

## LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN COMO SOPORTE DE LA TOMA DE DECISIONES Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Marcela Gil Calderón\*

### INTRODUCCIÓN

La cultura de recopilar, analizar y poner a disposición de los usuarios la información en las instituciones es fundamental para su adecuado funcionamiento. Iniciando con una buena gestión documental, que Ponjuán Dante (2004) define como *el proceso mediante el cual las organizaciones de cualquier índole, desarrollan diferentes funciones y procedimientos para optimizar el tratamiento de documentos de cualquier índole, pasando luego a la gestión de información, que la misma autora puntualiza como el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve.*

Partiendo de la premisa de la gestión de información, a continuación se presenta la experiencia que se ha desarrollado en el Consejo Universitario, mediante su Unidad de Información.

### ANTECEDENTES

El proceso de control y comprobación del cumplimiento de los acuerdos que toma el Consejo Universitario por las instancias a las cuales se les encomienda alguna labor específica, está respaldado por la siguiente normativa universitaria:

#### Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica:

**ARTÍCULO 30.-** *Son funciones del Consejo Universitario.*

- a) *Definir las políticas generales institucionales y fiscalizar la gestión de la Universidad de Costa Rica.*
- ch) *Instar al organismo o autoridad correspondiente para que levante la información del caso, cuando se trate de posibles irregularidades en la actuación de algún funcionario de la Universidad y tomar las medidas pertinentes.*

**ARTÍCULO 35.-** *Las decisiones del Consejo Universitario y su ejecución y cumplimiento serán obligatorias para el Rector, los Vicerrectores y para todos los miembros de la comunidad universitaria.*

**ARTÍCULO 40.-** *Corresponde al Rector:*

- c) *Llevar a cabo el control y la evaluación de las actividades de la Universidad de Costa Rica.*
- f) *Canalizar hacia los diversos órganos y autoridades universitarias los asuntos que les competen y servir como medio obligado de comunicación de todos ellos, con el Consejo Universitario.*

**ARTÍCULO 49.-** *Los Vicerrectores tendrán, cada uno de ellos, las siguientes funciones de orden general:*

- a) *Velar por el cumplimiento de las disposiciones que el Rector adopte en relación con los acuerdos tomados por éste, por el Consejo Universitario o por la Asamblea Universitaria.*

Asimismo, el **Reglamento del Consejo Universitario** señala lo siguiente:

\* Coordinadora, Unidad de Información, Centro de Información y Servicios Técnicos, Consejo Universitario, Universidad de Costa Rica.

**ARTÍCULO 6.** *Además de lo estipulado en el Estatuto Orgánico y en otros apartados de este Reglamento, son deberes y atribuciones del Director o de la Directora del Consejo:*

- j) Dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos del Consejo Universitario e informar al Plenario.

## **CAPÍTULO V**

### **SEGUIMIENTO DE ACUERDOS**

**ARTÍCULO 49.** *El Consejo Universitario mantendrá un sistema de información con una base de datos actualizada de los acuerdos tomados por éste Órgano y su grado de cumplimiento. Esta información estará a disposición de la comunidad universitaria.*

**ARTÍCULO 50.** *La Dirección del Consejo Universitario revisará, mensualmente, el cumplimiento de los acuerdos que, a la fecha, deberían haberse ejecutado. Para aquellos acuerdos que se encuentren pendientes, la Dirección solicitará las respectivas explicaciones a quien corresponda.*

**ARTÍCULO 51.** *El Consejo Universitario analizará, en los meses de febrero y setiembre, el cumplimiento de los acuerdos tomados por el Órgano Colegiado, con base en un informe presentado por la Dirección.*

Desde 1997 la Unidad de Información del Centro de Información y Servicios Técnicos (CIST), del Consejo Universitario, ha sido la comisionada a apoyar a la Jefatura del CIST y a la Dirección de este Órgano Colegiado en cuanto al control y seguimiento de acuerdos, según la premisa de que esta Unidad es la encargada de sistematizar la información gerencial para la toma de decisiones del Consejo Universitario. A partir de ese año, se implementó una base de datos, utilizando el programa Microisis, desarrollado por la UNESCO. Posteriormente, durante la Dirección de la Dra. Olimpia López Avendaño, en el período de octubre 2002-octubre 2003, se realizó un

profundo estudio del proceso de seguimiento de acuerdos, sustentado en las recomendaciones emitidas por la Oficina de Contraloría Universitaria, en el oficio OCU-R-132-98, y las recomendaciones realizadas por la jefatura del CIST, así como por las coordinaciones de las Unidades de Información, Servicios Secretariales y Estudios. De esta manera, se procuró mejorar la redacción de los oficios donde hacían los encargos a las Comisiones Permanentes y Especiales, sobre la propuesta de acuerdo y el respectivo registro en la base de datos.

Paralelamente se realizaron las siguientes actividades:

- Análisis del diseño de la Base de Datos de seguimiento de acuerdos, desarrollada en Microisis.
- Ampliación de variables por incluir en la base de datos para un mejor control del seguimiento de los acuerdos.
- Coordinación con el Centro de Informática de la Universidad de Costa Rica para buscar una solución adecuada a las necesidades del Consejo Universitario.
- El Centro de Informática recomendó migrar los datos y utilizar el programa Lotus Notes.
- Se contrató a la empresa CV3 Consultores, que optimizó la base de datos, migró los datos y la puso en operación, bajo la supervisión de personal del Centro de Informática y del Centro de Información y Servicios Técnicos del Consejo Universitario.
- En setiembre de 2004, en sesión 4913-06, la Coordinación de la Unidad de Información hace la presentación formal de la aplicación al Consejo Universitario.
- A partir de setiembre de 2004, se inicia el uso de la aplicación en Lotus Notes.
- Durante el mes de febrero de 2005, se inició la capacitación a Miembros y funcionarios del Consejo Universitario y de Rectoría, para la consulta de esta base de datos en Intranet.
- Los Directores del Consejo Universitario en diferentes momentos han brindado un importante

apoyo a este trabajo. Así, bajo la dirección del M.Sc. Alfonso Salazar Matarrita, el procedimiento para dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos del Consejo Universitario se consolidó.

## PROCEDIMIENTO

En un trabajo conjunto entre la Unidad de Información, la Jefatura del CIST y la Dirección del Consejo Universitario, se realiza el siguiente procedimiento:

- Ingreso de un asunto por acuerdo de sesión a la Unidad de Información.
  - Ingreso en base de datos de seguimiento de acuerdos.
  - La Unidad de Información elabora un expediente por cada asunto a que se le esté dando seguimiento. Este incluye todos los antecedentes.
  - La Dirección analiza cada caso, en coordinación con la Unidad de Información. Se determina para cuáles casos debe enviarse una carta de seguimiento.
  - En la Unidad de Información, se determina a quién debe dirigirse la Carta, y a quién debe dirigirse la o las copias. Siempre se debe incluir una copia a la persona que esté en el cargo de Rector o Rectora.
  - Una vez preparada la información, se pasa la carta borrador a la Jefatura del CIST, quien la revisa y hace las observaciones que considere pertinentes a la Dirección.
  - La Dirección revisa toda la información, hace las observaciones y devuelve el expediente a la Unidad de Información, con las respectivas observaciones, para preparar la versión final de la carta, pues debe ser firmada por la Dirección del Consejo Universitario.
  - Envío de carta a quien corresponda.
  - La Unidad de Información monitorea la respuesta. Se da un plazo de respuesta de un mes.
  - Si hay respuesta, la Unidad de Información la analiza y realiza un resumen para estudiarlo, conjuntamente con la Dirección.
- La Dirección determina:
    - Si el encargo se da por cumplido
    - Si se toma como un avance
    - Si se debe pedir más información
    - Si hay que realizar un pase a alguna comisión
    - Si hay que dar más plazo.
  - Si el encargo se da por cumplido, la Dirección lo comunica al Plenario en Informes de Dirección, para dar por terminado el asunto.
  - Si se toma como un avance, se elabora una carta indicándolo así a quién corresponda.
  - Si no hay respuesta, se envía un recordatorio a quién corresponda.
  - Si hay que dar más plazo, la Dirección lo presenta al Plenario y se toma el acuerdo, luego se envía una carta donde se indica el plazo a quien corresponda.
  - Si no se extiende el plazo, se envía una carta donde se indica a quien corresponda la decisión del Plenario.

## BENEFICIOS

Este sistema de fiscalización le ha permitido al Consejo Universitario lo siguiente:<sup>17</sup>

- Establecer una relación más directa con las instancias universitarias a las cuales se les encargan tareas.
- Promover la cultura organizacional de rendición de cuentas
- Presentar a la comunidad universitaria el interés del Consejo Universitario por alcanzar una retroalimentación constante.
- Controlar adecuadamente el cumplimiento de los acuerdos, de una manera eficaz y efectiva, coordinando e informando a la Rectoría en lo que corresponda.

## LIMITACIONES

A pesar de que el procedimiento ya está establecido, aún enfrentamos varias barreras:

<sup>17</sup> Tomado de: Sesión del Consejo Universitario N.o. 5105, artículo 2, de 4 de octubre de 2006.

- Ausencia total de respuesta o lentitud para responder a los mandatos del Consejo Universitario, por parte de algunas instancias universitarias.
- Las instancias responden pero no indican explícitamente que están cumpliendo con una solicitud o encargo específico del Consejo Universitario, por lo que el flujo de la información no es el adecuado.
- Respuesta parcial o incompleta.
- Ejecución del mandato del Consejo Universitario, pero no comunican a las instancias adecuadas para dar por cerrado el asunto.

## CONCLUSIÓN

Si los integrantes de una organización toman conciencia de la trascendencia que tiene la adecuada organización y ordenamiento de la información, y logran conocer cómo fluye esta dentro de la organización, cuáles son las principales fuentes generadoras y quiénes son sus usuarios reales y potenciales, así como la promoción de una adecuada cultura del manejo de la información, donde cada persona de la Institución sea consciente de su rol como productor y usuario a la vez, se incrementará cada vez más la eficiencia organizacional. El apoyo de las jefaturas, de los tomadores de decisiones, su noción de la importancia de mantener una apropiada administración de la información y cómo deben integrarse



y sistematizarse los procesos para que esa información esté disponible para todos, permitirá un decidido apoyo a la transparencia, aparte de que contribuirá a la toma de decisiones y apoyará la rendición de cuentas. Desde estas premisas se ha trabajado en el Consejo Universitario de la Universidad de Costa Rica, al gestionar la información de manera que permita evaluar el cumplimiento de los acuerdos que este órgano colegiado emite.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ponjuán Dante, Gloria (2004). Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Argentina: Nuevo Parhadigma.

Ponjuán Dante, Gloria. (2003). Gestión documental, de información y del conocimiento... puntos de contacto y diferencias. *Ciencias de la Información* 34(3):55-62.

Quesada Monge, Gerardo. 1998. Control y seguimiento de acuerdos del Consejo Universitario. San José: Oficina de Contraloría Universitaria.

Stair, R.M. y Reynolds, G.W. (2000). Principios de sistemas de información: enfoque administrativo. (4ta. ed). México: International Thomson Editores.

Universidad de Costa Rica. (2006). Reglamento del Consejo Universitario. [En línea]. San Pedro de Montes de Oca, C.R. Disponible en: <http://www.cu.ucr.ac.cr> [2007, mayo]

Universidad de Costa Rica. (2007). Estatuto Orgánico. [En línea]. San Pedro de Montes de Oca, C.R. Disponible en: <http://www.cu.ucr.ac.cr> [2007, mayo]

Universidad de Costa Rica. Consejo Universitario. Centro de Información y Servicios Técnicos. (2006) Manual de organización y funciones. San Pedro de Montes de Oca: CIST.

Universidad de Costa Rica. Consejo Universitario. Centro de Información y Servicios Técnicos. Unidad de Información (2007). Seguimiento de acuerdos [Base de Datos]. Disponible en: <http://intranet/bases.php> ▲