical   | 1      | Cuadros de listados mensuales                   |
| Cuad_est   | Logical   | 1      | Cuadros estadísticos                            |
| Denuncias  | Logical   | 1      | Denuncias                                       |
| Disquetes  | Logical   | 1      | Disquetes                                       |
| Doc_abise  | Logical   | 1      | Documentos de ABISEAYA                          |
| Ingre_suc  | Logical   | 1      | Documentos de ingresos de las sucursales        |
| Encuestas  | Logical   | 1      | Encuestas                                       |
| Fax        | Logical   | 1      | Envíos de facsímil                              |
| Escrituras | Logical   | 1      | Escrituras                                      |
| Exp_per    | Logical   | 1      | Expedientes de personal de cada dependencia     |
| Exp_grales | Logical   | 1      | Expedientes generales                           |
| Facturas   | Logical   | 1      | Facturas                                        |
| Folletos   | Logical   | 1      | Folletos                                        |
| Pago_alqui | Logical   | 1      | Formularios por pago de alquileres              |
| Formul_veh | Logical   | 1      | Fórmulas por recursos de vehículos              |
| Gastos_per | Logical   | 1      | Gastos personales y no personales               |
| Horas_extr | Logical   | 1      | Horas extra                                     |
| Indic_gral | Logical   | 1      | Indicaciones generales                          |
| Infor_gira | Logical   | 1      | Informe de giras                                |
| Infor_klio | Logical   | 1      | Informe de kilometraje                          |
| Infor_plan | Logical   | 1      | Informe planillas                               |
| Infor_serv | Logical   | 1      | Informe servicios                               |
| Infor_acti | Logical   | 1      | Informe activos                                 |
| Informes   | Logical   | 1      | Informes                                        |

| <b>Campo</b> | <b>Tipo</b> | <b>Tamaño</b> | <b>Descripción</b>                                |
|--------------|-------------|---------------|---------------------------------------------------|
| Infor_pend   | Logical     | 1             | Informes de pendientes del sistema de facturación |
| Infor_prue   | Logical     | 1             | Informes de pruebas de medidores                  |
| Infor_tecn   | Logical     | 1             | Informes técnicos                                 |
| Inventario   | Logical     | 1             | Inventarios                                       |
| Libros       | Logical     | 1             | Libros                                            |
| Libro_reme   | Logical     | 1             | Libros consecutivos de remesas                    |
| Libro_lice   | Logical     | 1             | Libros de licencia de máquinas                    |
| List_activ   | Logical     | 1             | Listado de activos                                |
| Listados     | Logical     | 1             | Listados                                          |
| Memos        | Logical     | 1             | Memorandos                                        |
| Minutas      | Logical     | 1             | Minutas                                           |
| Notas        | Logical     | 1             | Notas                                             |
| Num_guías    | Logical     | 1             | Números de guías                                  |
| Oficios      | Logical     | 1             | Oficios                                           |
| Proyección   | Logical     | 1             | Proyecciones                                      |
| Proyectos    | Logical     | 1             | Proyectos                                         |
| Recibos      | Logical     | 1             | Recibos                                           |
| Recort_per   | Logical     | 1             | Recortes de artículos de periódicos               |
| Reglamento   | Logical     | 1             | Reglamentos                                       |
| Reportes     | Logical     | 1             | Reportes                                          |
| Resúmenes    | Logical     | 1             | Resúmenes                                         |
| Reuni_men    | Logical     | 1             | Reuniones mensuales                               |
| Traspasos    | Logical     | 1             | Traspasos                                         |
| Vales        | Logical     | 1             | Vales                                             |
| Viáticos     | Logical     | 1             | Viáticos                                          |
| Videos       | Logical     | 1             | Videos                                            |
| Doc_esp1     | Character   | 60            | Especificación de otro documento no mencionado    |
| Doc_esp2     | Character   | 60            | Especificación de otro documento no mencionado    |
| Doc_esp3     | Character   | 60            | Especificación de otro documento no mencionado    |
| Doc_esp4     | Character   | 60            | Especificación de otro documento no mencionado    |

## Tabla DATOS

En esta tabla se ingresan los datos del formulario creado para levantar la información.

### Indices: 1. code\_arch

2. código\_reg+código\_sub

3. código\_pro+código\_dep

| <b>Campo</b> | <b>Tipo</b> | <b>Tamaño</b> | <b>Descripción</b>                                   |
|--------------|-------------|---------------|------------------------------------------------------|
| Code_arch    | Character   | 4             | Código asignado al archivo                           |
| Encargado    | Character   | 50            | Nombre de la persona encargada del archivo           |
| Tel_encarg   | Character   | 8             | Teléfono del encargado del archivo                   |
| Código_reg   | Character   | 4             | Código de la región a la que pertenece el archivo    |
| Código_sub   | Character   | 4             | Código de la subregión donde se encuentra el archiv. |
| Código_pro   | Character   | 4             | Código del proceso al que pertenece el archivo       |
| Código_dep   | Character   | 4             | Código de la dependencia donde está el archivo       |
| Dir_postal   | Character   | 40            | Dirección postal                                     |
| Puesto       | Character   | 30            | Puesto de la persona que tiene a cargo el archivo    |

| <b>Campo</b> | <b>Tipo</b> | <b>Tamaño</b> | <b>Descripción</b>                                                                                |
|--------------|-------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jefe         | Character   | 50            | Nombre del jefe inmediato del encargado del archivo                                               |
| Tel_jefe     | Character   | 8             | Teléfono del jefe del encargado el archivo                                                        |
| Ubicación    | Character   | 75            | Ubicación física del archivo (provincia, cantón, edificio, piso)                                  |
| Tiempo       | Numeric     | 4             | Tiempo en meses que tiene a cargo el archivo                                                      |
| Desde        | Numeric     | 4             | Fecha extrema mínima de la documentación (año)                                                    |
| Hasta        | Numeric     | 4             | Fecha extrema máxima de la documentación (año)                                                    |
| Separa       | Numeric     | 1             | Procedimientos separados para archivar cada tipo de documento (1 = si, 2 = no)                    |
| Procedim     | Memo        | 10            | Explicación del procedimiento para archivar los tipos de documentos                               |
| Auxiliares   | Numeric     | 4             | Tipos de auxiliares o instrumentos descriptivos*                                                  |
| Otros_aux    | Character   | 25            | Otro tipo de auxiliar que no se encuentre registrado                                              |
| Doc_activo   | Memo        | 10            | Descripción de los documentos activos                                                             |
| Doc_pasivo   | Memo        | 10            | Descripción de los documentos pasivos                                                             |
| Procede      | Memo        | 10            | Descripción de la procedencia de los documentos                                                   |
| Clase_doc    | Numeric     | 4             | Clase de documentos que se conservan en el archivo                                                |
| Otro_clas    | Character   | 25            | Otra clase de documentos que no se haya definido                                                  |
| Funciona     | Numeric     | 1             | Funcionamiento del archivo (1 = Excelente, 2 = Bueno, 3 = Regular, 4 = Insuficiente)              |
| Compleji     | Numeric     | 1             | Complejidad del archivo (1 = Poca, 2 = Variada, 3 = Muy variada)                                  |
| Ordena       | Memo        | 10            | Descripción de la documentación que se encuentra ordenada                                         |
| Desorden     | Memo        | 10            | Descripción de la documentación que se encuentra desordenada                                      |
| Funciones    | Numeric     | 4             | Funciones archivísticas que se realizan                                                           |
| Otro_func    | Character   | 25            | Otra función archivística no definida                                                             |
| Num_cajas    | Numeric     | 6             | Cantidad de cajas                                                                                 |
| Num_archi    | Numeric     | 6             | Cantidadde archivadores metálicos                                                                 |
| Num_armar    | Numeric     | 6             | Cantidad de armarios                                                                              |
| Num_escrit   | Numeric     | 6             | Cantidad de escritorios                                                                           |
| Num_estant   | Numeric     | 6             | Cantidad de estantes de metal                                                                     |
| Num_bolsa    | Numeric     | 6             | Cantidad de bolsas                                                                                |
| Num_mesas    | Numeric     | 6             | Cantidad de mesas de trabajo                                                                      |
| Num_sobre    | Numeric     | 6             | Cantidad de sobres                                                                                |
| Num_ampo     | Numeric     | 6             | Cantidad de AMPOS                                                                                 |
| Num_suelto   | Numeric     | 6             | Cantidad de sueltos                                                                               |
| Num_otros    | Numeric     | 6             | Cantidad de otros                                                                                 |
| Otros_docs   | Character   | 30            | Otros lugares donde se dispone información                                                        |
| Separada     | Numeric     | 1             | Area separada para el archivo (1 = si, 2 = no)                                                    |
| Cual_area    | Character   | 25            | Explicación del área para el archivo                                                              |
| Time_cons    | Numeric     | 4             | Explicación del área para el archivo                                                              |
| Tam_docs     | Numeric     | 1             | Cantidad de documentos que se archivan a diario (1 = pequeña, 2 = mediana, 3 = grande)            |
| Tam_solici   | Numeric     | 1             | Cantidad diaria de solicitudes de búsqueda de documentos ( 1 = pequeña, 2 = mediana, 3 = grande ) |
| Fecha        | Date        | 8             | Fecha en que se realiza el diagnóstico                                                            |
| Categoria    | Numeric     | 1             | Categoría asignada al archivo                                                                     |
| Observac     | Memo        | 10            | Observaciones relevantes que se pueden anotar sobre el archivo                                    |

Hay tres campos de esta tabla que vale la pena mencionar, en lo que a validación de los mismos se refiere. Los campos auxiliares, clase\_doc y funciones, tienen una característica en común, es decir, cada campo representa el resultado de una selección múltiple en el formulario y está implementado mediante la herramienta check box.

### Caso 1. Auxiliares.

| Nombre de la variable | Significado                        |
|-----------------------|------------------------------------|
| m.aux1                | Registros                          |
| m.aux2                | Listas                             |
| m.aux4                | Guías de contenido de archivadores |
| m.aux8                | Indices                            |
| m.aux16               | Otros                              |
| m.aux32               | Ninguno                            |

Cada variable tiene un valor booleano, así que si se encuentra activa, toma valor TRUE en caso contrario tiene valor FALSE.

### FUNCIÓN getAux.

Pregunta por cada campo o check box de manera que si se encuentra marcado se suma el número asociado, en cualquier otro caso suma 0. Cada combinación de variables da como resultado una suma única, cuyo valor lo devuelve en m.mem\_aux para luego pasar el dato a la tabla en el campo *auxiliares*.

Esta función se usa para "traducir" en un número las opciones activas de los check box.

### Caso 2. Clases de documentos.

| Nombre de la variable | Significado  |
|-----------------------|--------------|
| m.clase1              | Escrito      |
| m.clase2              | Sonoro       |
| m.clase4              | Gráfico      |
| m.clase8              | Audiovisual  |
| m.clase16             | Fotográfico  |
| m.clase32             | Informático  |
| m.clase64             | Cartográfico |
| m.clase128            | Otro         |

Cada variable tiene un valor booleano, si se encuentra activa, tiene un valor TRUE, en caso contrario tiene un valor FALSE.

### **FUNTION getClass**

Pregunta por cada campo o check box de manera que si se encuentra marcado, se suma el número asociado, en cualquier otro caso suma 0. Cada combinación de variables da como resultado una suma única, cuyo valor lo devuelve en `m.men_clase`, para luego pasar el dato a la tabla en el campo `clase_doc`.

Esta función se utiliza para "traducir" en un número las opciones activas de los check box relacionados a las clases de documentos que se tienen en el archivo.

### **Caso 3. Funciones archivísticas.**

| Nombre de la variable | Significado              |
|-----------------------|--------------------------|
| m.func1               | Clasificación            |
| m.func2               | Clasificación funcional  |
| m.func4               | Clasificación por asunto |
| m.func8               | Descripción              |
| m.func16              | Ordenación alfabética    |
| m.func32              | Ordenación numérica      |
| m.func64              | Ordenación cronológica   |
| m.func128             | Otro                     |

Cada una de las variables descritas anteriormente poseen un valor booleano, si la variable se encuentra activa se le asigna un valor de TRUE, en caso contrario contiene valor FALSE.

### **FUNTION getFunc**

Pregunta por cada campo o check box de manera que si se encuentra marcado (activo) se suma el número asociado, en cualquier otro caso suma 0.

Cada combinación de variables da como resultado una suma única, cuyo valor lo devuelve en `m.men_func`, para luego pasar el dato a la tabla en el campo `funciones`.

Esta función se usa para "traducir" en un número las opciones activas de los check box referentes a las funciones archivísticas.

Para realizar el procedimiento contrario a las funciones anteriormente mencionadas, es decir, "transformar" un número para activar o desactivar las variables en pantalla, dependiendo del valor guardado en la tabla, se utilizan los procedimientos (SetAux, SetClase, SetFunc) que se encuentran en el Main del proyecto.

Lo que se hace en estos procedimientos es una comparación de bits, en caso de que el bit esté encendido entonces pone activo el campo.

## VENTANAS DE MANTENIMIENTO

### - **SCREEN SET PROCESO**

En esta ventana se realiza el mantenimiento de la tabla **PROCESO**.

### - **SCREEN SET REGION**

En esta ventana se realiza el mantenimiento de la tabla **REGION**.

### - **SCREEN SET SUB\_REG**

En esta ventana se realiza el mantenimiento de la tabla **SUBREGION**.

### - **SCREEN SET DEPENDEN**

En esta ventana se realiza el mantenimiento de la tabla **DEPEND**.

### - **SCREEN SET ENCARGAD**

En esta ventana se realiza parte del mantenimiento de la tabla **DATOS**, ya que se llenan algunos campos de la tabla referente al encargado del archivo, los campos que aparecen en esta ventana son: `code_arch`, `encargado`, `tel_encarg`, `código_reg`, `código_sub`, `código_pro`, `código_dep`, `dir_postal`, `puesto`, `jefe`, `tel_jefe`, `ubicación`, `tiempo`.

### - **SCREEN SET PAGINA2**

En esta ventana se realiza otra parte del mantenimiento de la tabla **DATOS**, es la ventana siguiente a **ENCARGAD**, los campos que aparecen en esta ventana son: `desde`, `hasta`, `separa`, `procedim`, `auxiliares`, `otro_aux`, `doc_activo`, `doc_pasivo`, `procede`, `clase_doc`, `otro_clas`, `funciona`, `compleji`.

### - **SCREEN SET PAGINA3**

En esta ventana se realiza la última parte del mantenimiento de la tabla de **DATOS**, es la ventana siguiente a **PAGINA2**, los campos que aparecen en esta ventana son: `ordenada`, `desorden`, `funciones`, `otro_func`, `num_cajas`, `num_archiv`, `num_armari`, `num_escrit`, `num_estant`, `num_bolsas`, `num_mesas`, `num_sobres`, `num_amos`, `num_suelto`, `num_otros`, `otrs_doc`, `separada`, `cual_área`, `time_cons`, `tam_docs`, `tam_solici`, `fecha`, `categoría`, `observac`.

Con respecto a las ventanas **ENCARGAD**, **PAGINA2** y **PAGINA3**, existe un botón de comando que se utiliza para grabar la información que hay en esa página, por tanto se debe tener en cuenta que al agregar datos o modificarlos, se le debe presionar el botón correspondiente para que la información no se pierda.

La ventana **PAGINA2** hace un llamado a la ventana **TIPOS\_DOC** mediante el botón "Documentos", en esta ventana se ingre-

san los tipos documentales del archivo encuestado. Además agrega o modifica los datos de la tabla TIP\_DOC.

## PROGRAMAS

Los programas más importantes con los que cuenta el proyecto son:

**Main.** Este es el programa principal, tiene algunos procedimientos y funciones que sirven como utilitarios del programa. Y se dan algunas especificaciones (SETS) para el funcionamiento del sistema.

**Borrar.** Este programa se encarga de borrar los registros de las tablas, este es el medio que utiliza el usuario para eliminar datos. El borrado de registros mantiene el principio de "integridad referencial", es decir, que si desea eliminar un registro que está relacionado de alguna manera con otra tabla, no permite suprimirlo.

**Cancel.** Este programa se activa con el botón *Cancelar* que aparece en las ventanas de mantenimiento y cancela los cambios hechos en la ventana y lo deja igual como estaba.

**New.** Este programa se activa con el botón *Nuevo* que se encuentra en las ventanas de mantenimiento, limpia los campos de la ventana y prepara todo para incluir un registro nuevo en la tabla actual.

**Procedim.** Es aquí donde se encuentran los procedimientos utilitarios del sistema.

**Save.** En este programa se guardan los cambios hechos en los registros de las ventanas de mantenimiento.

**Save2.** En este programa se guardan los campos de la tabla Datos que se encuentran en las ventanas PAGINA2 y PAGINA3.

## Estructura de Directorios

| Directorio                          | Contenido                          |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| C:\fpw26\Sistema del archivo        | Proyecto con sus archivos          |
| C:\fpw26\Sistema del archivo\Data   | Tablas con sus respectivos índices |
| C:\fpw26\Sistema del archivo\Report | Reportes del sistema               |

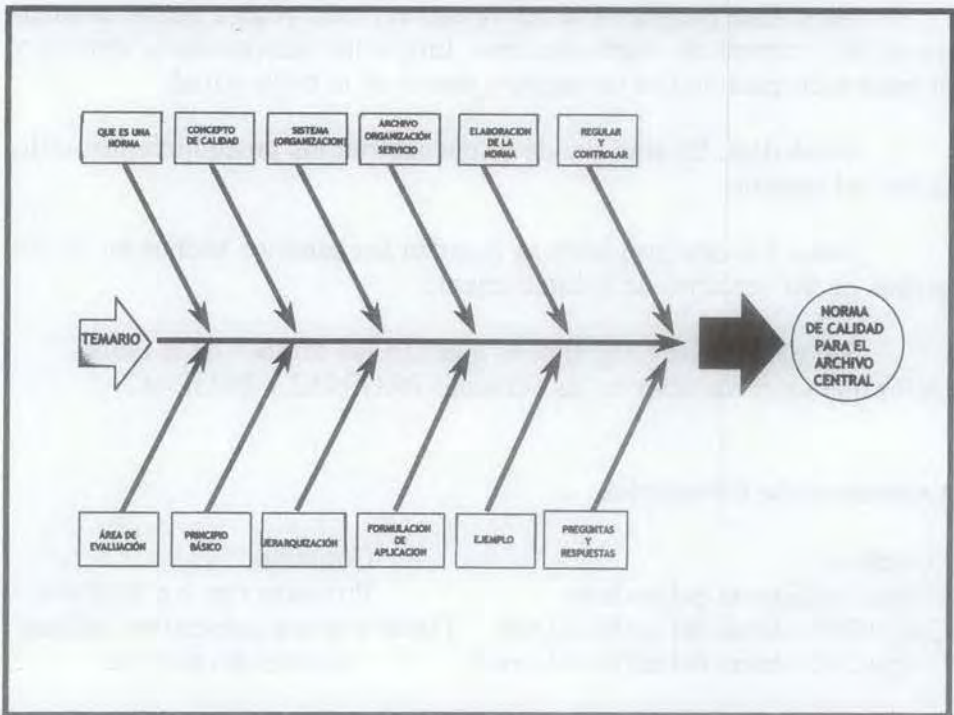
## ANEXO 4

### XI JORNADA PARA EL DESARROLLO ARCHIVITICO

*Por: Ing. William Delgado Aguilar*

#### CHARLA:

#### APLICACION DE UNA NORMA DE CALIDAD ISO AL FUN- CIONAMIENTO DE UN ARCHIVO CENTRAL



## Definiciones y Aspectos Básicos

### • Normas de Calidad

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

## Concepto Calidad

### • Definición tradicional

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

### • Cambio del concepto de calidad

- Es la conformidad de las necesidades del cliente.

## Concepto Calidad

### • Definición actual

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

## Definición del concepto Sistema

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

## ESTRUCTURA SISTÉMICA



### Archivo

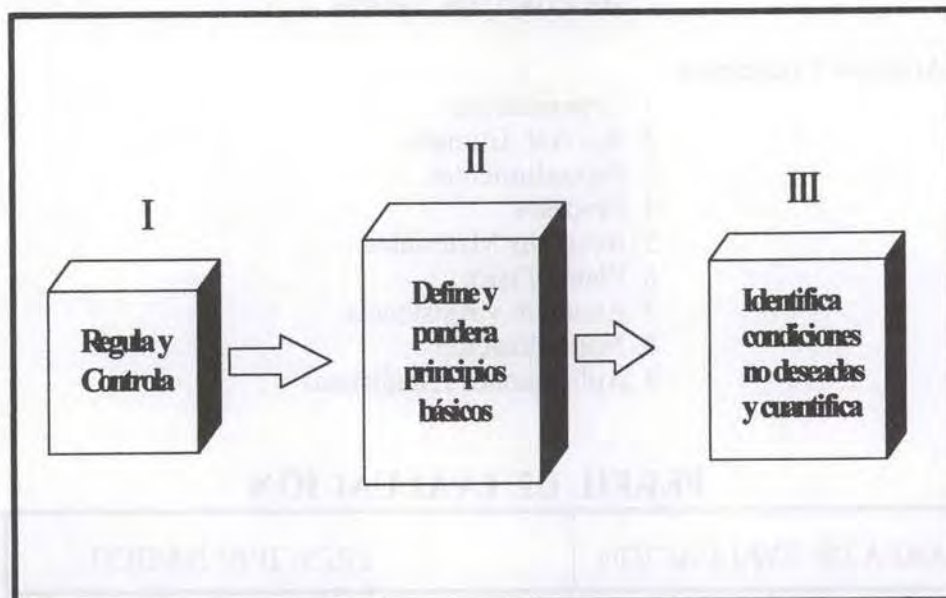
- Es el responsable de reunir, organizar y conservar un fondo documental y facilitar su consulta.

### Organización de servicio

### Norma de Calidad

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

## NORMA DE CALIDAD



### Norma de Calidad Regular y Controlar

#### A. ISO (INTERNATIONAL STANDAR ORGANIZATION)

#### B. ISO 10004:

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

#### C. Covenin 1000.76:

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

## **Norma de Calidad**

### **II. Definición de Aspectos y Ponderación de Principios Básicos**

Áreas de Evaluación:

1. Organización
2. Recurso Humano
3. Procedimientos
4. Procesos
5. Recursos Materiales
6. Planta Física
7. Atención y Asistencia
8. Normalización
9. Aplicaciones Estadísticas

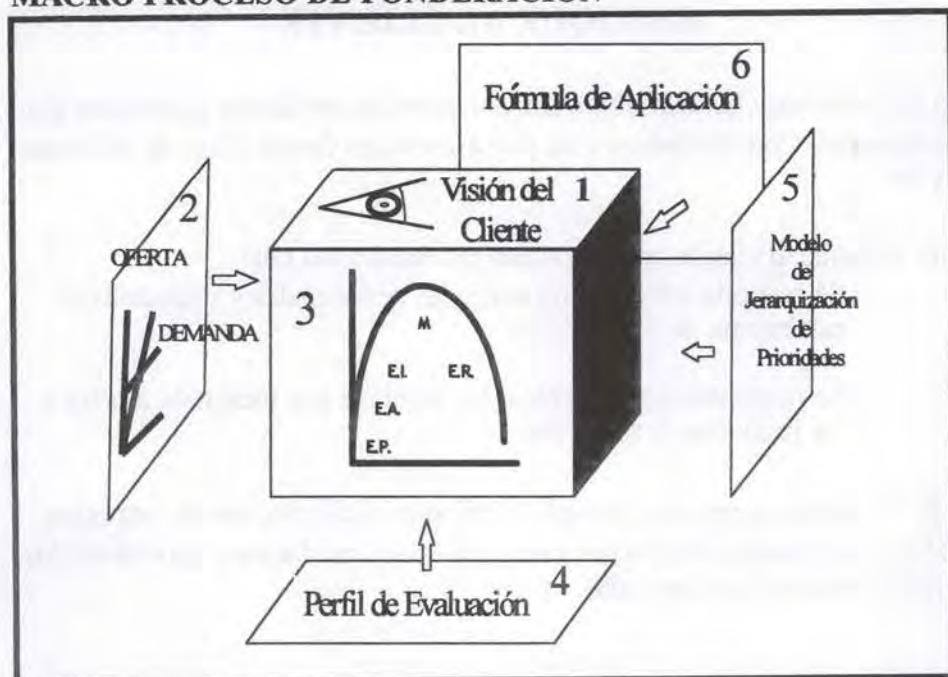
### **PERFIL DE EVALUACIÓN**

| AREA DE EVALUACION  | PRINCIPIO BASICO                                                                                          |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORGANIZACION        | 1.1 Organización<br>1.2 Políticas de Calidad<br>1.3 Objetivos e la Calidad<br>1.4 Auditoría de la Calidad |
| RECURSOS HUMANOS    | 2.1 Selección y Clasificación<br>2.2 Entrenamiento<br>2.3 Motivación                                      |
| PROCEDIMIENTOS      | 3.1 Procedimientos de Operación<br>3.2 Procedimientos de Control                                          |
| PROCESOS            | 4.1 Custodia<br>4.2 Facilitar la documentación<br>4.3 Selección y Eliminar                                |
| RECURSOS MATERIALES | 5.1 Medios y Equipo<br>5.2 Mantenimiento                                                                  |

## PERFIL DE EVALUACIÓN

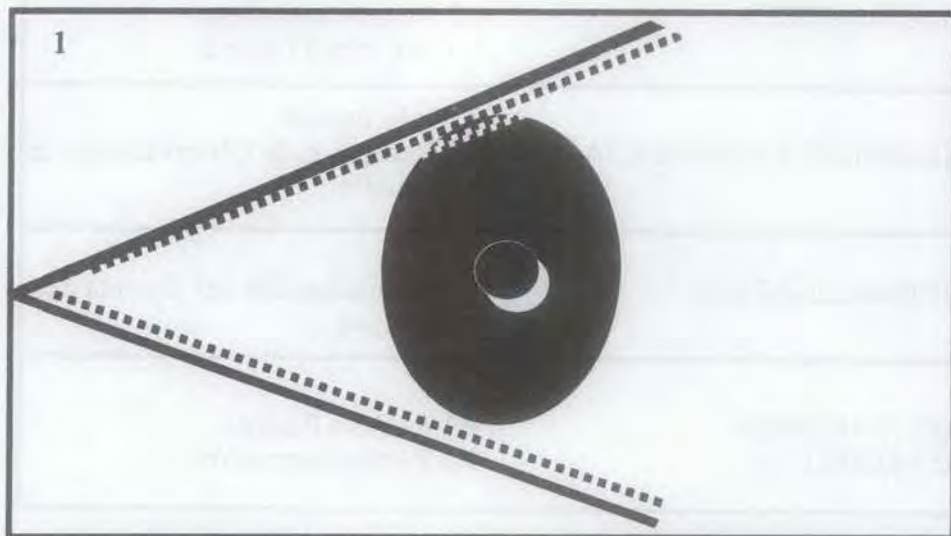
| AREA DE EVALUACION        | PRINCIPIO BASICO                                                                                               |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PLANTA FISICA             | 6.1 Capacidad y Distribución<br>6.2 Limpieza y Mantenimiento<br>6.3 Acondicionamiento<br>6.4 Seguridad Laboral |
| ATENCION Y ASISTENCIA     | 7.1 Información<br>7.2 Recepción de Observaciones de Usuario                                                   |
| NORMALIZACION             | 8.1 Normalización del Sistema de Archivo                                                                       |
| APLICACIONES ESTADISTICAS | 9.1 Análisis Básicos<br>9.2 Retroalimentación                                                                  |

## MACRO PROCESO DE PONDERACION



# MARCO GENERAL DE REFERENCIA PARA LA PONDERACION DE LOS PRINCIPIOS BASICOS

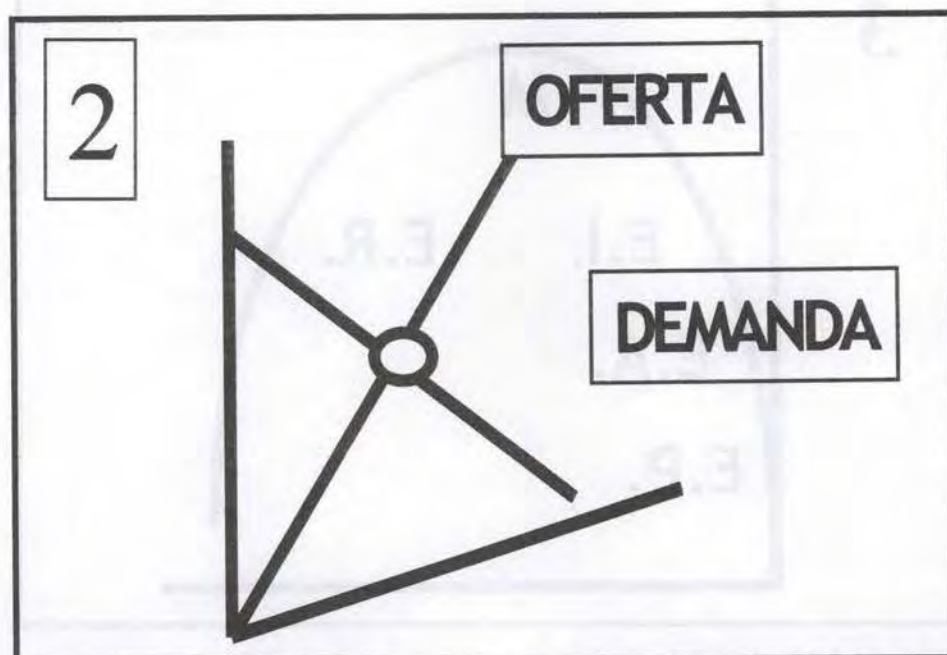
## ENFOQUE AL CLIENTE



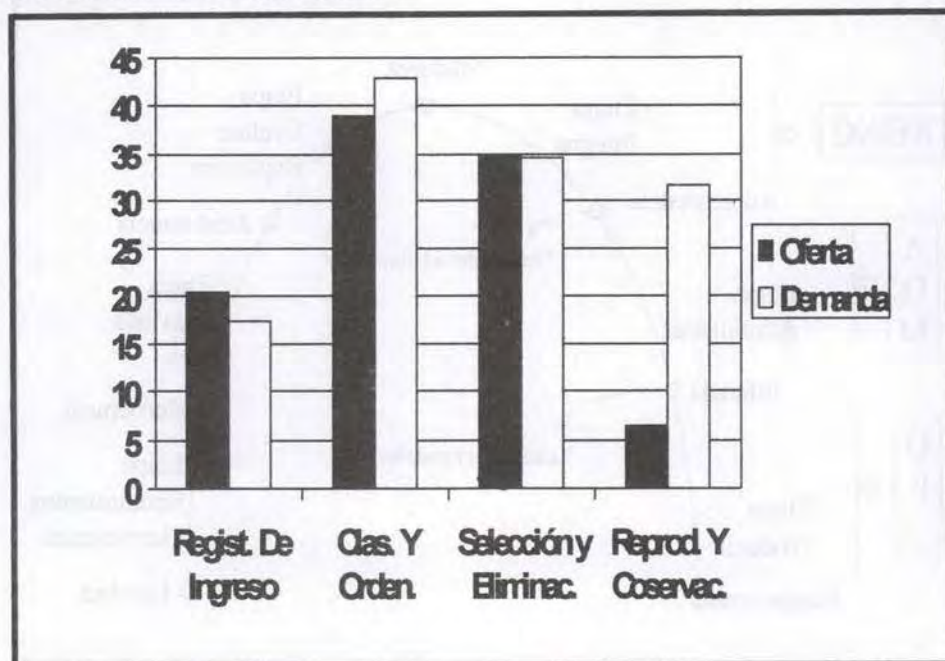
## ENFOQUE AL CLIENTE

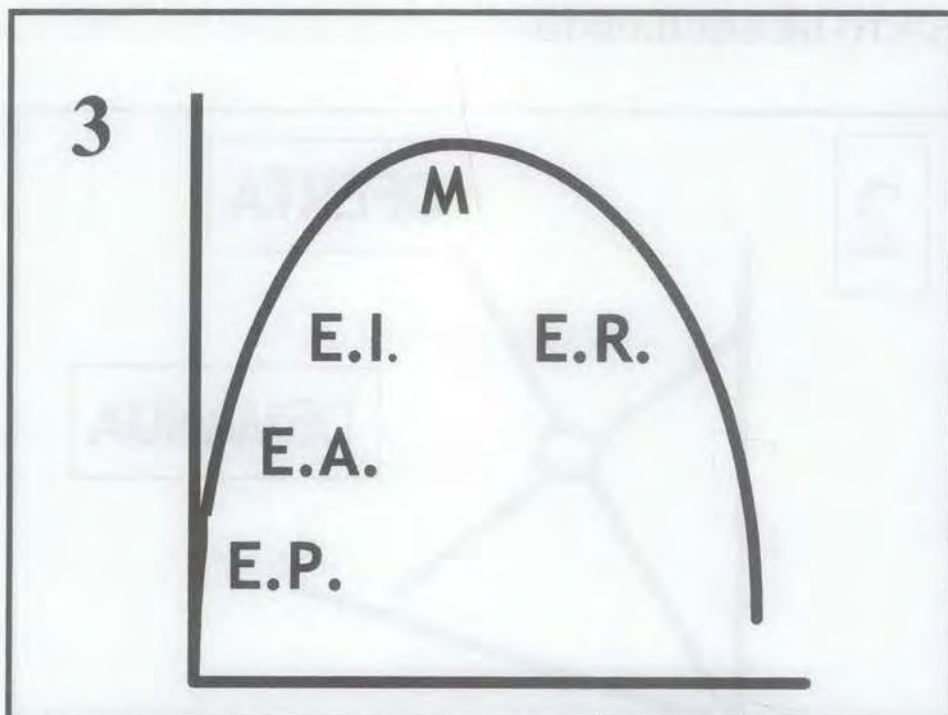
- Cada vez más clientes hablan entre si sobre los productos y servicios que adquieren. Convirtiéndose este proceso en una fuente clave de información.
- El enfoque al cliente es un proceso por medio del cual:
  - Se recopila información sobre las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes.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

## PUNTO DE EQUILIBRIO

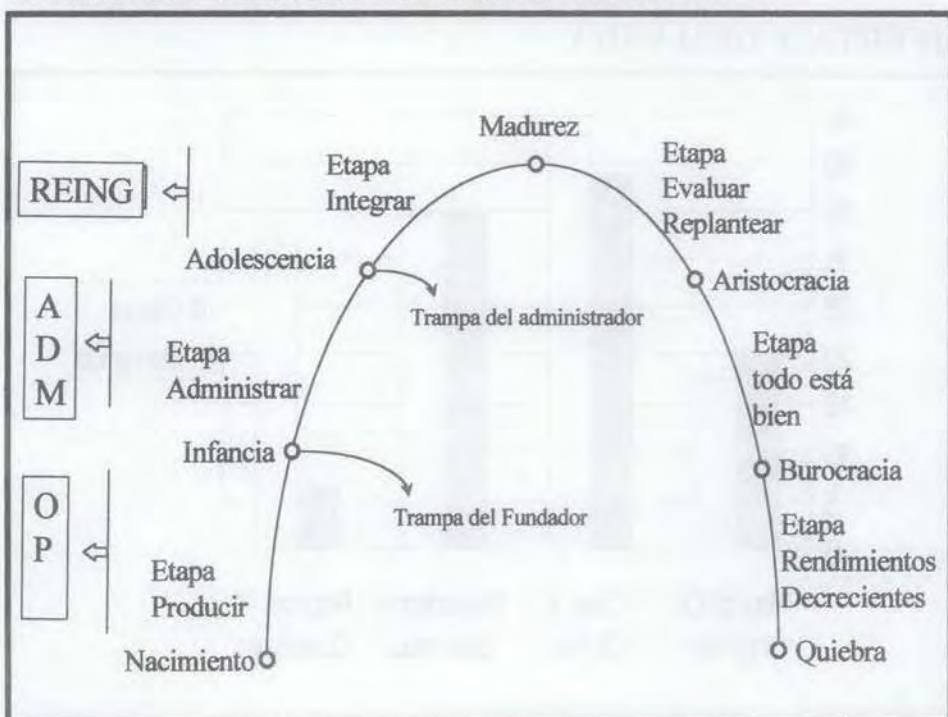


## OFERTA Y DEMANDA





## CICLO DE VIDA DE LA ORGANIZACION



## CRITERIOS DE EVOLUCION

1. Organización
2. Recurso Humano
3. Procedimientos
4. Procesos
5. Recursos Materiales
6. Planta Física
7. Atención y Asistencia
8. Normalización
9. Aplicaciones Estadísticas

## MODELO DE JERARQUIZACION DE PRIORIDADES

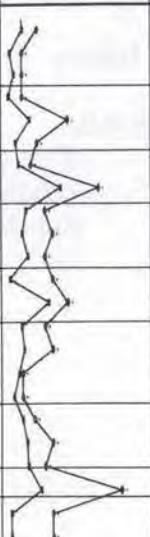
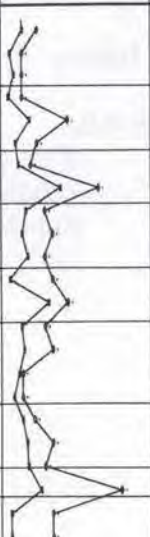
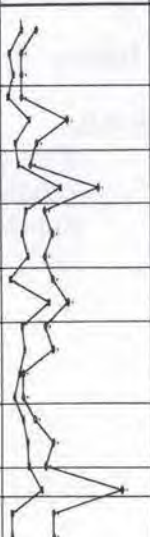
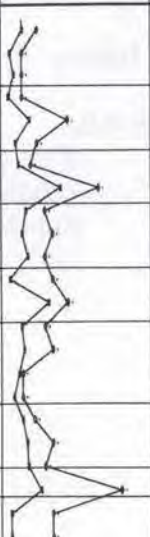
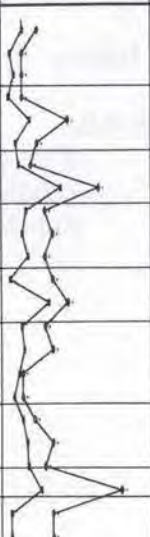
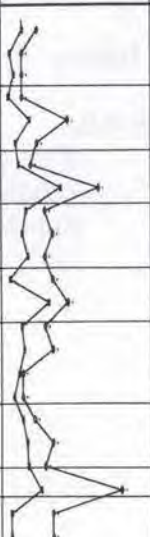
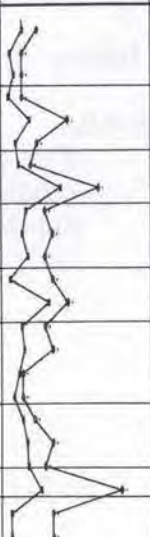
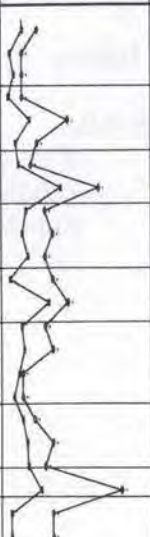
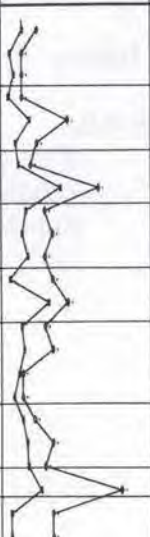
| AREA DE EVALUACION        | PRINCIPIO BASICO                      | TEO | OBT  | 0 10 20 30 40 50 60 70                                                              | %  | FAC |
|---------------------------|---------------------------------------|-----|------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|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

TABLA DE EVALUACION  
(ASPECTOS)

|                         | De valor | En buen estado | No repetido | Oportunidad | Calidad | Rapidez | Costo | Expendible | % Factor |
|-------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|---------|---------|-------|------------|----------|
| <b>ELECTRA</b>          |          |                |             |             |         |         |       |            |          |
| 4,1 CUSTODIA            | 52       | 52             | 52          | 42          | 52      | 42      | 42    | 42         | 33       |
| 4,2 FACILITAR           | 42       | 42             | 31          | 21          | 42      | 31      | 52    | 52         | 56       |
| 4,3 SELECCIÓN Y ELIMIN. | 52       | 31             | 52          | 21          | 42      | 52      | 62    | 52         | 52       |
| 5,1 MEDIOS Y EQUIPOS    | 12       | 23             | 12          | 18          | 12      | 23      | 18    | 12         | 29       |
| 5,2 MANTENIMIENTOS      | 12       | 56             | 12          | 18          | 12      | 23      | 18    | 12         | 29       |
| 6,1 CAPACIDAD Y DIST    | 22       | 56             | 56          | 45          | 22      | 22      | 33    | 22         | 29       |
| 6,2 LIMPIEZA Y MANT.    | 22       | 56             | 22          | 45          | 22      | 45      | 33    | 22         | 56       |
| 6,3 ACONDICIONAMIENTOS  | 22       | 56             | 22          | 33          | 33      | 22      | 33    | 22         | 56       |
| 6,4 SEGURIDAD LABORAL   | 22       | 45             | 22          | 33          | 33      | 45      | 33    | 33         | 56       |
| 7,1 INFORMACIÓN         | 25       | 50             | 25          | 63          | 63      | 50      | 50    | 50         | 63       |
| 7,2 RECEPCIÓN DE OBS.   | 38       | 38             | 38          | 50          | 38      | 25      | 38    | 38         | 63       |

**CRITERIOS**

1 DOCUMENTO DE VALOR  
2 EN BUEN ESTADO  
3 CALIDAD DE SERVICIO  
4 COSTO

5 OPORTUNIDAD  
6 EXPANSION  
7 RAPIDEZ  
8 NO LLEGADA DE DOCUMENTOS PERDIDOS

## CONDICIONES PARA UN BUEN SERVICIO

### . Principio Básico

#### - Custodia

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

## FORMULARIO DE APLICACION

|                                                                                                          | PUNTOS<br>ASIGNADOS | DEMERITOS | PUNTO<br>OBTENIDOS | PORCENTAJE |    |    |    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|--------------------|------------|----|----|----|-----|
|                                                                                                          |                     |           |                    | 20         | 40 | 60 | 80 | 100 |
| 4.CONDICIONES PARA UN BUEN SERVICIO                                                                      | 15                  |           | 15                 |            |    |    |    | x   |
| 4.1 CUSTODIA                                                                                             |                     |           |                    |            |    |    |    |     |
| D.1 NO TODA LA DOCUMENTACIÓN PRODUCIDA POR LA ORGANIZACIÓN ES REMITIDA EN UN PLAZO APROPIADO AL ARCHIVO. | 10                  | 10        | 0                  | x          |    |    |    |     |
| D.2. NO TODA LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA ESTÁ CONVENIENTEMENTE IDENTIFICADA, REGISTRADA Y ORDENADA.        | 10                  | 5         | 5                  |            |    | x  |    |     |
| D.3. NO EXISTE UN PROCESO DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.                                                 | 10                  |           | 10                 |            |    |    |    | x   |
| <b>TOTALES</b>                                                                                           | <b>45</b>           |           | <b>25</b>          |            |    |    |    |     |

## CONDICIONES PARA UN BUEN SERVICIO

### . Principio Básico

#### - Facilitar la documentación

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

## FORMULARIO DE APLICACION

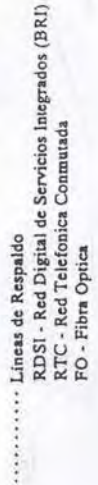
|                                                                                                                                       | PUNTOS<br>ASIGNADOS | DEMERITOS | PUNTO<br>OBTENIDOS | PORCENTAJE |    |    |    |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|--------------------|------------|----|----|----|-----|
|                                                                                                                                       |                     |           |                    | 20         | 40 | 60 | 80 | 100 |
| 4.CONDICIONES PARA UN BUEN SERVICIO.                                                                                                  | 15                  |           | 15                 |            |    |    |    | x   |
| 4.2 FACILITAR LA DOCUMENTACIÓN                                                                                                        |                     |           |                    |            |    |    |    |     |
| D.1 NO EXISTE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA DOCUMENTACIÓN CUSTODIADA EN SUS DEPÓSITOS Y LA FORMA DE LOCALIZARLOS.                | 5                   | 0         | 5                  |            |    |    |    | x   |
| D.2. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EXISTE PERO NO ESTÁ ESTRUCTURADO DE ACUERDO A LOS DISTINTOS PERFILES DE USUARIO QUE ACUDEN AL ARCHIVO. | 5                   | 3         | 2                  | x          |    |    |    |     |
| D.3 NO EXISTE UNA REGULACIÓN SOBRE EL PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS                                                                          | 5                   | 5         | 0                  |            |    |    |    |     |
| D.4 EL ACCESO A LA INFORMACIÓN NO ESTA REGULADO (USUARIOS, CONFIDENCIALIDAD)                                                          | 5                   | 4         | 1                  | x          |    |    |    |     |
| D.5 SE IGNORA EL SEGUIMIENTO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN EN TRÁMITE                                                                        | 5                   | 0         | 5                  |            |    |    |    | x   |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                                        | <b>40</b>           |           | <b>28</b>          |            |    |    |    |     |

### Conclusiones

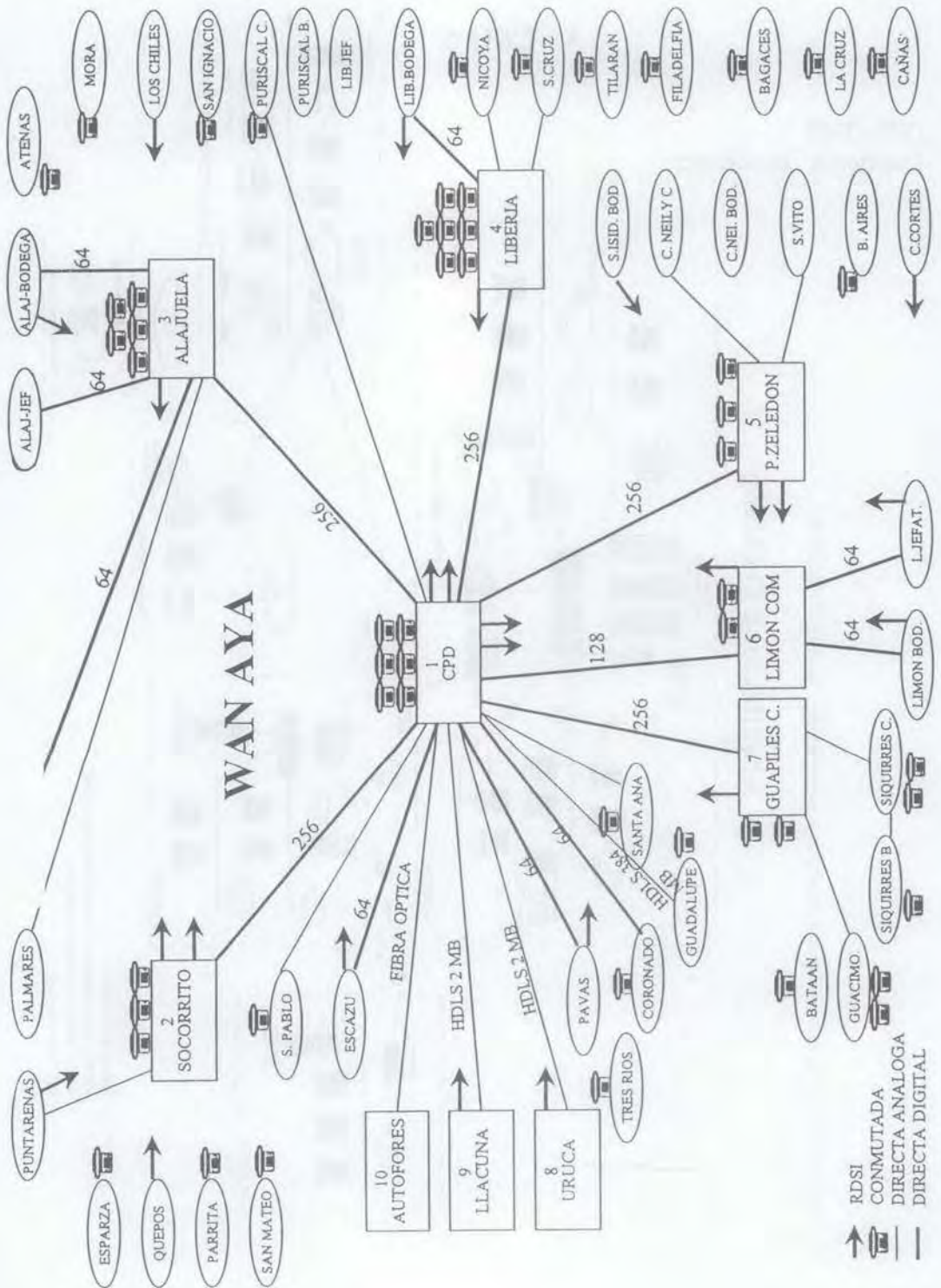
### Preguntas

### Final

A continuación se presenta el esquema general de la Arquitectura Tecnológica propuesta:



# ANEXO 6



## **ANEXO 7**

### **SEGUIMIENTO DE LAS DIFERENTES ETAPAS PARA IMPLANTAR EL ARCHIVO CENTRAL DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS.**

#### **PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN SISTEMA DE ARCHIVO**

- 1- Contratar una consultora especialista en archivos administrativos.
- 2- Contratación de un técnico en la carrera de archivos administrativos de la U.C.R.
- 3- La elaboración del Reglamento del Archivo Central de la Institución.
- 4- Elaboración del diagnóstico de los Sistemas de Archivos.
- 5- Diseño de una Base de Datos para el registro y manejo de la información de los archivos.
- 6- Establecer y registrar los diferentes tipos documentales que existen en la Institución.
- 7- Concurso para rescatar el patrimonio histórico cultural de la Institución.
- 8- Se inicia la identificación de personas encargadas del archivo de gestión a nivel institucional.
- 9- Se capacita a los funcionarios del Archivo Central en el uso de paquetes informáticos y escaneo de documentos.
- 10- Aplicación de la Norma de Calidad ISO en Archivos Centrales.

#### **DESARROLLO DE LOS DIFERENTES PUNTOS**

##### **Punto N° 1**

Se contrata a una persona especialista en el campo de archivos administrativos con el fin de orientarlos, para la implantación del Archivo de la Institución y a su vez a los funcionarios que van a trabajar en dicho archivo.

La consultora M.Sc Rita Porras, ofrece sus servicios para la organización del Archivo Central, fundamentadas en dos líneas de trabajo: la sistematización y la normalización. El procedimiento a seguir es el siguiente:

- 1- Elaboración del Reglamento Interno del Archivo Central.
- 2- Confección del Plan de Trabajo del Archivo Central.
- 3- Elaboración del Plan General e Histórico de Clasificación.
- 4- Elaboración y aprobación de un Manual de Procedimientos aplicable a toda la Institución.
- 5- Elaboración y aplicación de una Tabla de Plazos de Conservación de Documentos, conforme a la Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento.
- 6- Incorporación de una Base de Datos como herramienta auxiliar para facilitar el control y acceso a la documentación y reducir el volumen de soportes físicos, cuando la Ley de Eliminación y Sustitución de Microfilm (disco óptico) lo permita. Esta tarea requiere del apoyo de un informático que se encargue de los siguientes aspectos: Diseño lógico y determinación de requerimientos computacionales, programación, instalación y puesta en operación.
- 7- Un Plan de Capacitación Institucional, es necesario garantizar la estrategia más adecuada a las condiciones de la Institución, que el personal de AyA que participa de una u otra forma en los procesos documentales, conozca la Norma de archivo que se establezca.
- 8- Plan de Desarrollo de Servicio de Archivo (asesoría técnica a los archivos de gestión, supervisión y control de remesas, acopio, preservación, clasificación, ordenación, selección, instalación, recuperación y préstamo) según las prioridades de AyA. Ya contando con un depósito central, se procede a nombrar al archivista, que asuma la custodia y facilitación de los documentos "pasivos".
- 9- Para reunir la documentación de las distintas unidades en un único emplazamiento es necesario: ampliar y remodelar las instalaciones existentes con el fin de acondicionarlas como Archivo, asignar los materiales de oficina necesarios, instalar la estantería y demás equipo de oficina y preparar, acarrear y ubicar la documentación.
- 10- Análisis de problemas específicos y recomendaciones técnicas para su solución.

## **Punto N° 2**

Los coordinadores del proceso trabajan haciendo los trámites para el nombramiento de un técnico de la carrera de archivos administrativos de la U.C.R., con el fin de aportar criterios técnicos en el campo archivís-

tico y así cumplir con la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos.

### **Punto N° 3**

La consultora presenta varios borradores del proyecto del Reglamento, los cuales son analizados, con el fin de adaptarlos a las necesidades de la Institución, quedando el Reglamento actual .

Se presenta a consideración de la Junta Directiva el Reglamento donde es aprobado *el día 14 de julio de año 1997 en su sesión N° 97.035* cumpliendo con la estipulado en la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos.

### **Punto N° 4**

Se diseñó una metodología para la evaluación y diagnóstico de los archivos institucionales.

La consultora contratada presenta varios formularios que se someten a consideración de los coordinadores y de la archivista y se efectúan las modificaciones necesarias; quedando como resultado el formulario que utiliza.

En el mes de agosto de 1997, una vez aprobado el formulario, se procede a la recopilación de datos y así poder saber como están constituidos los diferentes archivos que componen el Sistema de Archivos de AyA.

Ya obtenidos los datos se procede a analizar la información. Cabe mencionar que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados es una institución descentralizada y está compuesta en 5 regiones que son: Región Metropolitana, Región Central, Región Pacífico Central, Región Huetar Atlántica, Región Chorotega.

La información que se obtuvo con el diagnóstico es la siguiente:

- 1- Se asignó un código para identificar a cada diagnóstico registrado.
- 2- Identificar a que proceso pertenece ese archivo.
- 3- Identificar la dependencia para ubicar el área dentro de un proceso.
- 4- Identificar la dirección geográfica para así saber en que lugar el país se encuentra.
- 5- Identificar la ubicación del lugar dentro de una región.
- 6- Identificar quien es la persona encargada de cada archivo de gestión.

- 7- Conocer el cargo de la persona que maneja el archivo y así determinar que conocimientos tiene en materia de archivística.
- 8- Registrar el teléfono y extensión para estar en contacto con ese encargado.
- 9- Registrar los años que lleva ese encargado custodiando esos documentos.
- 10- Identificar quien es el jefe del encargado de ese archivo para informarle cualquier actividad archivística que se realice y así tenerlo al tanto.
- 11- Registrar el teléfono y extensión del jefe para así poder ubicarlo.
- 12- Registrar la ubicación del lugar donde se encuentran los archivos.
- 13- Registrar la antigüedad y hasta que años tienen los documentos bajo su responsabilidad.
- 14- Registrar para tener conocimientos de la tipología documental existente en AyA.
- 15- Registrar para tener conocimiento de los procedimientos que usan para archivar.
- 16- Conocer los auxiliares que utilizan como referencia para localizar más efectivamente los documentos.
- 17- Identificar cual documentación es consultada esporádicamente y que años comprenden.
- 18- Registrar que tipos de documentos son consultados frecuentemente y que años comprenden.
- 19- Determinar la procedencia de la documentación ya sea externa o interna.
- 20- Identificar el soporte en que está expuesta la información por ejemplo escrito, sonoro, gráfico, audiovisual, fotográfico, cartográfico y otros.
- 21- Conocer según el criterio del encargado, el funcionamiento de su archivo, es excelente/muy bueno, bueno, regular, insuficiente, y así identificar si el funcionario tiene conocimientos archivísticos.
- 22- Establecer si el archivo cuenta con un mismo documento, es variado, muy variado o si tiene nuevos.
- 23- Conocer el orden de los documentos.
- 24- Identificar que sistema utiliza archivísticamente para clasificar, ordenar, y describir los documentos.
- 25- Identificar el volumen de documentos que manejan.
- 26- Registrar si conservan los archivos en un área separada o está dentro de la misma oficina.
- 27- Identificar con el encargado de ese archivo la vigencia administrativa, legal, financiera e histórica para así establecer el tiempo de conservación.
- 28- Establecer la cantidad y búsqueda del tiempo que toma archivar.

- do y buscando documentos.
- 29- Registrar la fecha en que se desarrolló el diagnóstico.
  - 30- Determinar sugerencias de los encargados de los archivos de gestión.

#### **Punto N° 5**

Se procede a introducir la información recopilada en el formulario de diagnóstico paso por paso, como resultado para que a la hora de hacer las consultas a la base de datos nos proporcione información, más si es para efectos estadísticos y de evaluación.

#### **Punto N° 6**

Se recopila la tipología documental existentes en los archivos de AyA, para elaborar un cuadro de clasificación documental.

#### **Punto N° 7**

Con el propósito de promover la labor archivística, el coordinador del proceso determinó hacer un concurso a nivel Institucional el cual se elaboró con el criterio técnico de la archivista, llamado "Rescate del Patrimonio Histórico-Cultural de AyA", con el fin de rescatar los documentos de interés histórico-cultural y propiciar un acercamiento entre el Archivo Central y los archivos de los distintos Procesos de la Institución y las Regiones. También se llevó a cabo una exposición de los documentos que participaron, en el cual el jurado calificador estuvo compuesto por 3 miembros.

Un representante del Archivo Nacional ( Lic. Marcos A. Calderón Delgado)  
Un historiador de la U.C.R. (Dr. Manuel Araya Incera)  
Uno de los fundadores de AyA ( Ing. José Luis Cabada Martínez)

**Se valoraron tres categorías que fueron:**

- 1- El documento más antiguo.
- 2- El documento de mayor valor histórico cultural.
- 3- El impreso más valioso.

Estos documentos estuvieron exhibiéndose en una exposición que estaba en la entrada del edificio La Llacuna.

Se premió a los concursantes ganadores con un certificado, un trofeo en forma de gota de agua y un viaje a la Isla de Tortuga, en una actividad que

se realizó en el Teatro Melico Salazar el día 21 de noviembre de 1997.

#### **Punto N° 8.**

Se da una presentación introductoria para el manejo de archivos. Se cita a todo el personal encargado de los diferentes archivos para presentar como va a funcionar el Sistema de Archivos de AyA.

#### **Punto N° 9**

Se capacitan a los funcionarios del Archivo Central en el uso de paquetes informáticos y escaneo de documentos.

Se recibe el curso sobre "El Administrador de Documentos", que es un sistema que brinda al usuario la facilidad de almacenar y recuperar información e imágenes de documentos, de manera muy flexible, ya que ofrece la posibilidad de que el mismo usuario defina las características de los documentos de acuerdo con sus necesidades de información. Además provee las interfaces de alto nivel para poder integrar periféricos especializados en imágenes, como son: digitalizadores (escáners), impresoras láser y discos ópticos.

El Archivo cuenta con recursos tecnológicos y con un sistema de imágenes ópticas.

#### **Punto N° 10**

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

Definición de Aspectos y Ponderación de Principios Básicos:

- 1- Organización
- 2- Recurso Humano
- 3- Procedimientos
- 4- Procesos
- 5- Recursos Materiales
- 6- Planta Física
- 7- Atención y Asistencia
- 8- Normalización
- 9- Aplicaciones Estadísticas

La aplicación de la Norma de Calidad ISO, en este Archivo Central, es con el objetivo de normalizar las técnicas archivísticas adecuadas como custodiar, reunir, organizar, conservar y facilitar la documentación, e identificar las anomalías existentes que afecten negativamente a la calidad de un servicio, y las pondera para determinar que tipo de medidas correctivas hay que aplicar para brindar un eficiente y eficaz servicio a los usuarios; como facilitar la documentación con un sistema de control, regulado sobre préstamo y sobre acceso, así como de un sistema de información sobre documentación en trámite.

Elaborado por: Arch. Iris Melany Landaverde Recinos  
Cristobalina Sánchez Trejos

## **ANEXO 8**

### **LISTA DE TIPOS DOCUMENTALES QUE EXISTEN EN EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

Accidentes del I.N.S.  
Acciones de Personal  
Actas de Aperturas de Ofertas  
Actas Municipales  
Activos de Cajas Chicas  
Actualizaciones de Ruedos  
Acuerdos de Traspasos por Acueductos  
Adjudicaciones de la Municipalidad  
Aforos Semanales  
Ajustes  
Ajustes de Bodegas  
Ajustes por cobrar  
Análises Bacteriológicos  
Análisis de Agua Biológica, Física y Química  
Arqueos de Cajas Chicas  
Arreglos de Pagos  
Asignaciones de Vehículos  
Autorización de Catastro  
Autorización de Censos  
Avisos por Altos Consumos  
Balances  
Bases de Datos del Sistema de Facturación  
Bitácoras  
Boletas de Cambios de Datos  
Boletas de Conexiones Ilícitas  
Boletas de Gastos de Viajes  
Boletas de Reportes de Daños  
Boletas de Ruedo  
Boletas de Vacaciones  
Boletines  
Borradores de Cuñas Radiales  
Cambios de Códigos por Bloques  
Cambios de Dirección y Retiros  
Cambios de Tarifas  
Cartas de Venta

Carteles  
Catálogos  
Caudales  
Censos de los Abonados  
Certificaciones del Registro  
Chequeras  
Cheques Anulados  
Cheques Cancelados que se envían a Auditoría  
Cierres Contables  
Cierres Mensuales de Facturación  
Circulares  
Cobros Judiciales  
Cobros Municipales  
Colisiones de Tránsito  
Comprobantes de Ingresos  
Conciliaciones Bancarias  
Conciliaciones de Acueductos  
Conciliaciones de Cajas Chicas  
Consistencias de Facturación  
Constancias de Abonados  
Contrataciones  
Contratos  
Contratos de Agentes  
Contratos de Arrendamiento  
Contratos de Becas  
Contratos de Obras  
Contratos de Recaudaciones  
Control de Activos  
Control de Asistencia  
Control de Calidad  
Control de Cheques Congelados  
Control de Cloro  
Control de Combustible  
Control de Embargos  
Control de Inventarios de Bodegas  
Control de Mantenimiento  
Control de Presupuesto  
Control de Producción  
Control de Recaudaciones  
Control de Reposición de Fondos  
Control de Sulfato  
Control de Transferencias  
Control Diario de la Planta

Controles de Nuevos Activos  
Convenios  
Correspondencia Enviada y Recibida  
Correspondencia Internacional  
Cortes Mensuales  
Cotizaciones  
Cronogramas  
Cuadros Estadísticos  
Cuentas Morosas  
Curvas de Revisiones de Caudales  
Demandas Laborales  
Denuncias  
Denuncias por Usurpación  
Depósitos de Garantía  
Detalles de Cuentas  
Detalles por Compensación Social  
Devoluciones por Herramientas  
Diagramas de Flujos  
Digitación de Lecturas para las Cortas  
Directrices de Cajas Chicas  
Disponibilidad de Agua  
Documentos de Diseño  
Ejecutoras de Tránsito  
Emisión de Recibos  
Emisiones  
Encuestas  
Envíos de Comprobantes  
Envíos de Depósitos Bancarios  
Escrituras de Propiedades  
Especificaciones  
Estados de Cuentas  
Estados de Cuentas Bancarias  
Estados Económicos Mensuales  
Estados Financieros  
Estudios de Proyectos Básicos  
Expedientes de Casa Comerciales  
Expedientes de Vehículos  
Expedientes del Personal  
Expensas  
Extensiones de Ramal  
Facturación Pendiente  
Facturas  
Facturas por Reparaciones de Vehículos

Filminas  
Fórmulas de Medición  
Gráficos  
Hojas Electrónicas  
Horas Extras  
Incapacidades  
Inclusiones de Nuevos Servicios  
Inconsistencias  
Indexes de Salarios  
Indicadores de Gestión  
Informes de Mercadeo  
Informes Bimestrales de cada dos Meses  
Informes de Subregiones  
Informes de Accidentes  
Informes de Comunidades  
Informes de Fraudulentos (que se conectan sin premiso)  
Informes de Fuentes  
Informes de Giras  
Informes de Labores Bimensuales  
Informes de Labores Mensuales  
Informes de Numeradores  
Informes de Producción de la Fuente  
Informe de Pruebas de Medidores  
Informe de Remesas  
Informes Químicos  
Informes Técnicos  
Inspecciones de Cuencas  
Instalación de Nuevos servicios  
Inventarios de Bodegas  
Juicios  
Lecturas de Medidores  
Leyes  
Libros de Lecturas  
Licitaciones  
Liquidación de Combustible  
Liquidaciones de Cajas Chicas  
Liquidaciones de Presupuesto  
Listados de Cobros Especiales  
Listados de Deducciones  
Listados de Uniformes  
Listas de Cortas por Períodos  
Mantenimiento Chapías  
Mantenimiento Trimestral del BIB

Manuales  
Memorandos  
Minutas  
Modificaciones de Presupuesto  
Movimiento de Vehículos  
Movimientos Pendientes  
Muestreos  
Normas y Procedimientos  
Notas de Crédito  
Notificaciones de Accidentes  
Notificaciones de Servicios Suspendidos  
Notificaciones por Cobros  
Ofertas de Servicios de Personal  
Oficios  
Opciones de Venta  
Ordenes de Compras  
Ordenes de Cuadrillas Ejecutadas  
Ordenes de Trabajo  
Ordenes Generales  
Pagarés de Arreglos de Pago  
Pago de Comisión del 2%  
Pagos de Comisiones  
Pagos de Derechos de Circulación  
Pagos por Alquileres y Bodegas  
Pedidos de Bodegas  
Pedidos en Tránsito  
Pensiones Alimentarias  
Permisos  
Permisos de Descargas de Aguas  
Permisos de Exoneración  
Planos  
Planos de Activos Catastrados  
Producción de la Fuente en Metros Cúbicos  
Programas de Mantenimiento Civil  
Programas de Rool de Trabajo  
Proyectos de Catastros  
Pruebas de Abastecimiento  
Pruebas de Hidrómetros  
Pruebas de Jarras  
Pruebas de Volúmenes  
Pruebas Perlomáticas  
Rayados de Lecturas  
Recaudadores

Reconexiones  
Rectificaciones  
Rectificaciones de Cargo  
Recursos de Amparo  
Recursos de Revocatoria  
Reglamentos  
Reintegros de Cajas Chicas  
Remisiones Domiciliarias  
Reparación de Vehículos  
Reporte Mensual de Labores de las Plantas  
Reportes de Artículos Despachados  
Reporte de Artículos Recibidos  
Reportes de Equipo de Bombeo  
Reportes de Horas Extra  
Reportes de Marcas  
Reportes de Vehículos  
Reportes Recibidos de Herramientas  
Revisiones de Campo  
Revisiones Domiciliarias  
Servicios de Cañería  
Sistemas de Facturación  
Solicitudes de Material y Equipo  
Solicitudes de Nuevos Servicios  
Solicitudes de Recibos por Custodia  
Solicitudes de Suministros  
Solicitudes de Viviendas  
Tarifas por Servicios  
Tarjetas de Entrega  
Tarjetas de Lectura  
Tarjetas de Reparación de Vehículos  
Tarjetas de Personal  
Trámites Judiciales  
Tránsito de Labores y Penal  
Traspasos  
Vales de Cajas Chicas  
Vales de Mobiliario  
Vales por Herramienta  
Viáticos  
Videos

La suma total de los Tipos Documentales que existen en el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados son 250.