

Trabajo de Diploma

Para Optar por el Título de

Licenciado en Ciencias de la Información

**Título: Sistema de Gestión Documental para la
empresa de Servicios Técnicos de Computación,
Comunicaciones y Electrónica para la industria del
Níquel (SERCOND).**

Autor (a): Yaidelis Barzaga Laurencio

Tutor(a): MSc. Mariolis Rodríguez Cabrera

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yaidelis Barzaga Laurencio estudiante del Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa (ISMMM), declaro que soy la única autora de la presente investigación titulada : Sistema de Gestión Documental para la empresa de Servicios Técnicos de Computación, Comunicaciones y Electrónica(SERCONI) y autorizo al Instituto a hacer uso de la misma según lo estimen conveniente.

Para que así conste firmamos la presente a los 3 días del mes de julio del año 2018.

MSc. Mariolis Rodríguez Cabrera.

Yaidelis Barzaga Laurencio

Firma del tutor

Firma del autor

Los sueños no realizados se pudren y nos amargan la existencia. Pero si lo intentamos, aunque no lo logremos, nos quedará la satisfacción de haber intentado hacer realidad un sueño.

Miguel Ángel Cornejo

DEDICATORIA

Especialmente a mis padres, que con tanto esfuerzo contribuyeron a convertirme en una profesional.

A mis primeros hijos, mis sobrinos bellos, Amanda y Alejandro.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a alguien muy especial, mi tutora que sin ella no hubiese sido posible el desarrollo este trabajo y a su esposo Yordi, quienes hoy son mis amigos.

A mis padres y hermanos, de quien siempre he tenido el apoyo para seguir adelante.

A mi gran amiga María Julia, por estar siempre pendiente de mí.

A mis queridos sobrinos por darme una sonrisa y quererme tanto.

A mi esposo Raude, por su amor, ayuda incondicional y contribuir a la realización de este sueño hecho realidad.

A los profesores que aportaron su granito de arena en estos 5 años universitarios.

A los que de una manera u otra contribuyeron a la realización de este trabajo.

A todos, GRACIAS.

RESUMEN

La gestión de documentos, resulta una oportunidad de alto valor para cualquier organización, ante la necesidad de ejercer la toma de decisiones y acometer procesos de la administración, basados en la evidencia documental, con la garantía de una mayor transparencia y credibilidad. En tal sentido el presente trabajo, tiene como objetivo el diseñar un sistema de gestión documental para la empresa SERCONI, mediante la utilización del Modelo para la Implementación de la Gestión Documental. Para ello se utilizan métodos y técnicas que permiten caracterizar la empresa y diagnosticar la gestión documental a través de un análisis teórico. Como resultado se obtiene el diseño del Sistema de Gestión Documental que constituye el factor fundamental para la organización de la documentación.

Palabras Clave: gestión documental; SERCONI; sistema de gestión documental.

ABSTRACT

The management of documents is an opportunity of high value for any organization, given the need to exercise decision making and undertake management processes, based on documentary evidence, with the guarantee of greater transparency and credibility. In this sense, the present work has as objective the design of a document management system for the company SERCONI by means of the use of the Model for the Implementation of the Document Management. With this aim, methods and techniques are used to characterize the company and diagnose document management through a theoretical analysis. As a result, the design of the Document Management System is obtained, which is the fundamental factor for the documentation organization.

Keywords: document management; SERCONI; document management system.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I: La Gestión Documental: Aspectos teóricos.....	6
1.1 La gestión de documentos.....	6
1.1.1 Los documentos como objeto de la gestión documental.....	8
1.1.2 Importancia de la Gestión Documental.....	10
1.2 Normas y estándares en la gestión documental.....	10
1.2.1 Normas con enfoque a nivel operativo.....	10
1.2.2 Normas con enfoque a nivel estratégico.....	12
1.2.3 Tratamiento de Normativas en Cuba.....	13
1.2.4 Modelo para la Implementación de la Gestión Documental (MOPIGD).....	19
1.3 Los sistemas de gestión documental.....	22
1.4 La gestión de documentos en la gestión empresarial.....	24
CAPÍTULO II. Diseño del Sistema de Gestión Documental para la empresa de SERCONI	28
2.1 Caracterización de la Empresa de Servicios Técnicos de Computación Comunicación y Electrónica para la industria del Níquel (SERCONI).....	28
2.2 Diagnóstico de la gestión de documentos en la empresa.....	32
2.3 Diseño del sistema de gestión documental para la empresa de SERCONI.....	35
2.3.1 Requisitos fundamentales para la creación del sistema de gestión documental	36
2.3.2 Procesos claves del sistema de gestión documental.....	37
2.3.3 Herramientas del sistema de gestión documental.....	40
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES.....	44
BIBLIOGRAFÍA.....	45
ANEXOS.....	I

INTRODUCCIÓN

Con el advenimiento de la era de la información y el conocimiento, se han producido cambios que impactan en el desarrollo de las sociedades, mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en todas las esferas de la vida, con notable repercusión en lo económico, social, político, científico-técnico y empresarial.

Debido a esto, durante los últimos años las organizaciones han convertido a la información en uno de los recursos más importantes para la toma de decisiones. Si la información no es gestionada eficientemente y no está disponible para su utilización en el momento oportuno, puede perder todo o gran parte de su valor. Por ende, resulta indispensable lograr una gestión eficaz de la información y los documentos en la organización contemporánea; que se traduzca en un mejor uso, comunicación y distribución entre los miembros que la utilizan.

En la actualidad las organizaciones tienen la necesidad de llevar a cabo procesos de planeación, organización, dirección, control y ejercer la toma de decisiones basada en la evidencia documental y no en la intuición y la improvisación. Esto se logra mediante la gestión de documentos la cual garantiza la transparencia, la conservación de la evidencia de las actividades e integridad de los documentos a lo largo del tiempo que se requiera.

La Gestión Documental se considera una actividad necesaria que surge desde tiempos remotos y constituye una herramienta que interviene en las diferentes áreas administrativas y funcionales de una organización. Es soporte interno del trabajo diario, la toma de decisiones y la formación del patrimonio de la organización. Dentro de sus funciones y atribuciones se encuentran la de custodiar, recuperar y conservar la documentación generada por la institución.

Varios autores han definido la gestión de documentos entre ellos, Cruz (2008) considera que es el *conjunto de tareas y procedimientos orientado a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las administraciones*. En este sentido, Mena (2010) refiere que la gestión documental es el *conjunto de operaciones y de técnicas, integradas hoy en día en la gestión administrativa general, basadas en el análisis*

de la producción, la tramitación y los valores de los documentos que se destinan a la planificación, el control, el uso, la conservación, y la eliminación o la transferencia de los documentos a un archivo, con el objetivo de racionalizar y unificar su tratamiento y conseguir una gestión eficaz y rentable de los mismos.

En la actualidad la gestión documental es estudiada internacionalmente, debido al incremento de información y a su importancia estratégica en el desarrollo de las organizaciones. El volumen de información que se genera diariamente se ha convertido en un problema para lo cual se requiere del uso de pautas metodológicas, herramientas, métodos y modelos que contribuyan a que la información sea gestionada eficientemente en función de dar cumplimiento a los objetivos y estrategias de las organizaciones.

En Cuba la gestión de los documentos constituye un elemento de interés estratégico en el sector empresarial que tiene reflejo en el cumplimiento de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución como parte del proceso que lleva a cabo el país, para la actualización del modelo económico cubano. La gestión de documentos, se inserta dentro de las bases del perfeccionamiento empresarial, en la necesidad de creación o mejoramiento de los sistemas de información interna, cuyo propósito se centra en el logro del fortalecimiento de las empresas del sector estatal, reflejado en el Decreto 281/2007.

El sistema empresarial cubano se enfrenta a un excesivo volumen de documentos, que se generan diariamente –en ambientes internos y externos- y a la ausencia de políticas y estrategias en materia de gestión de los documentos, desconocimiento de las normas nacionales e internacionales, carencias de instrumentos metodológicos que permitan la articulación e implementación de manera adecuada y efectiva, la no existencia de registros para el control, actualización y acceso a los documentos, carencia de trabajo colaborativo en la elaboración de documentos, no se definen los flujos de trabajo, numerosos procesos administrativos, su manejo en diferentes formatos, envejecimiento rápido de la información, no llega a los usuarios que la necesitan en el momento oportuno, por lo que se evidencia las debilidades en la administración de documentos, lo que imposibilita su gestión y control. (Ruiz, 2016).

Este autor en el propio año desarrolla un modelo de gestión documental para la empresa estatal cubana, en respuesta a las exigencias de la actualización del modelo económico cubano actual. Propiciando la articulación de las actividades propias de la organización en torno a procesos, orientados a obtener los resultados previstos y a satisfacer las necesidades y expectativas.

Una de las empresas que se encuentran en perfeccionamiento acorde al modelo económico cubano es la Empresa de Servicios Técnicos de Computación, Comunicaciones y Electrónica para la industria del Níquel “Rafael Fausto Orejón Forment” (SERCONI) creada por la Resolución 125 de 1996 del Ministro de Economía y Planificación. Integrada por actividades afines, Comunicaciones, Computación, Instrumentación y Automática. Parte del éxito de la empresa depende de la buena gestión de los documentos; lo que garantiza la mejora continua de su desempeño, orientado al manejo correcto y oportuno de la información.

Por esta razón se plantea como **situación problémica**: la empresa SERCONI no cuenta con un sistema de gestión documental, para el adecuado tratamiento a los documentos de archivo que generan, los cuales son fieles exponentes de las actividades que realizan.

Problema de investigación: ¿Cómo favorecer la gestión de documentos en la empresa de SERCONI?

Objetivo general

Proponer un sistema de gestión documental para la empresa de SERCONI.

Objetivos específicos

1. Analizar los fundamentos teóricos sobre la gestión documental en el sector empresarial.
2. Diagnosticar la gestión documental en la empresa SERCONI.
3. Diseñar el sistema de gestión documental mediante el modelo para la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano (MOPIGD) en la empresa SERCONI.

Idea a defender:

Si se diseña un sistema de gestión documental teniendo en cuenta el modelo MOPIGD en la empresa de SERCONI permitirá elevar la eficacia, eficiencia y transparencia de los documentos de archivo.

Métodos de investigación:Métodos teóricos:

- Histórico - lógico: permitió conocer los fundamentos teóricos-conceptuales relacionados con la gestión documental, sus antecedentes y tendencias actuales que sienta la base de la investigación.
- Análisis-síntesis: para la construcción del marco teórico sobre gestión documental, así como la identificación documental de la empresa SERCONI.

Métodos Empíricos:

- Observación: el empleo de la observación participativa durante las visitas e intercambio con los trabajadores de la empresa SERCONI.
- Análisis documental: su empleo permite la revisión de las series documentales de la empresa SERCONI, la consulta de fuentes bibliográficas, revistas, colecciones y valiosos trabajos.
- Entrevista estructurada: permitió conocer el estado actual de la gestión documental en la empresa objeto de estudio.

Estructura Capítular:

La investigación se estructura en: introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos.

En el capítulo 1 se presentan la gestión de documentos, los documentos como objeto de la gestión documental, las normas y estándares en la gestión documental. Se presentan los referentes conceptuales de los sistemas de gestión documental, y la gestión de documentos en la gestión empresarial.

En el capítulo 2 se realiza una breve caracterización de la Empresa SERCONI. Se diagnóstica la gestión de documentos en la empresa SERCONI, donde se reflejan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades y como resultado se diseña el sistema de gestión documental para la empresa de SERCONI.

Capítulo I: La Gestión Documental: Aspectos teóricos

La gestión de documentos existe desde que comenzó a introducirse la escritura, ya que surge a partir de la necesidad que tenía el hombre para comunicar, documentar y salvaguardar sus hechos como evidencia. Esta información recogida en diversos soportes es conocida como documento; elemento que constituye la materia prima más valiosa de los archivos. Entonces aparece el archivo, convirtiéndose en el lugar a través del cual se le otorga confiabilidad y credibilidad a los documentos de archivo, lo que marcó el valor y el papel de los archivos como evidencia y memoria continua de la vida de la sociedad. (Llansó, 1993).

1.1 La gestión de documentos

La gestión de documentos no es una tarea naciente, se sitúa a inicios de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica como resultado del hacinamiento de documentos de forma desorganizada existentes en los organismos gubernamentales. En 1950 se decreta legalmente y se institucionaliza la Ley Federal de Archivos la cual concedió al Archivo Nacional la responsabilidad por los documentos de valor permanente, es decir, escritos auténticos de ese estado, así como de la administración de documentos desde su fundación hasta su expulsión o traspaso.

Según el Diccionario de Terminología Archivística (1992) el término gestión de documentos o “records management”, es definido como el *área de la gestión administrativa general encargada de conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de los documentos.*

Sin embargo la norma ISO/TR 15489-1, 2001 define la gestión de documentos como el *área de gestión responsable de un control eficaz y sistémico, de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.*

Ponjuán (2005), considera que la gestión documental es un *proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información*

registrada que crea, recibe, mantiene o utiliza la organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones.

Para Cruz (2006) la gestión de documentos es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones.

Por otra parte, Mena (2008) considera que la gestión documental es el conjunto de operaciones y de técnicas, integradas hoy en día en la gestión administrativa general, basadas en el análisis de la producción, la tramitación y los valores de los documentos que se destinan a la planificación, el control, el uso, la conservación, y la eliminación o la transferencia de los documentos a un archivo, con el objetivo de racionalizar y unificar su tratamiento y conseguir una gestión eficaz y rentable de los mismos.

Según Bustelo y García (2008) la gestión documental corporativa es un elemento clave para mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo interno de la organización, es considerada como la manipulación eficiente de todo el volumen de contenidos en formato electrónico que generan las organizaciones y tiene como principal objetivo la reducción de costos, espacio y obtener acceso inmediato a toda la información que se requiera.

A partir de lo referido en el Decreto Ley 281/2011. Del sistema de información del gobierno, reflejado en la Gaceta Oficial No.10 Extraordinaria del 2011, la gestión documental resulta el conjunto de principios, métodos y procedimientos tendentes a la planificación, manejo y organización de los documentos generados y recibidos por las organizaciones; desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Por lo tanto se puede considerar a la gestión documental como área de la administración responsable de los documentos desde su creación hasta su destino final, que sirven de evidencia de las acciones de la organización.

Por consiguiente, la gestión de documentos persigue los siguientes objetivos:

1. El diseño normalizado de los documentos.

2. Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas.
3. Simplificar los procedimientos.
4. Controlar el uso y la circulación de los documentos.
5. Organizar (clasificar, ordenar y describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones.
6. La conservación y la instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios.
7. Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro.
8. Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia. (Cruz, 2006)

1.1.1 Los documentos como objeto de la gestión documental

El vocablo documento ha sido definido por numerosos autores, según la norma ISO/TR 15489-1 (2001) un documento debe reflejar correctamente lo que se comunicó o decidió o la medida que se adoptó, ser capaz de satisfacer las necesidades de la organización a la que está vinculado y poder ser utilizado para rendir cuentas, se agrega metadatos necesarios para documentar una determinada operación, o estar permanentemente ligado o asociado a dichos metadatos, como se señala:

1. la estructura de un documento de archivo, es decir, su formato y las relaciones existentes entre los elementos que lo integran, debería permanecer intacta;

2. el contexto en el que el documento de archivo fue creado, recibido y utilizado debería quedar patente en el mismo (incluido el proceso de negocio del que la operación forma parte, la fecha y hora de realización y los participantes en la misma);
3. la vinculación existente entre documentos simples, que se mantienen separados y se combinan para dar lugar a una unidad documental, debería permanecer siempre presente”

Etimológicamente según el Diccionario de Terminología Archivística, (1992) la palabra documento procede del término latín *documentum*, derivado del verbo *docere* (enseñar), *algo que instruye sobre algo que enseña del mismo modo se alude a diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos; y en otro percepción, escrito en el que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.*

El Decreto Ley 265/2009 del Sistema de Nacional de Archivos de la República de Cuba, define documento como el *medio en el que se registra o por el que se trasmite información en cualquier soporte y que en sentido general contiene la expresión del trabajo de creación humana en formato impreso o no impreso.*

Los documentos constituyen valiosos instrumentos para la defensa y continuidad de cualquier organización, por lo que requieren ser gestionados adecuadamente atendiendo a sus procesos y actividades. Constituyen un arma competitiva e indispensable para el desarrollo de la empresa, por lo que es preciso su protección, custodia, almacenamiento y tratamiento.

Es una realidad que mucha información valiosa que fluye en las instituciones se trasmite informalmente, de forma oral, por intercambio entre las personas; así como también de forma electrónica, mediante la cual la mayoría de ella se pierde; sin embargo los documentos, cualquiera sea su soporte, aunque el papel es el más comúnmente aceptado son indispensables para hacer valer las acciones de las organizaciones.

1.1.2 Importancia de la Gestión Documental

La información veraz puede solucionar problemas que podrían acarrear pérdidas considerables a las organizaciones en cuanto a documentos. Es de ahí la importancia de la gestión documental, la cual es capaz de:

- Evitar la pérdida de la documentación, ya que todos los documentos están integrados e identificados en un único sistema.
- Evitar la pérdida de tiempo en la recuperación de la documentación y permite el control de acceso y de seguridad de la información, impidiendo que personas no autorizadas accedan a los contenidos.
- Establecer la colaboración entre los diferentes órganos de la empresa para una óptima gestión del propio sistema.
- Mejorar la seguridad, al ofrecer la posibilidad de definir permisos de acceso a los documentos.

1.2 Normas y estándares en la gestión documental

Cuando se estudia la gestión documental resulta necesario hacer una revisión y descripción de los estándares básicos, normas, documentos de trabajo e informes técnicos establecidos y desarrollados por organismos internacionales y entidades nacionales aceptados y divulgados para esta área de la investigación.

Las normas y estándares internacionales, determinados por la organización internacional de estandarización, (ISO), resultan determinantes en la gestión de documentos. La ISO se compone por expertos y comités técnicos, nativos de diferentes sectores que necesitan estandarizar procesos y ofrecen procedimientos, normas e informes técnicos de alto reconocimiento internacional entre ellas las dirigidas a la gestión documental, los que se consideran de obligada consulta. A continuación se representa el sistema de norma ISO y su relación con la gestión de documentos. (**Ver Anexo 1**).

1.2.1 Normas con enfoque a nivel operativo

En 1995 los Archivos Nacionales de Australia confeccionan una norma nacional para la gestión de documentos, la AS 4390– Records management y en 1997, se muestra la propuesta de arreglo de

esta norma como norma ISO. En 1998 se crea el Subcomité TC 46 / SC 11 que en 2001 culminará las dos secciones de la norma.

ISO: 15489 crea principios fundamentales de la dirección de los archivos y los elementos para el diseño de un sistema de gestión para éstos, tales como la investigación preliminar para el análisis de las funciones y los documentos que se derivan de las mismas, la evaluación de los sistemas existentes y la identificación de las necesidades particulares tales como políticas, normas, así como recomendaciones para su diseño e instrumentación.

En el 2006 la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), presentó UNE ISO 15489: 2006 la traducción de la metodología para el diseño e implantación de sistemas de gestión documental. Esta metodología, se inspiró en la norma DIRKS Australiana proviene del inglés: Designing and Implementing Recordkeeping System, (Diseño e implementación de sistemas para el almacenamiento y mantenimiento de documentos), la cual fue desarrollada como una guía por el Archivo Nacional de Australia.

La norma DIRKS al igual que la ISO 15489:1-2 diseño e implementación de sistemas de documentos, detalla la gestión de documentos como el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

ISO- 23081: 2006: norma internacional sobre los metadatos para la gestión de documentos. Define un esquema de metadatos, un perfil de aplicación, y un esquema de codificación. Documento de alto nivel que incluye principios y cuestiones de implantación. Está compuesta por tres partes:

- Parte 1: ISO 23081-1:2008 Principios. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos.
- Parte 2: ISO/TS 23081-2:2008 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Elementos de implementación y conceptuales.
- Parte 3: ISO/TR 23081-3:2011 Information and documentation - Managing metadata for records self-assessment method. En fase de traducción al español como norma UNE (título provisional: Verificación de la evaluación de la gestión de metadatos).

ISO/TR 26122:2008: Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos. Es un informe técnico que determina las precisiones e instrucciones de trabajo para la creación, captura y control de documentos. Describe y analiza cómo funciona en un contexto empresarial.

ISO/TR 13028:2011: Información y documentación. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos.

ISO- 16175: 2011: establece los principios y precisiones funcionales para los documentos en ambiente electrónicos de oficinas.

1.2.2 Normas con enfoque a nivel estratégico

La serie de normas ISO 30300 en el 2011, sistema de gestión para los documentos, supone la alineación de las técnicas y los procesos documentales con la metodología de los sistemas de gestión. La serie 30300 incluye el análisis y estandarización de las normas relacionadas con la gestión de documentos. Desde su noción su principio primordial fue la integración, estableciendo políticas y objetivos de gestión documental, que ayuden a las organizaciones en la implantación de otros sistemas de gestión.

Las Normas ISO han progresado en las series relacionadas con la gestión de documentos; la serie de normas ISO 30300: 2011 aparece con una vocación integradora con los sistemas de gestión, basándose en el uso de un vocabulario común y la existencia de una política y objetivos documentados y de procedimientos que describen los diferentes procesos en un sistema de gestión.

A su vez las normas ISO 30302, 30303 y 30304 se encuentran en desarrollo y aportan mayores beneficios, pues evolucionan hacia el nivel estratégico, incorporan la auditoría y certificación, la guía de implementación y de evaluación de los sistemas de gestión de documentos. La ausencia de algunas de estas normas de la familia ISO 30300, en especial la ISO 30302 (Sistemas de gestión para los documentos– Implementación) representa un desafío e incentivo para el desarrollo de la investigación pues esta se propone definir un

modelo para la implementación de la gestión de documentos en la empresa cubana, alineado a nuestro marco normativo y a los estándares internacionales.

La ejecución de la serie de normas, garantiza a las organizaciones que se cree, se gestione y se haga asequible durante todo el momento que se demanda información fidedigna y íntegra de las acciones realizadas dentro de un sistema de gestión, estableciendo un enfoque consecuente y verificable sobre los procesos de la documentación de otros sistemas de gestión, constituyendo un marco de evaluación para las fases de control de los sistemas de gestión, que contribuirá a la mejora continua del desempeño de la organización.

1.2.3 Tratamiento de Normativas en Cuba

En el pleno normativo cubano existen disposiciones generales relacionadas con la gestión de documentos y la información como decretos ley, resoluciones, políticas, indicaciones y lineamientos de carácter nacional, de obligatorio cumplimiento por los subsistemas informativos del Gobierno Central, Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), de las administraciones locales del Poder Popular y del resto de las entidades empresariales y presupuestadas del país, que gestionan información relevante para el Gobierno. (Tarea Perfeccionamiento, 2011).

Con la actualización del Modelo Económico Cubano se perciben modificaciones en la gestión pública y empresarial, mediado por nuevas políticas públicas, normativas y disposiciones, que impulsan al sector empresarial, a la toma de decisiones más adecuadas y necesarias.

Para ello resulta preciso disponer de evidencia documental que haga más cristalina la gestión y que permita aprovechar las oportunidades de inversión y mercado que se presentan. Como parte de las estrategias acogidas en el país, en relación al fortalecimiento de las empresas del sector estatal, se viene aplicando, cambios en el sistema empresarial, que se manifiestan con la puesta en práctica del modelo de Perfeccionamiento Empresarial.

En las bases del perfeccionamiento empresarial se hace reseña a la necesidad de formación o perfección de los sistemas de información y documental, a través del Decreto 281/2014. Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal, en el Capítulo XVII, relacionado con el sistema de información, en el que se expresa *la dirección de la empresa tiene la obligación de disponer, en todo momento, de la información que le resulte verdaderamente útil para dirigir y tomar decisiones*. Del mismo modo se han creado decretos ley, regulaciones, entre otras disposiciones, encaminadas a organizar, formar y archivar el patrimonio documental de la nación, en este aspecto este marco regulatorio determinado contempla para su cumplimiento a todas las empresas existentes en el país.

El desarrollo de las tecnologías de información en la nuestro país ha tenido como resultado la reformulación de estatutos vigentes para asegurar una adecuada conservación, protección de la información y documentación. En estos momentos la información, los documentos y su gestión desempeñan un papel protagónico en el proceso de actualización del Modelo Económico de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, resultan elementos necesarios que testifica la realidad material de la gestión en las organizaciones.

Para el desarrollo y funcionamiento del sistema de información del gobierno se han definidos los siguientes principios para el manejo y tratamiento de la documentación:

- a) La relevancia, oportunidad y calidad de la información que se gestiona y, en particular, su veracidad;
- b) La responsabilidad de los jefes, con respecto a la gestión de la información relevante que poseen sus entidades subordinadas;
- c) Registrar solo una vez la información relevante, posibilitando además su ulterior verificación;

Estos se amparan en diferentes exigencias y normativas que se presentan a continuación
Figura 1.

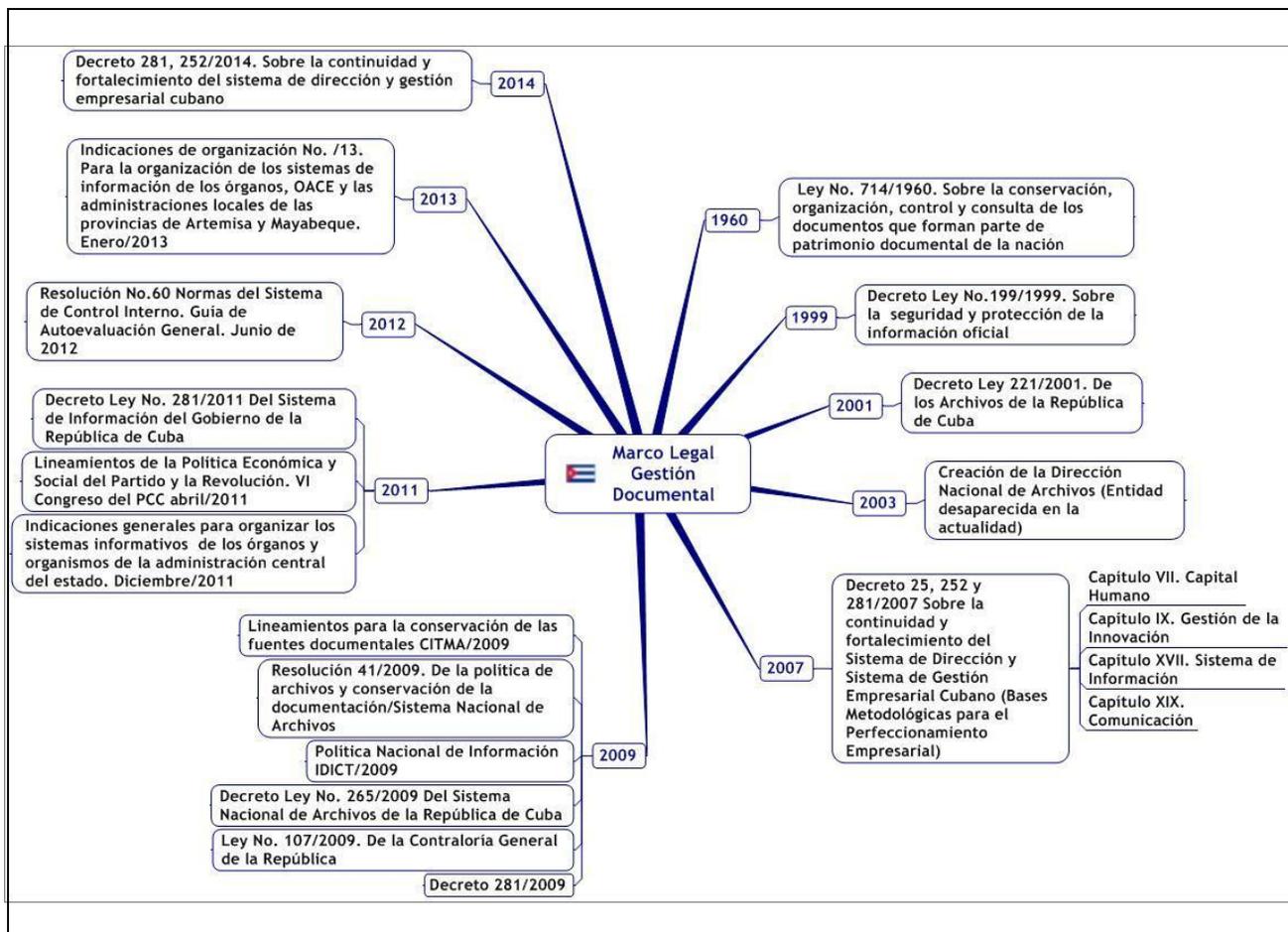


Figura 1: Marco legal de la gestión documental establecido en Cuba. Fuente: Ruiz, 2016

Estas bases normativas establecidas; -tanto para el correcto funcionamiento del perfeccionamiento empresarial, como para la gestión de las empresas-; reconocen la gestión de documentos, como un elemento que otorga, credibilidad y transparencia administrativa, que permite rendiciones de cuenta responsables y garantiza el proceso de toma de decisiones, basado en la evidencia.

A continuación se presenta un análisis de las principales normativas:

Leyes:

- Ley No. 714: Con el fin de facilitar el desenvolvimiento, desarrollo e incremento futuro del archivo nacional, se aprueba en 1960: cuyo propósito persigue la

conservación, organización, control y consulta de los documentos que forman parte de patrimonio documental de la nación.

- La Ley 107 De la Contraloría General de la República de Cuba, en el Artículo 13 y 19. Solicitud de información y expediente de las acciones de control, se refiere a la rendición de cuentas basada en la evidencia documental. Para tales efectos las entidades “están obligadas a habilitar un expediente que contenga los documentos donde se muestren los resultados de las acciones de control realizadas, en el que incluyan los planes de acción adoptados para erradicar las infracciones”, siendo la gestión de documentos un componente indispensable para los procesos de auditoría y control de las empresas. En el Capítulo X, Artículo 79 de la misma ley, se refiere de manera muy clara a la obligatoriedad de definir los procesos, subprocesos y actividades en cada unidad organizativa, identificar los riesgos asociados, puntos vulnerables, objetivos de control y establecer sistemas que garanticen la confiabilidad y oportunidad de la información, los que constituyen las bases para el diseño, implementación, perfeccionamiento y verificación del sistema de control interno de cada organización, lo que obliga a las instituciones a ejercer la gestión de documentos.

Decretos Ley:

- Decreto Ley 221/2001 de los archivos de la República de Cuba: se establecen las normas y principios que rigen la actividad archivística nacional, se crea el archivo nacional, el sistema nacional de archivos, se definen, establecen las funciones y atribuciones de las instituciones que lo integran. Todo ello con el objetivo de registrar toda la documentación existente en el país pública como privada, que por su valor histórico, constituya patrimonio documental de la nación, garantizando su conservación y preservación a lo largo del tiempo.
- Decreto Ley 265/2009 Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba: en su Capítulo 1, Disposiciones generales artículo1, establece las disposiciones

generales para la protección del Patrimonio Documental de la Nación, así como las normas y principios que rigen la Gestión Documental en el territorio nacional.

- Decreto Ley 199/1999 del sistema para la seguridad y protección de la información oficial: comprende la clasificación y desclasificación de las informaciones, las medidas de seguridad con los documentos clasificados, lo concerniente a la seguridad Informática, la protección electromagnética, criptográfica, servicio cifrado y el conjunto de regulaciones, medidas, medios y fuerzas que eviten el conocimiento o divulgación no autorizados de esta información. Esta ley resulta de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del sector empresarial y están representada por las Oficinas para el Control de la Información Oficial Clasificada (OCICs).
- Decreto Ley 281/2011 del Sistema de Información del Gobierno: Capítulo I. Artículo 3, se refiere a que este sistema está compuesto por todos los sistemas informativos del país con alcance nacional y en su Artículo 4, establece la composición del sistema, el que está integrado por los sistemas informativos del Gobierno Central, de los organismos de la Administración Central del Estado, de las administraciones locales del Poder Popular, y del resto de las entidades empresariales y presupuestadas del país, que gestionan información relevante para el Gobierno.

Las disposiciones generales de este decreto, expone en el artículo 11: *la información relevante del Gobierno; es el conjunto de datos, incluidas las estadísticas oficiales, que son imprescindibles para la dirección en todos los niveles.* Como principio, se genera en forma regular y periódica, definiéndose de antemano los procedimientos, atribuciones y obligaciones relacionadas con su obtención, registro, presentación y periodicidad. Y se define el concepto de gestión documental como *el conjunto de principios, métodos y procedimientos tendentes a la planificación, manejo y organización de los documentos generados y recibidos por las organizaciones; desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.*

Decretos:

- Decreto 281/2014: Sobre la continuidad y el fortalecimiento del sistema de dirección y gestión empresarial cubano, en esta actualización se incluyen las nuevas regulaciones de desarrollo de las organizaciones empresariales.

Resoluciones, políticas, lineamientos, indicaciones:

La Resolución No. 60. Normas del sistema de control interno (Contraloría General de la República, 2012), establece las normas y procedimientos estructurados sobre la base de una adecuada organización, que prevean las funciones y responsabilidades de cada área, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo, determinando la responsabilidad de cada uno de los integrantes de la organización, estableciendo de forma obligatoria que se deje evidencia documental, de quién y cuándo efectúa cada una de las operaciones en los documentos y registros. Destacando la necesidad de disponer de información oportuna y fiable y necesidad de la protección y conservación de los datos, documentos y reportes que sustenten el cumplimiento de objetivos y evidencias de las actividades de las entidades, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas.

Esta resolución hace énfasis a la obligatoriedad de la aplicación del componente de información y comunicación, según intervención realizada por la contralora general de la república, Bejerano (2014), en la implementación de la resolución los componentes en que menos se ha avanzado son: prevención de riesgos, información-comunicación y supervisión-monitoreo, refiere sobre la importancia de disponer de una adecuada, oportuna y sistemática preparación, información, comunicación y elevar la conciencia en las organizaciones en cuanto a la gestión de la documentación como valor probatorio ante los actos y actuaciones de las entidades, que contribuya a la lucha contra indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción, que garantice la trazabilidad y el respaldo de la información.

De igual manera, la gestión de los documentos se inserta en los análisis de los lineamientos (2, 4, 7, 11,30, 34, 36, 47, 67, 110, 131, 178, 179, 182, 218, 223, 226, 253 y 258), de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, aprobados en el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba.

Los resultados del estudio legislativo realizado reconoce la existencia de un marco normativo reflejado en leyes, decretos ley, resoluciones, lineamientos y políticas que ofrecen respaldo a la gestión de documentos en el país, no obstante se evidencia la existencia de una gran dispersión en las regulaciones para alcanzar la integración y establecer la gestión de documentos como un proceso integrado, existiendo una dicotomía entre la gestión de documentos de carácter históricos-culturales y administrativos. También se reconocen carencias de normativas metodológicas que indiquen el qué y cómo hacer con respecto a la gestión de documentos gerenciales, resultando una necesidad para el sistema empresarial cubano. Se indican aspectos generales que se deben tener en cuenta, sin embargo no incluye los aspectos técnicos que permitan estandarizar y aplicar la gestión de documentos en el sistema empresarial.

Teniendo en cuenta el estudio de los estándares internacionales, las normativas cubanas y los sistemas de gestión documental existentes la autora considera que el modelo que a continuación se muestra contribuye al perfeccionamiento empresarial por tanto fue escogido precisamente porque tributa al sector empresarial cubano donde se emerge el caso de estudio.

1.2.4 Modelo para la Implementación de la Gestión Documental (MOPIGD)

El Modelo para la Implementación de la Gestión Documental está estructurado por un conjunto de componentes: objetivo, premisas, principios, enfoques y elementos normativos. Su implementación exige una metodología o procedimiento que responda a las exigencias y particularidades del mismo. Así como se determinan las variables, dimensiones e indicadores que fundamentan el modelo.

Objetivos del modelo:

Contribuir a la organización, control y gestión de las actividades y documentos que posee la empresa y que garantice la transparencia, trazabilidad de las decisiones y reconocimiento de su responsabilidad, basada en la evidencia, de modo tal que puedan someterse a procesos de auditoría y certificación, que permitan instaurar la mejora continua y se inserte a nivel estratégico dentro de las empresas.

Premisas del modelo:

Estrategia, organización, calidad y tecnología; constituyen los puntos de partida y elementos básicos para la implementación de un sistema de gestión de documentos; que tenga en cuenta los requisitos de la organización, que forme parte de la estrategia empresarial, que tribute a la elevación de la calidad y toma de decisiones basadas en la evidencia y se apoye en las tecnologías para su correcta implementación y gestión.

Principios que soportan el modelo de gestión documental:

- Compromiso de la alta dirección: establece el compromiso que ejerce la alta dirección con respecto a los proyectos de gestión de documentos, de igual manera incorpora y comunica al personal las estrategias de dirección.
- Participación de los empleados: es la capacidad que la empresa ejerce sobre sus miembros con el objetivo de que todos los empleados se sientan comprometidos, identificados y vinculados a los proyectos de gestión de documentos.
- Gestión por procesos: establece una visión global de la organización, permite la identificación del funcionamiento de las actividades que interactúan y se vinculan con el sistema de gestión de documentos en torno a la obtención de los resultados previstos. Identifica las actividades que se establecen para la gestión de documentos y se relacionan los flujos de trabajo con la documentación.
- Mejora continua: tiene en cuenta la supervisión y revisión del sistema de gestión de documentos, ofrece la posibilidad de implementar mejoras, atendiendo a las necesidades de la organización y al desempeño del sistema. Identifica las no conformidades e incorpora mejoras continuas que permitan elevar la efectividad del sistema de gestión de documentos.

En el modelo se concibe la gestión de documentos con un enfoque basado en procesos, estableciendo como procesos estratégicos (calidad y estrategia organizacional); ya que tiene en cuenta los principios de la calidad: el liderazgo; compromiso de la alta dirección;

enfoque a procesos y la mejora continua. Establece como procesos clave (el sistema de gestión de documentos), el que está compuesto por los subprocesos o etapas: (incorporación, registro, clasificación, asignación de acceso y seguridad, disposición, almacenamiento, uso y trazabilidad y disposición final), que permiten establecer y homogenizar la gestión de los documentos alineado a los procesos empresariales y como procesos de soporte tiene en cuenta tecnología, recursos y humanos e infraestructura, como requisitos de apoyo indispensables para el establecimiento del sistema.

Consta de 4 etapas cada una con los elementos principales a contemplar:

Etapa 1: Diagnóstico de la gestión de documentos: esta etapa tiene como finalidad proporcionar una visión general de las funciones y actividades que realiza la empresa, que permita identificar los problemas, oportunidades, objetivos, análisis y determinación de los requerimientos relacionados con la gestión de los documentos.

Etapa 2: Diseño del sistema de gestión de documentos de la empresa: resulta el principal objetivo del eje de desarrollo (sistema), define la arquitectura del sistema y el entorno tecnológico que le va a dar soporte de conjunto con la especificación detallada de sus componentes.

Etapa 3: Implementación del sistema de gestión de documentos de la empresa: El objetivo de esta etapa consiste en implementar la estrategia y diseño que se ha establecido, de manera que se pueda identificar y aplicar de forma sistemática el plan global que se ha definido. Este plan aporta en su conjunto una visión integral que engloba los diferentes componentes que se han establecido para el sistema (procesos, procedimientos, individuos y tecnología).

Etapa 4: Evaluación y mejora: Este proceso le facilita a la empresa identificar las fallas y problemas que afectan el desenvolvimiento eficaz del sistema. Por lo que resulta necesario que la organización defina su plan de autocontrol y autoevaluación del sistema.

Es importante decir que en la investigación se desarrolló las dos primeras etapas del modelo.

1.3 Los sistemas de gestión documental

Un sistema de gestión de documentos se ocupa de la dirección y el control de la organización en lo relativo a los documentos, ya que la creación y gestión de documentos es parte integral de las actividades, procesos y sistemas de la empresa. Su éxito depende en gran medida a la estrategia de implementación y mantenimiento que contemple la mejora continua y la atención a las necesidades empresariales.

El sistema de gestión de documentos dirige y controla la empresa con el propósito de establecer la política y los objetivos en relación con los documentos y alcanzarlos. Tiene en cuenta los requisitos de la empresa, garantiza su creación, gestión y accesibilidad sobre las actividades de la organización por el tiempo que sea necesario, su implementación proporciona transparencia y trazabilidad de las decisiones.

Según Mena (2005) los *objetivos de todo sistema de gestión* de documentos que se implante en las organizaciones deben estar dirigidos a:

- a) Hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos. Cada individuo sabe qué documentos tiene que guardar, cuándo, cómo y dónde. Además, sabe cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesita.
- b) Facilitar que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, evitar que se duplique, evitar fotocopios innecesarios, evitar dobles grabaciones de datos, etc.
- c) Conservar la memoria de la organización más allá de los individuos que trabajan en ella y poder aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia, evitando empezar de cero sobre aspectos en los que ya hay experiencia acumulada.

Para el buen funcionamiento de un sistema de gestión de documentos resulta necesario vincular por una parte las (normas, pautas metodológicas, guías prácticas, regulaciones de la organización, diagnósticos organizacionales, procesos, flujos de información, entre otros), ya que permiten establecer la arquitectura lógica del sistema y por otra tener en cuenta el estudio de la tecnología y sistema de gestión a emplear como componentes

físicos que permitan estructurar todos los requerimientos y etapas contempladas en las normas.

Características de los Sistemas de Gestión Documental según (Cruz, 2006):

1. Fiabilidad: capacidad de operar de forma regular y continua de acuerdo con procedimientos formales, esto es:

a) Capturar rutinariamente los documentos en el ámbito de las actividades que cubre.

b) Organizarlos de forma que reflejen los procesos de actividad de la entidad.

c) Protegerlos de alteraciones o eliminaciones no autorizadas.

d) Funcionar como fuente primaria de información sobre las acciones contenidas en los documentos.

e) Proporcionar fácil acceso a todos los documentos relevantes y a sus respectivos metadatos.

2. Integridad: capacidad de llevar a cabo medidas de control sobre aspectos tales como acceso, verificación de usuarios, autorizaciones de destrucción y seguridad, para prevenir acceso, destrucciones, alteraciones o extracciones de documentos no autorizadas.

3. Conformidad: con los requisitos derivados de las actividades, del entorno normativo y de las expectativas de la comunidad en la que actúa la organización. El personal que crea los documentos tiene que comprender la influencia de esos requisitos en las actividades que desarrollan. Esta conformidad debe ser regularmente valorada y los documentos de dichas valoraciones conservados como pruebas.

4. Exhaustividad: capacidad de gestionar los documentos resultantes de la serie completa de actividades de la organización.

5. Sistemática: en la creación, mantenimiento y gestión de los documentos.

Los sistemas de gestión de documentos, posibilitan a las organizaciones los siguientes beneficios en su implementación:

- Acceder oportunamente a la información. Depósito de documentos electrónicos en formato original.
- Organizar grandes volúmenes de información
- Mantener los flujos adecuados de información en la organización. Workflow para la edición los documentos.
- Soportar la integridad y seguridad de la información.
- Clasificación de documentos.
- Buscador de documentos y de su contenido.
- Control y gestión de los flujos de trabajo.
- Diferentes niveles de acceso.
- Control e histórico de versiones.

1.4 La gestión de documentos en la gestión empresarial

En los actuales escenarios la gestión empresarial alcanza un protagonismo en el desarrollo económico y productivo de las sociedades, contexto en el que predomina el uso y empleo de las nuevas tecnologías, de ahí que las organizaciones han incorporado nuevos conceptos para su gestión. Se ha impuesto la necesidad de disponer de adecuadas infraestructuras de comunicación y de sistemas de información que les permitan obtener los datos necesarios con el fin de conseguir un conocimiento real y suficiente del entorno que incide en los procesos de planificación y toma de decisiones.

En la actualidad en torno a la generación de información y documentación proveniente del ambiente interno y externo, lo que evidencia la necesidad de su correcto uso, comunicación y distribución entre los miembros que la emplean. Las organizaciones deben reconocer que si la información no es administrada eficientemente y no está disponible para su utilización en el momento adecuado, puede perder todo o gran parte de su valor ante el proceso de toma de decisiones, de ahí la importancia de su gestión. (Ruiz, 2008).

En relación con lo anterior, el Decreto Ley No. 265/2009 establece que las organizaciones tienen la responsabilidad de crear su sistema institucional de archivos, enmarcado en las actividades de la gestión documental, de ahí que sea parte esencial para control interno de la organización, por ser este un proceso integrado y extendido a todas las actividades inherentes a la gestión. Por lo tanto no se puede ver por separados la gestión documental y el control interno pues son aristas fundamentales ya que cada una responde y controla las actividades realizadas por los individuos.

Los documentos de archivo, debidamente custodiados y conservados, contribuyen a las buenas prácticas del control interno, por cuanto constituyen evidencia de la gestión administrativa en el cumplimiento de las funciones asignadas y los resultados alcanzados.

El Archivo Nacional de la República de Cuba, ha añadido en los objetivos para su aplicación en el Sistema Nacional de Archivos habilitar, dentro de la disciplina archivística, la concertación de la relación entre la Gestión Documental y el Sistema de Control Interno, lo que en la práctica significa asociar en el desarrollo de los procesos y métodos de trabajo, lo establecido en el Decreto Ley No.265/09 “Del Sistema Nacional de Archivos”, y la Resolución No.60/11 “Normas del Sistema de Control interno”, bajo un enfoque integrador de utilidad para las administraciones.

Según Bustelo (2013), en los nuevos modelos de negocio, la gestión de la documentación se perfila como un componente estratégico de primera magnitud, un verdadero componente de la estrategia de una organización.

Los últimos tiempos han sido testigo de una segunda revolución tecnológica a causa de la integración de diversas disciplinas y los sistemas de información en la estrategia organizacional, factor básico para el logro de nuevas ventajas competitivas, acorde a la tendencia, las empresas han implementado en sus estructuras organizativas el Administrador de Sistemas de Información (Chief Information Officer (CIO), Inteligencia Empresarial o Inteligencia de Negocios (Business Intelligence).

Ante este panorama, es necesario que las empresas cambien su orientación hacia enfoques innovadores que integren y complementen las capacidades existentes y a la vez

desarrollan nuevas estructuras. La gestión de documentos determina el éxito empresarial, constituye un factor importante para mejorar la eficiencia de las organizaciones y sus procesos. Se requiere ir a la búsqueda de nuevas formas organizativas que permitan gestionar la información contenida en los documentos. (Ruiz y Bodes, 2014)

La gestión de los documentos en las empresas con apoyo de las tecnologías (Enterprise Records Management), permite manejar de forma integrada todos los documentos que entran, salen y circulan por las organizaciones. La nueva concepción de los sistemas documentales es más corporativa que departamental, donde los aspectos organizativos constituyen el aspecto más crítico especialmente en las primeras fases de implantación de los sistemas de gestión documental.

Por otra parte Ruiz, (2016) discurre que el nuevo paradigma de la gestión de los documentos en la empresa se dirige al empleo de soluciones, tecnologías y procedimientos integrados que se ajusten a los modelos, estrategias y procesos de la empresa, mediante una correcta gestión, garantizando la fiabilidad, integridad, seguridad y acceso a la documentación durante todo el tiempo que se requiera.

Seguidamente el autor considera que aunque existe el archivo nacional como órgano rector de la gestión de documentos y archivos en el país, los aspectos regulatorios emitidos por esta institución están más enfocados a los aspectos, histórico-culturales con el fin de la conservación del patrimonio de la nación, sin embargo otras entidades han evolucionado más en estos temas, debido a la exigencia del país en incorporar estos aspectos en el sector empresarial y otras instituciones gerenciales.

Tal es el caso de la Ley 107/2009 de la Contraloría General de la República de Cuba y la Resolución 60/2011, en las que se contemplan los aspectos de la gestión de documentos y de información gerenciales, las que son consideradas como invariantes y tienen un carácter obligatorio en su implementación.

Según la Resolución No. 60/11, emitida por la Contraloría General de la República de Cuba, con el objetivo de establecer normas y principios básicos del Sistema de Control Interno, el Control Interno se define como el “proceso integrado a las operaciones con un

enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas”. También plantea que los órganos, organismos, organizaciones y entidades al diseñar e implementar el sistema de control interno, en toda su estructura administrativa hasta la base, tienen en cuenta el cumplimiento de los principios básicos de: legalidad, objetividad, probidad administrativa, división de funciones, fijación de responsabilidades, cargo, descargo y autocontrol; con las características generales de que sea: integral, flexible y razonable.

El sistema de control interno está conformado por medidas o acciones que respaldan el mejor funcionamiento de la institución, por lo que su propósito fundamental es propiciar la eficiencia general de su trabajo. La conformación del sistema en cinco componentes, y la esencia de cada uno de ellos así lo propician, los componentes identificados son:

- Ambiente de control.
- Gestión y prevención de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión y monitoreo.

Estos componentes, que interactúan entre sí y se corresponden con los principios básicos y las características generales, están estructurados en normas, cuya enunciación, implementación y cumplimiento, quedan evidenciados en los documentos que se generan, en las oficinas por las personas que llevan a cabo las actividades del control interno, en correspondencia con las funciones de las unidades organizativas que integran la estructura de la institución, de ahí que la gestión documental está presente en cada uno de los componentes.

CAPÍTULO II. Diseño del Sistema de Gestión Documental para la empresa de SERCONI

2.1 Caracterización de la Empresa de Servicios Técnicos de Computación Comunicación y Electrónica para la industria del Níquel (SERCONI)

La Empresa de Servicios Técnicos de Computación, Comunicaciones y Electrónica para la industria del Níquel “Rafael Fausto Orejón Forment” (SERCONI) fue creada por la Resolución 125 del cuatro de marzo de 1996 del Ministro de Economía y Planificación, consolidándose como empresa el 1 de octubre del 1996.

Integrada por actividades afines a la Comunicación, la Computación, la Instrumentación y la Automática, que existían dentro de las diferentes entidades del Grupo Empresarial CUBANÍQUEL.

Con la incorporación de estas especialidades, también se amplió el mercado y actualmente se dedica a realizar proyectos integrales para la automatización industrial, fabrica cualquier tipo de termoelementos y oferta una gama completa de los servicios de Comunicaciones, Automática, Informática, Instrumentación, Electrónica, Internet y Correo Electrónico.

En este momento cuenta con 217 trabajadores.

SERCONI posee certificado: el Sistema de Gestión de la Calidad por la Norma ISO 9001:2008 por la Oficina Nacional de Normalización y la Oficina Lloyd’s Register. El Sistema de Gestión de los Recursos Humanos y el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.

Objeto Empresarial:

- Brindar soluciones integrales y servicios técnicos a equipos y sistemas de Informática, Telecomunicaciones, Automatización e Instrumentación.

- Comercializar a personas jurídicas insumos, partes, piezas y equipos de computación, telecomunicaciones, automatización e instrumentación, tanto producida como adquirida.
- Brindar servicios de metrología industrial, así como de suministro de Internet a través de los suministradores públicos autorizados y de correo electrónico, aplicaciones de sistemas de gestión organizacional.

Misión:

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ofreciendo servicios de informática, automatización, comunicaciones y metrología industrial al Grupo Empresarial CUBANÍQUEL y otros clientes que así lo requieran, distinguiéndose por la calidad y precios competitivos, contando para ello con un Capital Humano altamente profesional.

Visión:

Ser líderes en la calidad e integridad de los servicios y los productos de nuestra razón social en el Entorno de la Organización. Contamos con altos niveles de competitividad y desarrollo, con un Capital Humano capacitado, motivado y estimulado que responde a las expectativas de nuestra responsabilidad social.

Productos y Servicios que ofertan:

Servicios Ofimáticos y Telemáticos:

- Diseño, desarrollo, instalación y puesta en marcha de Software.
- Operación, mantenimiento y actualización de Software, captación e impresión.
- Soporte Técnico e Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de sistemas de Computación, ofimática, audio y video y alquiler de equipos de computación.

ISP para el Grupo Empresarial:

- Correo electrónico.
- Internet.

- Servicios telemáticos en general.
- Administración del nodo central de la intranet Cubaníquel.
- Servicio de hosting.
- Servicios de Automatización.

Ingeniería y diseño de sistemas de automatización:

- Diseño, desarrollo, fabricación, programación, montaje, ajuste y puesta en marcha de equipos y sistemas de automatización y control de instrumentación en plantas y procesos.
- Instalación y configuración del sistema de supervisión y control EROS.
- Asesoría técnica en trabajos de automatización.
- Diseño de circuitos impresos.
- Instalación de sistemas de pesaje electrónico EROS.
- Desarrollo de Software de aplicación para la automatización a solicitud.
- Soluciones integrales de averías en los sistemas de control e instrumentación instalados en plantas de procesos.

Servicios Metrológicos:

- Mantenimiento y reparación de instrumentos y sistemas de medición, electrónicos, neumáticos y digitales.
- Inspección, calibración y aseguramiento metrológico para equipos y sistemas de medición electrónicos, neumáticos y digitales.

Servicios de Telecomunicaciones:

- Nuevas instalaciones de equipos y/o sistemas de telecomunicaciones.
- Ingeniería, estudio y proyectos de telecomunicaciones.

- Administración de sistemas de Comunicaciones.
- Ajuste y puesta en marcha, montaje, mantenimiento, reparación y programación de Equipos y o sistemas de Telecomunicaciones: (teléfonos, pizarras telefónicas, equipos de radiofrecuencia, intercomunicadores, fax).
- Programación y Administración de Sistemas de Comunicaciones Empresariales, Licencias, Legalidad, etc.
- Mantenimiento a instalaciones de cables Multipares y de Fibra Óptica.
- Mantenimiento a cableado estructurado.
- Mantenimiento a intercomunicadores.

Fabricación de Termoelementos:

- Fabricación de todas las gamas de termopares (B,S,K,J,N,R).
- Fabricación de termo resistencias PT 100, PT 1000 y otras.
- Venta de equipos indicadores de temperatura, controladores de temperaturas PID y ON/OFF.
- Comercializar cables de compensación, convertidores de temperaturas, software e interfaces afines a estos.
- Comercializar manómetros, termómetros bimetálicos de expansión y de contactos eléctricos.

Principales Proveedores:

- CEXNI
- CIMEX MAYORISTA MOA, SANTIAGO, HABANA
- AUSA MOA, SANTIAGO, HABANA
- COPEXTEL NACIONAL

- TECNOMATICA

Principales Clientes:

- EMP. CMDTE, ERNESTO GUEVARA
- EMP. DE SERVICIOS NICAROTEC
- GRUPO EMPRESARIAL CUBANÍQUEL
- AZCUBA
- OBE (Organización Básica Eléctrica)

2.2 Diagnóstico de la gestión de documentos en la empresa

La etapa de diagnóstico se realiza con la finalidad de proporcionar una visión general de las funciones y actividades que realiza la empresa, donde se identificaron los problemas, oportunidades, y requerimientos relacionados con la gestión de los documentos a partir de la aplicación y procesamiento de las técnicas utilizadas. Constituye una herramienta de gran valía que proporciona a los directivos una visión general de las fortalezas y debilidades de la organización respecto a la gestión de documentos.

Para la realización del diagnóstico se tuvo en cuenta la entrevista estructurada (**ver anexo 2**) en la cual se resume en los siguientes parámetros:

- Organigrama organizacional: En el organigrama de la empresa no se tiene delimitado la existencia de otras unidades funcionales o administrativas con enlace a la empresa, a pesar de que 2 áreas de esta radica una en Nicaro (Empresa de Servicios Nicarotec) y la otra la Empresa Ernesto Che Guevara. (**Ver Anexo 3**)
- Procesos: La empresa tiene concebido todos los procesos por áreas, es decir la estructura que debe llevar dicho proceso y donde se realiza teniendo en cuenta su característica.
- Control interno: Poseen un plan de control interno, donde el cuarto componente que es Información y conocimiento tiene incluido el Manual de Identidad Visual y Manual

de Información. Se rigen por la Resolución 60/11 Normas del sistema de control interno (Contraloría General de la República de Cuba).

- Capacitación: Existe un plan de formación continua para todo el personal de la empresa a todos los niveles según las necesidades competentes.
- Procesos de la gestión de documentos: El flujo informativo de la empresa no está estructurado.
- Cuadro de clasificación: la empresa no posee cuadro de clasificación para tipificar la documentación que se gestiona.
- Tabla de retención de documentos: No conocen que tiempo deben estar los documentos según su edad.
- Tablas de valoración documental: La empresa no lleva a cabo los procesos de valoración de los documentos.
- Inventario de tecnología: La empresa posee una infraestructura tecnológica muy buena con 2 torres para el trabajo de archivo o sea los documentos de las áreas, no tienen proyectos de digitalización, documentos en formato digital y procedencia (diferentes divisiones y direcciones que se encuentran en la red), no existen aplicaciones informáticas para la gestión documental.

De los resultados derivados del diagnóstico se realiza un análisis para determinar el posicionamiento en la estrategia empresarial de las empresa estudiada, con respecto a la gestión de documentos.

Para dicho análisis se emplea la metodología Matriz de Balance de Fuerzas, más conocida por sus siglas DAFO, también conocida como FODA o por sus siglas en inglés, SWOT, que se centra en la definición de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, respecto a la implementación de la gestión de documentos en el sistema empresarial, con miras establecer estrategias tendientes a construir sobre las fortalezas, eliminar las debilidades, aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas, acordes con los objetivos y políticas formulados.

El resultado de la matriz DAFO destaca que la empresa estudiada en relación con la gestión de documentos se encuentran en una estrategia de supervivencia (Cuadrante IV), tendiendo a la estrategia defensiva (Cuadrante III). **(Ver Anexo 4)**

Como resultado del diagnóstico se identificaron las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades referentes a la gestión de documentos con el propósito de establecer objetivos estratégicos. En esencia se reconoce que:

El análisis interno de la empresa muestra:

Fortalezas:

- Cultura organizacional.
- Aplicación de la gestión por procesos.
- Gestión de documentos alineado a objetivos empresariales.

Debilidades:

- No empleo de sistema de gestión documental.
- Políticas para la gestión de documentos.
- No existencia de cuadro de clasificación.
- No existencia de políticas para la depuración, destrucción o expurgo.
- No existencia de regulaciones y normativas para la gestión documental.
- No existencia de tablas de retención.
- No existencia de aplicaciones informáticas.
- No existencia de los flujos de información.
- No existencia de procedimientos o manuales para la gestión de documentos

El análisis externo de la empresa comprende:

Oportunidades:

- Sistema empresarial en proceso de transformación.
- Reflejado en el decreto Ley 107/ 2009. Contraloría General.
- Se contempla en el Decreto Ley 60/2011. Sistema de control interno.
- Certificación por normas internacionales.
- Evidencia documental.

Amenazas:

- Cambios tecnológicos.
- Empleos de los sistemas de gestión de contenidos empresariales.
- Empleo de estándares internacionales.

El comportamiento de la empresa estudiada con respecto a la aplicación de la gestión de documentos es crítico, (amenazas y debilidades), por lo que se requiere que la entidad minimice las deficiencias y pueda protegerse de las amenazas, aprovechando las oportunidades que ofrece el entorno, ya que el tema cuenta con un respaldo gubernamental y constituye un elemento significativo dentro de las estrategias de actualización y perfeccionamiento de la empresa estatal socialista.

2.3 Diseño del sistema de gestión documental para la empresa de SERCONI

Las nuevas exigencias de los nuevos escenarios en que se desenvuelve la empresa cubana favorecen al empleo de la gestión de documentos como apoyo a la toma de decisiones basada en hechos y evidencias. En la actualidad la normativa nacional del sistema empresarial apunta a la obligatoriedad de su implementación, a pesar de que no cuenta con base normativa en este aspecto que indique el (qué hacer y cómo) para llevar a cabo estos proyectos en el sector empresarial.

Teniendo en cuenta las debilidades y amenazas se diseña el sistema de gestión documental para la empresa SERCONI a partir de la implementación del MOPIGD. Lo que

permitirá la conservación de todos los documentos recibidos o generados por cada una de las áreas que componen la empresa mientras dure la tramitación de los asuntos a los que hacen referencia, y a lo largo del período de tiempo que para cada serie documental se establezca los plazos de su transferencia documental.

La custodia y conservación del sistema será responsabilidad de la persona asignada por el director general de la empresa que asumirá las siguientes funciones:

- Organizar y conservar la documentación hasta que concluya su trámite.
- Impedir la dispersión o eliminación de documentos.
- Controlar el préstamo y la recuperación de los documentos, que salgan del archivo mediante un registro de préstamos.

Para el desarrollo de estas funciones deberá contar con los documentos de trabajo necesarios. Estos son:

- Las normas básicas de organización y gestión del sistema.
- El cuadro de clasificación de toda la organización.
- Las normas de transferencias documentales.
- La tabla de plazos de transferencia documental
- La tabla de valoración documental.

2.3.1 Requisitos fundamentales para la creación del sistema de gestión documental

- Identificar los documentos y las evidencias que se van produciendo a lo largo de la realización del proceso y situarlos en su contexto de creación.
- Determinar qué unidades de negocio o personas (roles) generan los documentos y acceden a ellos.
- Identificar los requisitos legales, normativos, internos y de las partes interesadas que condicionan la realización del proceso y por lo tanto la creación.
- Decidir la forma y la estructura en que los documentos deben producirse e incorporarse al sistema y bajo qué soporte tecnológico debe hacerse.
- Determinar el tipo de datos de identificación y uso que deben ir asociados a los documentos (metadatos) durante su gestión y la forma en que dichos datos se vincularán y gestionarán a lo largo del tiempo.
- La transmisión de documentos durante los procesos de gestión por los miembros de

la organización o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplir estos requisitos.

- La documentación será organizada en expedientes (con una estructura lógica, coherente y cronológica), debiendo procurar que su estructura permanezca siempre intacta, de manera que su localización resulte fácil y rápida.
- El criterio básico de ordenación es el cronológico- estructural, debido a que las actividades que se realizan tienen una secuencia en el tiempo.
- El plan de control interno al Sistema de Gestión de Documentos debe tener la condición necesaria para la mejora continua del sistema de gestión de documentos; radicará en la necesidad de planificar, implementar y controlar periódicamente los procesos claves de la organización con respecto al sistema de gestión de documentos (información relevante), la empresa dentro del plan de control interno debe cumplir con los requisitos establecidos por la Norma ISO 15489-2 y la ISO 30301. **(Ver Anexo 5)**
- El Plan de capacitación debe tener un programa de formación continua, dirigido al personal en todos los niveles de la organización, diseñado y ajustado a sus necesidades incluyendo al personal que colabora o participa en el sistema de gestión de documentos. Los programas de formación deben contar con materiales de estudio y de auto-preparación. **(Ver Anexo 6)**

2.3.2 Procesos claves del sistema de gestión documental

En el diseño de un sistema de gestión de documentos, es fundamental definir los elementos que van a facilitar la implementación sistemática de los procesos y su adaptación a las necesidades específicas de la organización.

Para garantizar la calidad del sistema de gestión documental es necesario tener en cuenta los procesos que intervienen en la gestión de documentos establecidos por las normas ISO y empleados en el modelo MOPIGD.

1. Incorporación: antes de iniciar este proceso se debe identificar, organizar, valorar y determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados. Es el proceso que determina si un documento debe crearse o conservarse. Se incluyen tanto los

documentos creados por la organización como los que ésta recibe. Toma en cuenta el nivel de acceso y cuánto tiempo tienen que conservarse (para lo cual son consultadas las directrices y el calendario de conservación de la empresa). Se deben identificar las tipologías documentales que posee la empresa y determinar áreas funcionales, funciones, series, subseries que conforman el fondo documental siguiendo el criterio de las relaciones jerárquicas.

2. Registro: determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos, decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos, determinar las tecnologías adecuadas para crear y capturar los documentos. Incorpora una breve información descriptiva sobre el documento; asigna un registro con un identificador único.

3. Determinar la información de control (metadatos) que debe crearse en los procesos de gestión documental y cómo se vinculará y gestionará con los documentos a lo largo del tiempo.

- el nombre o título del documento;
- una descripción o resumen del texto;
- la fecha de creación;
- la fecha y hora de la comunicación y la recepción;
- entrada, salida o interno;
- el autor (con su filiación);
- el remitente (con su filiación);
- destinatario (con su filiación);
- el formato físico;
- su clasificación de acuerdo con el cuadro de clasificación;

- sus vínculos con los documentos relacionados, que documenten el mismo proceso o que se refieran a la misma persona o asunto, si el documento forma parte de un expediente;
- el sistema desde el que se incorporó el documento;
- la aplicación de software y la versión que se utilizó para la creación o incorporación del documento;
- la norma a la que se ajusta la estructura de los documentos;
- los detalles sobre los enlaces incrustados en el documento, incluida la aplicación de software y la versión que se utilizó en la creación de los documentos incrustados;
- las plantillas que se necesitan para interpretar la estructura del documento;
- el acceso;
- el plazo de conservación; y
- cualquier otra información sobre el contexto y la estructura que resulte útil para los fines de la gestión) clasificación

El enfoque basado en procesos que es el que se propone para el diseño del sistema y los principios que lo sustentan implica llevar a cabo un análisis de las actividades de la organización, lo que resulta necesario identificar todos los procesos precisos para producir los resultados previstos y determinar su interacción entre ellos, los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. Por lo cual se debe realizar lo siguiente:

1. Identificar los documentos y las evidencias que se van produciendo a lo largo de la realización del proceso y situarlos en su contexto de creación.
2. Determinar qué unidades de negocio o personas (roles) generan los documentos y acceden a ellos.

3. Identificar los requisitos legales, normativos, internos y de las partes interesadas que condicionan la realización del proceso y por lo tanto la creación.
4. Decidir la forma y la estructura en que los documentos deben producirse e incorporarse al sistema y bajo qué soporte tecnológico debe hacerse.
5. Determinar el tipo de datos de identificación y uso que deben ir asociados a los documentos (metadatos) durante su gestión y la forma en que dichos datos se vincularán y gestionarán a lo largo del tiempo.
6. La transmisión de documentos durante los procesos de gestión por los miembros de la organización o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplir estos requisitos.

2.3.3 Herramientas del sistema de gestión documental

Se pueden emplear herramientas específicas que contribuyan a una mejor descripción, gestión, acceso y uso para el sistema de gestión de documentos, tales como: tesauro de términos, cada entidad define que lenguaje controlado emplea, los glosarios de términos, índices permutados de materia u otros vocabularios. Pueden contemplarse las normas o estándares para la descripción archivística Norma Internacional de Descripción Archivística ISAD (G), DublinCore u otras como:

1. Cuadro de clasificación: representa de forma jerárquica (en diferentes niveles) las actividades de la organización, estructurándolas en clases y grupos según las funciones, actividades y operaciones., que incluye determinar los períodos de conservación y definir los permisos de acceso a los diferentes documentos y a su vez poderlos localizar. Es una herramienta de consulta que muestra la organización del fondo documental y permite la localización y acceso inmediato a los documentos. Se realizará el cuadro siguiendo el criterio orgánico funcional.
 - Ordenación: se realizará de manera cronológica, puesto que una organización alfabética rompería la secuencia de los documentos que surgirían al momento.

- Codificación: se tendrá en cuenta el organigrama de la empresa y los documentos estarán identificados por números.
2. Conservación de los documentos: conservar la documentación existente en la empresa permite preservar la información que contiene el documento y el soporte original lo cual significa garantizar su integridad, autenticidad, fiabilidad y utilidad.
 - Tabla de retención y valoración de documentos: La tabla de retención documental de la organización es un instrumento de la archivística que nos permite normalizar la producción documental y garantiza la organización de la información activa; mediante un listado de series y sus correspondientes tipos documentales, que se produce o se recibe por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se le asigna el tiempo de permanencia en cada tipo de archivo (gestión, central, histórico), regulando la su existencia y su vida útil. La valoración documental es el proceso que la organización debe llevar a cabo para el análisis y determinación de los valores de los documentos en función de la información que contienen. Estos valores (administrativo, legal e histórico) condicionan el destino de los documentos, el establecimiento de plazos para la realización de las transferencias, la decisión sobre su conservación temporal o permanente y los permisos de acceso. **(Ver Anexo 7)**
 3. Inventario de la información relevante: En el proceso de la definición de las tablas de retención y valoración documental, se analizan los procesos de la gestión de documentos de la organización, como parte de este proceso se identifican también todos los procesos que generan e intercambian documentos relevantes para la empresa, lo que se va registrando en la Tabla de Retención de documental conformando el inventario de la información relevante de la organización.
 4. Esquema de metadatos: Como parte de la producción o captura de los documentos del sistema de gestión de documentos, se asigna información de control, tal y como se describió anteriormente (etiquetas metadatos para la descripción: fecha, autor, etc.), los que forman parte de la descripción del contexto, el contenido y la estructura de los mismos. Existe la posibilidad de la definición de distintos tipos de metadatos

en relación con la norma de descripción archivística que se adopte en la organización. Los metadatos contribuyen al valor probatorio y testimonial del documento en la medida en que explican las circunstancias de creación, gestión y uso.

El esquema de metadatos se subdivide en:

- Metadatos descriptivos: deben ser completados por las aplicaciones de registro y tramitación. Su objetivo es la descripción e identificación de los documentos y expedientes, así como la condición de acceso;
- Metadatos del ciclo de vida: dependen del ciclo de vida del documento y se completan a partir de acciones realizadas en el proceso de registro/tramitación/archivo y la tabla de retención documental;
- Metadatos de seguridad: se contempla en el proceso de registro/tramitación/archivo, definición por roles.

La autora considera que el diseño del Sistema de Gestión Documental suscita a la creación, uso, manejo, mantenimiento y conservación de los documentos, el cual permite favorecer al:

- Conocimiento y cumplimiento de las legislaciones vigentes.
- Conservar el patrimonio documental de la empresa.
- Contribuir a la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

1. Una adecuada gestión documental en el sector empresarial permite proteger la integridad de la documentación para el futuro acceso a ella como evidencia de los hechos así garantizar una eficaz toma de decisiones.
2. El diagnóstico realizado permitió conocer los rasgos fundamentales que caracterizan a la gestión de documentos en la empresa SERCONI, a partir del empleo de técnicas y métodos de investigación se pudo identificar y evidenciar los principales problemas que afectan y dificultan la gestión documental en dicha empresa.
3. El diseño del sistema de gestión documental mediante del modelo para la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano (MOPIGD) en la empresa SERCONI garantizará la transparencia administrativa y permitirá conservar la evidencia de las actividades así como proteger la integridad de los documentos durante el tiempo que se requiera.

RECOMENDACIONES

1. Socializar el modelo en otras empresas del territorio, a partir de conferencias y asesorías en las que se muestren los beneficios empresariales.
2. Establecer acciones de capacitación dirigidas al sector empresarial en materia de gestión de documentos, que permitan obtener como medición de impacto la implementación del modelo.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2011a). *Información y documentación. Sistema de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario*. UNE-ISO 30300. España: AENOR.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2011b). *Información y documentación. Sistema de gestión para los documentos. Requisitos*. UNE-ISO 30301. España: AENOR.
- Bejerano, G. (2014). *Avance del proceso de control interno*. Presentado en Conferencia de Diplomado de Administración Pública, Escuela Superior de Cuadros del Estado y el Gobierno.
- Bustelo Ruesta, C. (2013). Serie ISO 30300. *Sistema de gestión para los documentos*. SEDIC. Asociación Española de Documentación e Información.
- Bustelo Ruesta, C. y García Morales, E. (2008). *Guía para la aplicación de la Ley 11 en materia de gestión de documentos electrónicos, expediente electrónico y archivo electrónico* [en línea]. Madrid: Ministerio de Cultura.
- Comité Técnico de Normalización. (2005). *Información y documentación. Gestión de documentos. Informe técnico ISO/TR 15489-1*. AENOR.
- Consejo de Ministros. (2012). Decreto 281. *Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal*. República de Cuba.
- Consejo de Ministros. (2007). Decreto-Ley 252. *Sobre la continuidad y fortalecimiento del sistema de dirección y gestión empresarial cubano*. República de Cuba.
- Consejo de Ministros. (2014). *Decreto-Ley 252/2014 y el Decreto 281/2014*. República de Cuba.
- Consejo de Estado. (2011). *Decreto Ley 281. Del sistema de información del gobierno*. Publicado en la Gaceta Oficial de la República de Cuba. Recuperado a partir de <http://www.gacetaoficial.cu/>
- Contraloría General de la República. (2012). *Sistema de control. Resolución No.60/11. Normas del sistema de control interno*. Guía de autocontrol general.

Cruz Mundet, J. R. (2008). *La gestión de documentos en las organizaciones*. España: Ediciones Pirámides.

Dante, G. P. (2005). *Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. Ciencias de la información*, 36(3).

Diccionario de terminología archivística. (1992) 2da. ed. Recuperado de https://books.google.com.cu/books/about/Diccionario_de_terminolog%C3%ADa_archiv%C3%ADsti.html?id=tnPwAAAACAAJ&redir_esc=y

Decreto-Ley 252/2007 sobre la continuidad y el fortalecimiento del sistema de dirección y gestión empresarial cubano.

Decreto 281/2014. *Bases Metodológicas para el Perfeccionamiento Empresarial*. Publicado en la Gaceta Oficial de la República de Cuba.

Fred R., D. (2013). *Strategic planning swot*. London: Pearson Educación.

Hernández Sampieri, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Félix Varela.

Llansó Sanjuan, J. (1993). *Gestión de documentos. Definición y análisis de modelos*. Departamento de cultura. Recuperado de: <http://eah-ahe.org/pdf/ikerlanak7.pdf>

Mujica, M. M. (2010). *Gestión documental y organización de archivos*. La Habana: Editorial Félix Varela.

RAE. (2010). Diccionario de la Lengua Española. 20. ed. Recuperado de <http://www.rae.es/drae/>

Ruiz González, M. Á. y Bodes Bas, A. (2014). La gestión documental y su impacto en el sector empresarial cubano. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 2(1).

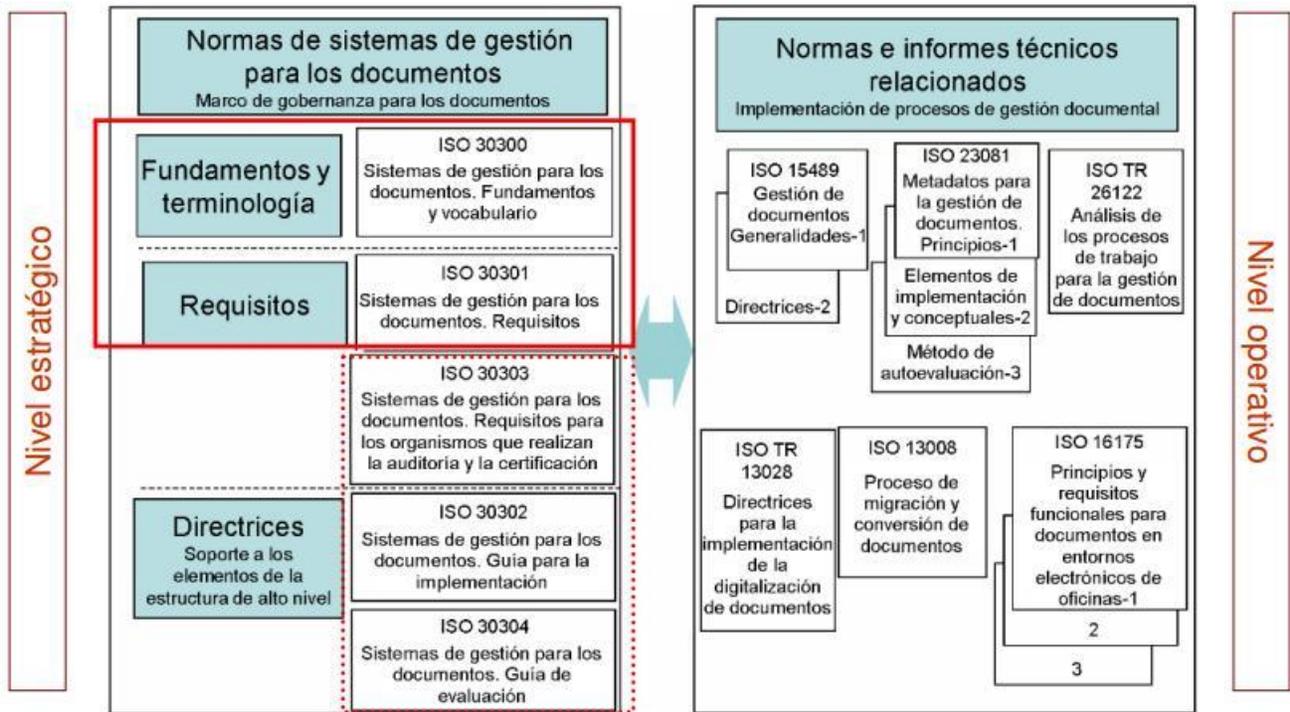
Ruiz González, M (2016). *Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano* (Tesis Doctoral, Universidad de la Habana, Cuba) .Recuperado de <http://www.bdigital.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=1548&type=pdf&id=1549&db=2>

Tarea Perfeccionamiento. (2011). Indicaciones generales para organizar los sistemas informativos de los órganos y organismos de la administración central del estado.

UNE. (2008). Norma UNE-ISO 23081-1:2008 Información y documentación - Procesos de gestión de documentos – Metadatos para la gestión de documentos. Parte

ANEXOS

Anexo 1. Normas relacionadas con la gestión de documentos



Normas elaboradas por el ISO/TC 46/SC11 sobre SGD y normas internacionales e informes técnicos relacionados

- Publicadas
- En elaboración

Anexo 2. Guía de entrevista para la recogida de información sobre la gestión de documentos en la empresa SERCONI

(Basada en las Normas UNE-ISO/TR 15489-2:2001, UNE ISO 30300:2011, ISO 30301:2011)

Generales de la Gestión de documentos a nivel estratégico en la Empresa

1. ¿La gestión de documentos tributa algún objetivo de la Empresa? ¿Cuál o de qué manera?
2. ¿La máxima dirección de la Empresa provee de los recursos y apoyo requerido para establecer la gestión documental?
3. ¿La alta dirección está involucrada con la gestión de documentos? ¿Dirige y apoya la mejora continua para la gestión de documentos en la Empresa?
4. ¿Ejemplifique acciones que complementen esta afirmación?
5. ¿Se considera esta actividad estratégica para su Empresa?
6. ¿Dónde ubicaría la gestión de documentos en el organigrama de su Empresa? Porqué.
7. ¿Tienen definido el plan de riesgos? ¿Se aborda lo relacionado a la gestión de los documentos?
8. Existencia de estrategias para la conservación, pueden incluir la copia, conversión y migración de los documentos
9. ¿Se cuenta con una política para las destrucciones o depuraciones de los documentos en su Empresa?

Planificación de la gestión de documentos en la Empresa

10. ¿Tienen establecida la política, los objetivos y estrategia para la gestión de los documentos en su Empresa?
11. ¿Se dispone de una política para la conservación de los documentos?

12. ¿Su Empresa ha realizado algún análisis de los impactos reales/potenciales, análisis de costo-beneficios de la gestión de documentos para la mejora en su desempeño personal?
13. ¿La gestión de documentos forma parte del plan de comunicación interna de su Empresa?
14. Existencia de la documentación que la organización haya determinado como necesaria para asegurar la efectiva planificación, operación y control de sus procesos.
15. ¿Tienen previsto la tasa de crecimiento del fondo documental desde el punto de vista de infraestructura disponible (espacio y tecnología)?
16. Estrategia de conservación de los documentos atendiendo a la política en cualquier formato que se quiera.

Procesos de la Gestión de documentos en la Empresa

1. ¿Se gestionan los documentos de su Empresa?
2. ¿Qué mecanismos tienen establecido para ello?
3. ¿Cómo se registran las actividades de la Empresa?
4. ¿Cómo registran los documentos de la Empresa?
5. ¿Cómo se conservan los documentos de la Empresa?
6. Una organización debe controlar sus documentos para conservar la evidencia documental de sus actos, en este sentido:
 - a) ¿Cómo se garantiza el control de los documentos?
 - b) ¿Cómo se protege la integridad de los documentos durante el tiempo que se requiera?
 - c) ¿Cómo se garantiza la autenticidad, fiabilidad y uso de los documentos en su Empresa?
 - d) ¿Están definidas las políticas de uso de los documentos en la Empresa?
7. ¿Cómo se tipifican los documentos de su Empresa?

8. Existencia de documentación que describa las actividades y los procesos de la organización identificando la relación entre ellos
9. Existencia de mapa de procesos de la empresa
10. Existencia de cuadros de clasificación
11. Cuentan con tesoro de términos para controlar el lenguaje de los documentos organizativos
12. La Empresa cuenta con un tesoro de términos que permita controlar el lenguaje usado para la descripción de los documentos en el contexto organizativo específico
13. Existencia de un glosario de términos u otros vocabularios controlados
14. Cuentan con una tabla de acceso y seguridad de los documentos
15. Existencia de tablas de retención de los documentos
16. Existencia de política para la destrucción, depuración o expurgo de los documentos
17. Cumplimiento del Decreto Ley No. 199 sobre la seguridad y protección de la información oficial
18. Existencia de normativas internas para la gestión de documentos
19. Se cuenta con tablas de retención para los documentos ¿Existencia de un calendario que defina los períodos de conservación de los documentos y las consiguientes acciones para la disposición sobre los documentos?
20. Empleo de regulaciones nacionales para la gestión de los documentos.
21. Se dispone de un procedimiento para el uso, manejo, tratamiento y conservación de los documentos en su Empresa?
22. Se determina la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos

23. ¿Almacenamiento de los documentos? ¿Quién y cómo se guardan los documentos. Después de guardados se puede acceder a ellos?.

24. ¿Cómo se realiza el acceso de los documentos? ¿Tienen identificados los roles de los usuarios en el sistema?

25. Uso y trazabilidad del acceso a los documentos: Identificación de los roles de los usuarios atendiendo a sus funciones, seguridad de los documentos, custodia de los documentos, movimiento de los documentos.

Recursos humanos para la gestión de documentos en la Empresa

26. ¿Cuenta su empresa con un equipo de trabajo especializado para llevar a cabo la gestión de los documentos de manera exitosa? Que abarque desde el nivel operativo al estratégico

27. ¿Este equipo está comprometido con la Empresa y conoce la importancia de su labor?

28. Capacitación/formación en materia de gestión de documentos

29. Se cuenta con un Plan de formación que tenga en cuenta la necesidades de capacitación que se requiere para el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental de la persona o personas que trabajan la gestión de documentos en su Empresa?

30. Una vez recibidas estas capacitaciones la Empresa realiza medición del impacto de la capacitación. ¿Cuáles han sido los resultados?

31. Asesorías o consultorías recibidas en materia de gestión de documentos

Infraestructura tecnológica para la gestión de documentos en la Empresa

32. Proyectos de digitalización

33. Formatos o soportes de la documentación que posee la empresa

34. Existencia de aplicaciones informáticas para la gestión de los documentos

35. Transferencias de documentación electrónica realizadas

36. Empleo de regulaciones nacionales para la gestión de los documentos electrónicos

37. ¿Se establecen las condiciones que debe regir la administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión documental?

Control de la documentación de la Empresa

38. ¿La empresa tiene identificado el Plan de riesgos para la gestión de los documentos?

39. ¿Se evalúan los riesgos de fallos en el control de documentos auténticos, fiables y usables producidos por los procesos de su Empresa?

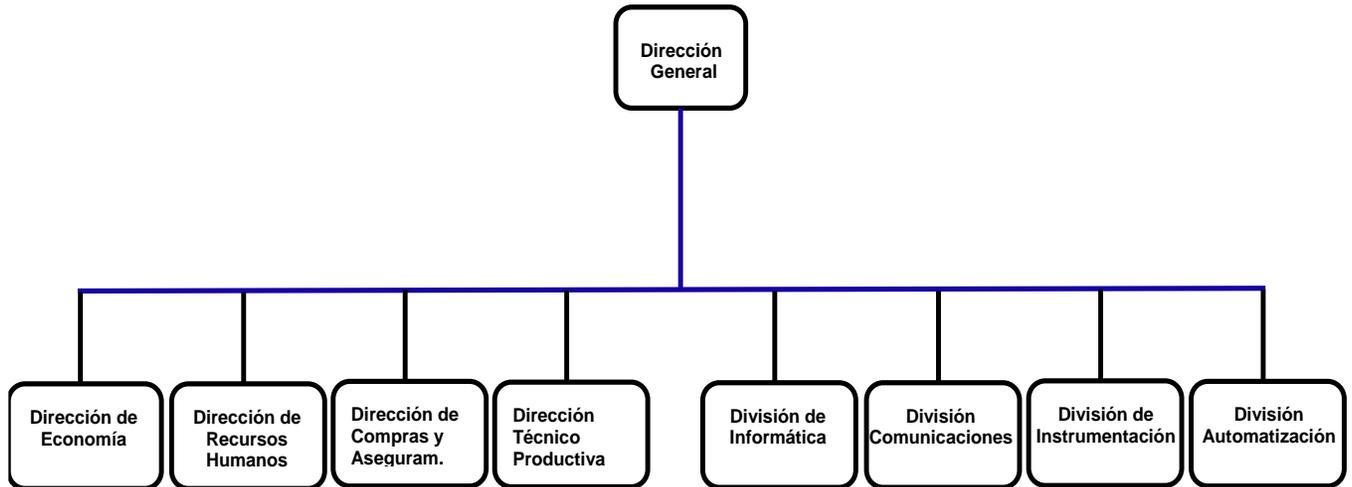
40. ¿Qué relación tiene el sistema de gestión de documentos con el sistema de control interno en la empresa?

Conservación de la documentación de la Empresa

41. ¿Se establecen las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo largo del tiempo?

Anexo 3. Organigrama Organizacional

Organigrama de Estructura Organizativa de la Empresa de Servicios Técnicos de Computación Comunicaciones y Electrónica del Níquel.



Anexo 4. Matriz DAFO



Anexo 5. Procesos y controles iso 30301

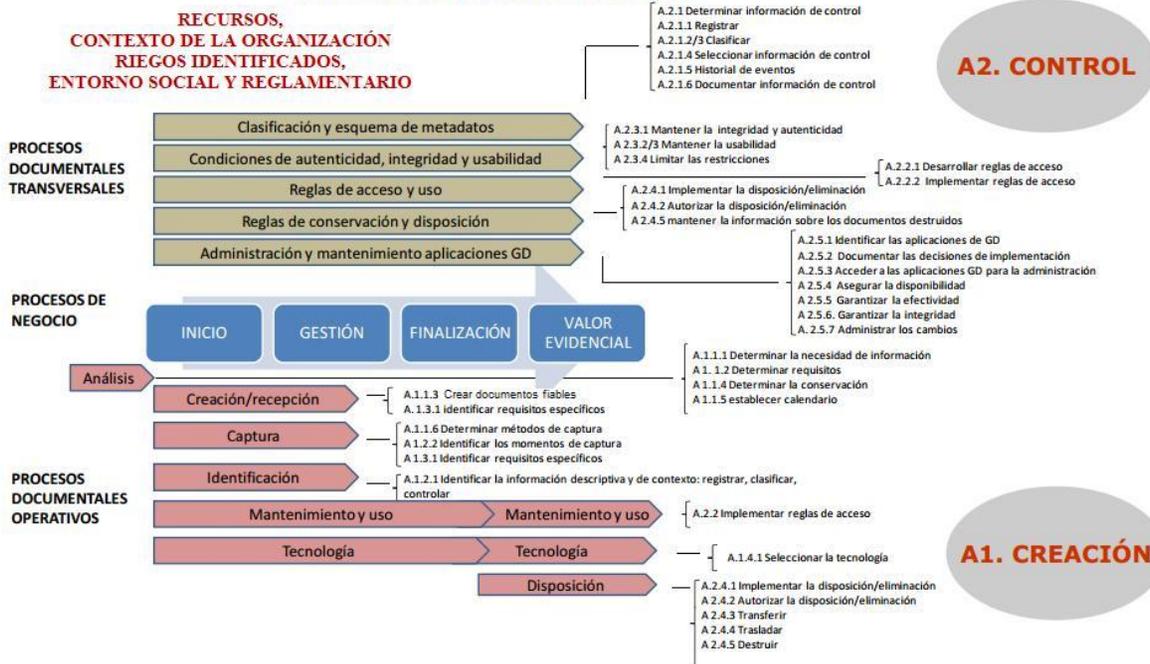
Este anexo presenta los procesos y controles de gestión documental que se deben implementar. La implementación puede aplicarse de forma escalonada para adaptarse a las características de cada organización. La decisión de no implementar algún proceso debe justificarse (por ejemplo, una organización puede decidir no implementar el punto A.2.4.3. Transferencia, porque no tienen planeada la transferencia de sus documentos a otra organización). Los procesos y controles de gestión documental se han agrupado y numerado en la tabla A.1 siguiendo los puntos descritos en 8.2 c) 1) Creación y 8.2 c) 2) Control. Los procesos de gestión documental se encuentran en la columna de la izquierda. Para cada proceso de gestión documental se proporcionan uno o más controles.

Tabla A.1

N°	Proceso	Controles
A.1	Creación	
A.1.1	Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio	
A.1.1.1	Determinar la necesidad de información	Se deben identificar y documentar sistemáticamente las necesidades de información (capturada en documentos con los metadatos adecuados operativas, de auditoría u otras, de las partes interesadas sobre los procesos de la organización)
A.1.1.2	Determinar los requisitos	Los requisitos para la creación, captura y gestión de los documentos, así como las decisiones de no capturar documentos de procesos específicos, se deben determinar, documentar y autorizar basándose en los requisitos de negocio, legales y de otra índole.
A.1.1.3	Crear documentos fiables	Los documentos se deben crear en el momento (o poco después) de la actividad o incidente al que se refieren, por las personas que tienen conocimiento directo de los hechos o por los instrumentos habitualmente utilizados por la organización para llevar a cabo la actividad.
A.1.1.4	Determinar la conservación	Se debe establecer un procedimiento para determinar los períodos de conservación de los documentos de acuerdo con los requisitos de cada proceso de trabajo.
A.1.1.5	Establecer calendarios de conservación	Las decisiones sobre la conservación y eliminación de los documentos se deben documentar en los calendarios de conservación, basándose en los requisitos identificados de negocio, legales o de otra índole.
A.1.1.6	Determinar los métodos de captura	Se deben decidir y documentar los métodos de integración de captura de los documentos en los procesos de negocio.
A.1.2	Determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos	
A.1.2.1	Identificar la información descriptiva y de contexto	La información necesaria para identificar los documentos en cada proceso de trabajo, incluyendo la identificación de la sección de la organización responsable de dichos documentos y procesos de trabajo, se debe determinar y documentar como parte de los requisitos de la gestión de documentos.

PROCESOS Y CONTROLES ISO 30301

**RECURSOS,
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
RIESGOS IDENTIFICADOS,
ENTORNO SOCIAL Y REGLAMENTARIO**



Anexo 6. Plan de capacitación

Tomando en consideración que entre las principales deficiencias detectadas en la empresa se encuentra la falta de conocimiento en materia de gestión documental del personal que labora en la misma, se decide diseñar un curso de posgrado.

Curso de Posgrado: “Sistema de Gestión Documental como herramienta fundamental para la toma de decisiones”.

Coordinadora: MsC. Mariolis Rodríguez Cabrera

Número de horas: 96 h

Créditos que se propone: 2

Fecha en que se impartirá: Del 12 octubre al 30 de octubre del 2018.

Facultad que oferta: Ciencias Económicas.

Público al que va dirigido: dirigentes, gestoras documentales y demás trabajadores.

Fundamentación: La legislación cubana establece que todos los Organismos de la Administración Central del Estado están obligados a organizar y conservar los documentos que se producen en el ejercicio de sus respectivas actividades. Es difícil encontrar organizaciones en la actualidad que hagan un buen uso de los conocimientos de la teoría archivística. Debido a este desconocimiento y mala interpretación de los elementos de un archivo, entre otros aspectos como la falta de capacitación, surge la dificultad en las universidades de implementar un SGD bien estructurado y organizado para el tratamiento, almacenamiento, conservación y servicio con los documentos.

Objetivo general: Capacitar a los participantes con los distintos enfoques en temas archivísticos y de gestión documental, para alcanzar una organización, control y conservación de los documentos y estar actualizados con las normas y reglamentaciones que la rigen.

Tema 1.

Aspectos teóricos sobre archivística y gestión documental indispensables para establecer un SGD. Marco legal que rige su funcionamiento.

Contenidos:

- Concepto de Archivo y Gestión Documental.
- Funciones.
- Principios de la Archivística:
 - Principio de procedencia y orden natural de los documentos.
 - Concepto de Documento y Documento de Archivo.
 - Los valores del documento.
- Margo regulatorio
 - Normas cubanas.
 - ✓ Ley 714 de 1960
 - ✓ Decreto ley 221
 - ✓ Decreto ley 265
 - ✓ Resolución 44 del MES
 - ✓ Resolución 43 del MES
 - ✓ Lineamientos para la conservación de los documentos (Ley 41).
 - Normas internacionales.
 - ✓ Norma ISO 15489 (Parte 1 y 2) (2001) su traducción íntegra está en la Norma Española UNE-ISO 15489 (Parte 1 y 2) (2006).
 - ✓ Norma UNE-ISO 30300 (2011).
 - ✓ Norma UNE-ISO 30301(2011).

Tema 2.

Tratamiento archivístico de los documentos.

Contenido:

- Creación, Registro y Control de los documentos en los archivos.
- La fase de identificación
- La clasificación de los fondos

- Los cuadros de clasificación
- La ordenación de las series documentales
- La codificación de las series documentales
- La fase de valoración, selección y eliminación.
- Criterios y métodos para la valoración
- La selección de los documentos
- Tabla de Calendario de Conservación
- La fase de descripción
- Los instrumentos de descripción
 - ✓ Las guías
 - ✓ Los inventarios
 - ✓ Los catálogos

Tema 3.

Documentos vitales, conservación y prevención de riesgos.

- Seguridad, protección y ubicación de los archivos:
- Normas para la protección de los documentos esenciales.
- Requerimientos de los Depósitos.

Tema 4.

Sistema de Gestión Documental Automatizado. Programa ALFRESCO

Contenidos:

- Organización electrónica de los documentos.
- Formas de Organizar las Carpetas electrónicas.
 - ✓ Email.
 - ✓ Bases de datos
 - ✓ Páginas Web
- Explicación y Aplicación del Programa ALFRESCO.

Formas organizativas: El curso se organiza mediante 96 horas en general; 66 horas presenciales de actividades teórico - prácticas (Conferencias, Talleres, Clases prácticas), 18 horas de autopreparación por el estudiante y 12 horas de consultas con la profesora.

Anexo 7: Tabla de retención y valoración de documentos

1.1 Gobierno	Series y tipos documentales	Retención en años		Disposición final			
		Archivo Gestión	Archivo Central	CT	S	E	O
1.1.1	Actas del Consejo Directivo	5	-	X			
1.1.2	Acuerdos	5	25	X			
1.1.3	Convenios	5	25		X		
1.1.4	Expedientes de memoria de labores	5	25		X		
1.1.5	Correspondencia	5					

CT: Conservación Total

S: Selección

E: Eliminación

O: Otros