
ARTÍCULO CIENTÍFICO

Sistemas de gestión documental, de control interno y de información del gobierno: integración y complementación

Document management, internal control and government information systems: an integration and complementation

MSc. Félix Miguel García Pérez

 <https://orcid.org/0000-0001-6598-9831>

Archivo Histórico Provincial, Villa Clara, Cuba

fgarcia@amac.cu

Recibido: 13/11/2022

Aceptado: 20/02/2023

Resumen

El presente trabajo permite adentrarnos en el ámbito de la gestión documental asociada al control interno y al sistema de información de gobierno con el objetivo de explorar los nexos existentes entre estos sistemas. El examen ha sido estructurado a partir del enfoque sistémico (aplicación de la teoría general de los sistemas) porque en sus distinciones conceptuales se puede dirigir la observación, haciéndola operar en contextos reconocibles. Desde la metodología cualitativa, se utilizó el método del análisis de contenido a partir de su estrategia extensiva, donde el número y la calidad de los elementos considerados se reducen al mínimo a cambio de un tratamiento exhaustivo, completo y preciso de los elementos escogidos para el análisis. Con este estudio se ha podido determinar que el exitoso cumplimiento de los objetivos estratégicos de una organización, así como la eficiente toma de decisiones, la transparencia administrativa y la rendición de cuentas dependen de una efectiva gestión de la documentación al disponer de información veraz, confiable, íntegra y oportuna. En este sentido se examinan categorías tan importantes como documento archivístico, gestión documental, control interno e información de gobierno. Siguiendo esta misma dirección, se enfatiza en las normativas de control interno y en la gestión de riesgos relacionados con la administración de la información, especialmente aquella de carácter estratégico o confidencial.

Palabras clave: control interno, documento archivístico, gestión documental, gestión de riesgos, objetivos estratégicos, toma de decisiones

Abstract

This paper allows us to enter the field of document management associated with internal control and the government information system with the aim of exploring the links between these systems. The analysis has been structured from the systemic approach (application of the general theory of systems) because in its conceptual distinctions observation can be directed, making it operate in recognizable contexts. From the qualitative methodology, the content analysis method was used based on its extensive strategy, where the number and quality of the elements considered are reduced to a minimum in exchange for an exhaustive, complete and precise treatment of the elements chosen for the analysis. analysis. With this study it has been possible to determine that the successful fulfillment of the strategic objectives of an organization, as well as efficient decision-making, administrative transparency and accountability depend on effective documentation management by having accurate, reliable information, complete and timely. In this sense, such important categories as archival document, document management, internal control and government information are examined. Following this same direction, emphasis is placed on internal control regulations and risk management related to the administration of information, especially that of a strategic or confidential nature.

Keywords: internal control, archival document, document management, risk management, strategic objectives, decision making

Introducción

El mundo que conocemos actualmente es resultado de sucesivos procesos de cambios y transformaciones, que han llegado y repercutido de forma diferente en todos los sectores de la sociedad. Ante esta situación, y particularmente en las organizaciones destinadas a la producción y administración de los bienes y servicios, para el uso y satisfacción de la población, la gestión administrativa se ha orientado a desplegar su quehacer en un ambiente de control sobre todos los procesos que garantizan el cumplimiento de sus funciones y de los resultados esperados. Este interés no es suficiente para impedir la aparición de eventos no deseados y discordantes, que siempre afectan a la organización y que muestran la necesidad de que los que ejercen la dirección se enfoquen, orienten, profundicen y dominen el conocimiento sobre el control interno, abarcador de todas las actividades que se llevan a cabo en la institución.

El control interno, como sistema integrador, en interacción con el sistema de gestión documental asegura su mejor funcionamiento al contar con documentos claros, precisos y de calidad como evidencias del cumplimiento de la misión de la organización. Sin embargo, la implementación de ambos sistemas no se encuentra al mismo nivel de prioridad dentro de la institución. Una adecuada rendición de cuentas mejora la confianza de los ciudadanos en las organizaciones, y les permite, a través del conocimiento de los resultados alcanzados, la participación activa y el control social, lo cual viabiliza mejorar la gestión de lo público. La calidad y oportunidad de la información garantiza la transparencia en el ejercicio de la rendición de cuentas.

Tanto los elementos del control interno como de la gestión documental, están presentes en todos los procesos y actividades que garantizan el funcionamiento y mejora continua de la organización. El mejor funcionamiento del sistema de control interno soportado por una adecuada gestión de los documentos que constituyen fuentes de información y evidencias, sin dudas incide en la disminución del desvío y mal uso de los recursos asignados a las entidades públicas. La implementación de ambos sistemas, en interrelación, forma parte de la lucha contra la corrupción y las ilegalidades en las organizaciones. La implementación del control interno en las organizaciones se eleva a un papel irrefutable y decisivo, no solo por la identificación de los descontroles, las negligencias existentes y las indisciplinas cometidas, sino por la posibilidad de entrenarse en la identificación de las causas y condiciones que lo facilitan, en la forma de evitar las violaciones de lo regulado y en la aplicación de medidas para la supresión de los mismos.

También para las organizaciones es una necesidad insoslayable contar con un sistema de gestión documental, para el adecuado tratamiento a los documentos de archivo que generan y que les reporta importantes beneficios, relacionados con el establecimiento de políticas y normas, la asignación de responsabilidades y competencias, la fijación y promulgación de procedimientos y directrices, la prestación de servicios vinculados con su gestión y uso, el diseño, la implementación y administración de sistemas especializados, y la integración de la gestión de documentos de archivo en los sistemas y los procesos.

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.3/2020 «Del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba» (Ministerio de Justicia, 2020) y la Resolución No.60/2011 «Normas del Sistema de Control interno» (Ministerio de Justicia, 2011), bajo un enfoque integrador de utilidad para las administraciones.

Como objetivo general, este trabajo se plantea fundamentar la necesidad de integración de la gestión documental con los sistemas de control interno y de información de gobierno para el ejercicio de buenas prácticas institucionales. Cumplimentar este objetivo permitirá componer el contexto normativo que regula el establecimiento de los sistemas de gestión documental, de control interno y el de información de gobierno en el ámbito institucional, identificando la relación existente entre ellos, demostrando así la necesidad de integración de dichos sistemas para el logro del ejercicio de las buenas prácticas institucionales que se le demandan a los servidores públicos.

Materiales Y Métodos

Metodología

La investigación cualitativa permite generar aportes que tienen repercusiones en la transformación de la realidad social, trascendiendo suficientemente las restricciones que afrontaba la investigación en el campo de las ciencias sociales, por mucho tiempo supeditado a los resultados cuantitativos. Este tipo de investigación trata de comprender de manera más profunda las tendencias o reacciones que tienen lugar dentro de un grupo humano y lo que pretende es brindar un cambio de perspectiva dentro del mismo. Por tanto, permite la creación de conocimiento objetivo, desde donde sea posible la comprensión del problema objeto de estudio, en la búsqueda de participar eficientemente para modificar la realidad. Este proceso requiere de la capacidad de crear un conocimiento propio y particular con respecto a cada hecho. Se busca conocer e interpretar un fenómeno social, para que se puedan proponer mejoras que brinden calidad en el proceso estudiado. Las características de la investigación cualitativa proponen la posibilidad de un estudio más descriptivo de los problemas. De aquí que el objetivo principal sea el de comprender y construir los significados subjetivos que las personas atribuyen a su experiencia. Por tal motivo, ninguna de las estrategias que se utilicen en la búsqueda de garantizar la calidad de los resultados es por sí sola suficiente y

todas deben ser vistas en conjunto. La capacidad de progreso del investigador se encuentra relacionada con su cualidad o capacidad de análisis hacia el trabajo tratado.

Materiales

- Instrucción No. 1/2011 «Del Presidente de los Consejo de Estado y de Ministros para la planificación de los objetivos y actividades en los órganos, organismos de la administración central del estado, entidades nacionales y las administraciones locales del poder popular».
- Norma ISO 15489 «Información y documentación. Gestión de documentos».
- Decreto-Ley No.3/2020 «Del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba».
- Decreto No.7/2020 «Reglamento del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba».
- Resolución No. 60/2011«Normas del Sistema de Control Interno. (Contraloría General de la República)».
- Decreto-Ley No. 6/2020 «Del Sistema de Información del Gobierno. (Consejo de Estado)».
- Decreto No. 9 «Reglamento del Decreto-Ley 6 del Sistema de Información del Gobierno. (Consejo de Ministros)».
- «Plan Nacional de Desarrollo Económico y Socialista hasta 2030».

Métodos

Análisis de contenido

El análisis de contenido, como procedimiento de trabajo, forma parte de las diversas modalidades del método general de análisis de textos. La importancia del análisis de contenido también influye en la determinación de otras distinciones. El análisis de contenido es muy importante en la investigación cualitativa, por cuanto los datos de esta se materializan en textos de variado tipo. La esencia de esta clase de análisis es la determinación cuidadosa de *las conexiones* existentes entre el nivel sintáctico del texto y sus niveles semántico y pragmático.

El nivel sintáctico no se refiere exclusivamente al ordenamiento que, en lingüística, es objeto de estudio de la sintaxis como disciplina. Se trata de la estructuración de los elementos sígnicos en el conjunto total del texto, cuya definición es un concepto clave en el enfoque semiótico del análisis del

contenido. El análisis del contenido constituye un enfoque necesario para *interpretar* los datos– en la investigación cualitativa, son datos construidos por el investigador-, es decir, el conjunto de textos producidos a lo largo de la investigación. El análisis de contenido puede realizarse de diversas maneras.

Ante todo, es posible elegir entre dos criterios básicos: el de analizar la cantidad y la calidad de los elementos que componen un texto –criterio de cantidad/ calidad-, y el que se sustenta en realizar comparaciones entre distintos textos –criterio discriminativo-. El primero (que será el usado en esta investigación) trabaja fundamentalmente en el campo intratextual, es decir, en la realidad específica de un texto determinado, y genera dos categorías fundamentales: la extensiva y la intensiva. Es necesario tener presente que este criterio se orienta al análisis de los elementos que componen uno o varios textos objeto de estudio. La estrategia extensiva (será la aplicada en este estudio) parte de predeterminedar un número reducido de elementos, los cuales serán la base de sustentación para el análisis del texto (o el conjunto de textos).

Quiere decir que el investigador no analizará todos los elementos integrantes, sino solamente una selección, lo cual significa, desde luego, que el resto de los elementos será desestimado. La estrategia extensiva permite trabajar con un conjunto relativamente amplio de textos, o con un texto de grandes dimensiones. Al mismo tiempo, se puede efectuar un análisis relativamente exhaustivo *de los elementos seleccionados*, y alcanzar un determinado grado de precisión. La estrategia extensiva permite cubrir un campo más amplio y, por tanto, propicia más fácilmente una generalización sociocultural.

Resultados Y Discusión

El Decreto Ley No.3/ 2020, define el Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba como: El mecanismo de integración y promoción de la cultura de la gestión documental, que tiene como finalidad lograr el desarrollo armónico de las instituciones o dependencias que lo conforman, para una mayor eficacia en su gestión y en la preservación del Patrimonio Documental de la Nación Cubana. (Ministerio de Justicia, 2020) A partir de la aplicación de principios, normas y métodos comunes, y establece las pautas para realizar la gestión documental en todas las organizaciones del país, a las que corresponde crear, implantar, reglamentar su sistema institucional de archivos e instaurar el control de los documentos, desde su creación, a través del ciclo vital de los mismos, para garantizar su utilización

y acceso en la toma de decisiones, en cualquier nivel de dirección de las múltiples actividades y para la investigación como una posibilidad en el transcurso del tiempo.

La gestión documental, según el propio Decreto- Ley se precisa como un conjunto de principios, métodos y procedimientos que tienden a la planificación, manejo y organización de los documentos que se generan y reciben por las entidades, así como las formas de gestión no estatal, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Capítulo 1, Artículo 4). Por otro lado, la Norma ISO 15489 Información y documentación. Gestión de documentos, establece que «*la gestión documental consiste en controlar de manera eficiente y sistemática la creación, recepción, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos*» (ISO, 2016). Todas las instituciones cubanas desarrollan, gestionan y aplican procesos comunes en su proceder administrativo referidos a la actividad de dirección, la planificación, la organización, el control, las regulaciones internas, los recursos humanos, la economía, la información, etc. y por consiguiente, como resultado de dicha gestión, se generan documentos que perduran en el tiempo.

Para todas las entidades, el «documento de archivo» debe ser el identificado por su definición en el Decreto- Ley 3 como el medio en el que se registra o se transmite información en soportes como papel, digital, fotográfico, fílmico, audiovisual, radiofónico y fonográfico, refleja además el testimonio material realizado por una persona natural o jurídica en el ejercicio de sus funciones o su actividad intelectual, proporciona evidencia de actos y transacciones administrativas y por su valor debe ser objeto de conservación, excepto las publicaciones periódicas y bibliográficas. Bajo esta concepción, se considera que el documento archivístico funciona como instrumento, evidencia, demostración, testimonio o prueba palpable de la actuación o transacciones de las administraciones y de la sociedad en su conjunto.

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. (Ministerio de Justicia, 2011) 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 Información de Gobierno», Decreto– Ley 6/ 2020, se define como *“el conjunto integrado de sistema informativos del país, que interactúan para satisfacer las necesidades informativas relacionadas con los objetivos y planes del Gobierno”*. (Ministerio de Justicia, 2020) De aquí se establece la misión de gestionar la información relevante para el Gobierno, garantizando a través de los sistemas que lo integran su generación, obtención, procesamiento, almacenamiento, búsqueda y recuperación, así como su diseminación, uso y descarte.

Como información relevante se entiende al conjunto de datos 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 gestión. Los principios que rigen este sistema quedan establecidos de la siguiente manera: la calidad de la información que se gestiona y, en particular, su relevancia, oportunidad y veracidad; la responsabilidad de los jefes de las entidades con respecto a la gestión de la información relevante que se gestiona; el registro solo una vez de la información relevante, posibilitando además su verificación; y, la integración armónica de sus diversos sistemas integrantes. Para ello, se sustentan un grupo de premisas que pueden concentrarse así: existencia de un sistema de infocomunicaciones que garantice el intercambio informativo entre sus integrantes; establecimiento de las funciones relacionadas con la gestión de información y el desarrollo de los correspondientes sistemas; existencia de una adecuada disciplina informativa que garantice el cumplimiento de lo establecido para el Sistema; y, establecimiento de procedimientos efectivos para auditar la información relevante registrada.

El Plan nacional de desarrollo económico y socialista hasta 2030, establece como eje estratégico, el gobierno socialista, eficaz, eficiente y de integración social del proyecto. Como lineamiento de trabajo está: Fortalecer el control interno, promover y exigir la transparencia de la gestión pública y la

proyección de los derechos del ciudadano y consolidar las acciones de prevención. Avanzar en la creación del Sistema de Información de Gobierno y Transformar el sistema de registros públicos.

Una inadecuada implementación de la gestión documental y del control interno pueden conducir a procesos corruptivos. La corrupción es vista como un proceso donde se manifiesta la falta de transparencia, una pérdida o debilitamiento de valores morales, la ausencia de estímulos, dispersión y desactualización normativa, un escasa o nula sistematicidad en los procesos institucionales y debilidades en los sistemas procedimentales, organizacionales y de control. La corrupción administrativa expresa a través de fisuras en la gestión y control de los documentos, manifestándose con ello: desconocimiento de la presencia y estado físico de la documentación, desactualización de los instrumentos de registro y control de expedientes en trámites, descontrol en la entrada y salida de los documentos a las áreas de trabajo, carencia de medidas de seguridad en el cierre y sellado de depósitos u oficinas y condiciones que propician el hurto de expedientes administrativos.

La falta de transparencia se identifica como un problema que afecta la competitividad de las naciones, pues la falta de transparencia refleja la corrupción que se presenta en las organizaciones tanto públicas como privadas. El buen gobierno es un sistema de gestión establecido por el que las empresas son regidas, administradas y controladas con garantías suficientes. Confirma la existencia de políticas, estrategias y controles orientados a la consecución de los objetivos y garantizar que las empresas utilicen sus recursos de una manera eficaz con el fin de garantizar la integridad de sus activos y la eficacia de sus procesos para generar la confianza de sus clientes y de los posibles inversionistas y atraer capitales estables, a largo plazo.

Aquí se definen los objetivos de la empresa, los derechos y obligaciones de los distintos elementos empresariales, se asignan responsabilidades en la toma de decisiones y las estructuras y medios necesarios para definir los objetivos. La gestión documental es un proceso que permite analizar, difundir y controlar sistemáticamente la información registrada, recibida, creada y utilizada por una organización en correspondencia con su misión, objetivos y procesos. Los objetivos que persigue son: apoyar procesos y tareas con carga documental, gestionar la información de manera oportuna, procesar documentos de manera automática, garantizar la transparencia y conocimiento de la organización, crear

flujos de trabajo para garantizar la seguridad, reducir costos y aumentar la productividad. Entre los aportes de la gestión documental a controles, auditorías y supervisiones, se encuentra establecer, mediante reuniones de trabajo en las diferentes áreas junto con el departamento responsable del seguimiento de las regulaciones, ya sean aquellas fijadas por los departamentos de calidad o las específicas del sector. Las herramientas de gestión documental proporcionan un entorno de trabajo virtual que ahorra una gran cantidad de tiempo y material que las personas que deben seguirlos, sepan de su existencia y cuenten con acceso a los mismos.

La posibilidad de disponer de una fuente de información centralizada (repositorio), donde la documentación se encuentre actualizada y accesible, abre las puertas, cuando menos, a que las personas vinculadas sepan de su existencia y tengan acceso a la información relacionada. La posibilidad de informar de manera automática a los encargados de la puesta al día de la documentación, desde su publicación inicial hasta su posterior actualización, permite cubrir el objetivo de que las personas vinculadas sepan de la documentación, así como de la vigencia de la misma. Se definen como funciones, de la gestión documental, las siguientes: Identificar y clasificar toda la información producida; diseñar los flujos de la documentación/ información; liberar las oficinas de documentación de menor consulta; definir responsabilidades administrativas en la creación, veracidad y conservación de la documentación/información; proveer a los sistemas de control interno, gestión de la calidad y de gestión de la información de toda la documentación veraz e íntegra que necesite para la elaboración del Plan de Prevención de Riesgos, la Guía de Autocontrol, y los Procedimientos, Instrucciones Técnicas, Inventario de la Información Relevante, etc.; establecer la política en cuanto al Sistema de Gestión Documental y al Sistema Institucional de Archivos; y, garantizar el traspaso de la documentación como parte de la entrega del cargo de dirigentes y funcionarios. Los gestores documentales han de pasar del rol pasivo de preservar la información que se genera en los procesos, al rol activo de «participar en la mejora y racionalización de los procesos». Los gestores documentales mejoran la productividad de la entidad posibilitando la recuperación y reutilización del contenido para facilitar la creación de nuevos productos y servicios.

En los procesos de rendición de cuentas, debe tenerse en cuenta lo siguiente: la necesidad de transparentar las acciones y decisiones en la gestión pública; el ejercicio obligatorio que transparenta

la gestión de la organización; el proceso deliberado e intencional de diálogo entre autoridades y ciudadanía; el proceso facilitador de acciones de participación ciudadana, control social y control vertical; el mecanismo de incremento de legitimidad, credibilidad y confianza; y el aporte de beneficios y oportunidades a la gestión pública, que se puede ver afectada por diferentes causas. Es usual que las organizaciones rindan cuenta sobre: los resultados de su gestión; la observancia de sus obligaciones legales; el avance del cumplimiento de su misión o encargo estatal; el cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos; el cumplimiento de los objetivos y el plan estratégico de la entidad; el cumplimiento de los planes anuales; la ejecución del presupuesto institucional (aprobado y ejecutado); la contratación de obras y servicios; el cumplimiento de recomendaciones de los órganos superiores; y otros temas que sean de trascendencia para el interés colectivo.

En cuanto a la transparencia, debe precisarse en las cuestiones siguientes: percibir claramente la realidad de los hechos; se constituye en un instrumento fiable que impulsa la rendición de cuentas; mejora las cualidades de la información (verificable, fiable, accesible, completa, creíble, oportuna y de calidad); es una herramienta que conduce a la evaluación de la eficacia de la gestión; ayuda para descubrir posibles casos de corrupción y disuadir de la práctica del engaño; contribuye a generar mayor legitimidad, credibilidad y confianza; y, es un valor público por su influencia en la actuación del buen gobierno y el interés de cumplir los objetivos organizacionales.

Capital importancia tienen los documentos:

- Estratégica: dirección y toma de decisiones.
- Operativa: servicios, gestión y control de recursos.
- Reglamentaria: cumplimiento, protección y apoyo legal.
- Responsabilidad: rendición de cuentas, gobernabilidad.
- Gestión de riesgos: seguridad, imagen pública, planificación.
- Éticas: transparencia, confianza, expectativas.
- Memoria corporativa: captura y reutilización del conocimiento.

La gestión documental es un conjunto de operaciones que permiten lograr economía, eficiencia y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y destino final de los documentos. Desarrolla un proceso de implicación en la ejecución y perfeccionamiento de los procesos y actividades de la organización. Los

documentos, y la información que contienen, son ineludibles para una eficaz, eficiente y económica gestión administrativa. Constituyen fuentes de información y pruebas. Proporcionan evidencias objetivas, criterio ordenado y sistemático para gestionar, proteger, preservar, utilizar y recuperar los documentos. La ausencia de un sistema de gestión de documentos genera riesgos. Estos se concentran en: falta de evidencias del actuar en correspondencia con las normas y reglas establecidas; falta de habilidades para encontrar información crítica para el desarrollo de los objetivos; pérdida de la posibilidad de probar el patrimonio, los derechos y las obligaciones; dificultades para reconocer quién sabe y qué sabe en la organización; falta de habilidad para identificar en la información qué actuaciones pueden ser incriminadas y relacionadas con casos de corrupción; incapacidad para demostrar que las políticas y procedimientos que regulan el funcionamiento de la organización fueron claramente acatados; falta de criterio técnico del archivero, en cuanto a organización y conservación; desconocimiento de la tipología documental; envío indiscriminado de documentos al archivo; y, pérdida de documentos.

El Sistema de Control Interno constituye la base común de integración de cualquier otro sistema. Estimula el apego a las normas y su cumplimiento para un desempeño superior. Fomenta el orden, disciplina, exigencia, valores y cultura corporativa de control y prevención. Cumple, entre sus principios básicos, con la legalidad, objetividad y la probidad administrativa. Está conformado por cinco componentes [Ambiente de Control; Gestión y Prevención de Riesgos; Actividades de Control; Información y Comunicación; y, Supervisión y Monitoreo.], que están estructurados en diecinueve normas, que interactúan entre sí, evidenciados en los documentos que se generan. Facilita, con la integración del sistema de gestión documental, el testimonio para demostrar la ejecución de la gestión administrativa. Los principios básicos del Sistema de Control Interno son: Legalidad; objetividad; probidad administrativa; división de funciones; fijación de responsabilidades; cargo y descargo; y, autocontrol. Sus características generales son: Integral, flexible y razonable.

El Sistema de Gestión de Calidad se caracteriza por la gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado. Tiende a lograr eficiencia en la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. La eficacia se expresa en el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Se asume la efectividad como medida del impacto de la gestión, tanto en el logro de los

resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. Los principios de gestión de calidad son: enfoque de procesos; participación del personal; liderazgo; enfoque al cliente; gestión de las relaciones; toma de decisiones basadas en la evidencia; y, mejora continua.

Mejora continua- Ciclo PHVA: Todos los requisitos son genéricos y están destinados a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y del producto que entregan. La gestión de los procesos y del sistema como un todo se logra con la aplicación de la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), con énfasis general en el pensamiento basado en el riesgo para prevenir resultados no deseados.

Relación Gestión Documental y Gestión de la Calidad:

- **Procesos:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. En la metodología para la gestión documental enfocada en procesos, estos tienen que ver con los mapas de producción documental que se construyen a partir de los mapas de procesos.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo un proceso. Es recomendable que los procesos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. En la metodología para la gestión documental enfocada en procesos, correspondería a las "Guías para la gestión documental y archivo", manuales donde quedan consignadas la producción documental, más las reglas para su administración y tratamiento.

La Gestión Documental y el enfoque de procesos poseen una relación directa y coherente, al buscar el mejoramiento continuo y su capacidad de *proporcionar productos y/o servicios* que respondan a la dinámica actual de la administración. Las normas ISO para la Calidad establecen los criterios y estándares medibles que permiten implementar un Sistema de Gestión de la Calidad total, con especial referencia a la necesidad de acometer un *sistema de gestión eficiente de la información*.

Información: Es habitual que se confunda este término con dato. Los datos están constituidos por los registros de los hechos, acontecimientos, transacciones, etc. Son números, letras, símbolos,

imágenes y sonidos, que describen objetos, condiciones o situaciones. La información, de forma contraria a los datos, implica que los datos están procesados de tal manera que resulten útiles o significativos para el receptor de los mismos.

Desde la Ciencia de la Información se asumen algunas representaciones físicas que dan origen a los sistemas de información: los archivos con los manuscritos y documentos administrativos, las bibliotecas con libros y revistas, los sistemas automatizados con bits, los museos con diversos objetos. La información que contienen esos documentos es lo que se organiza en el sistema. Un Sistema de Información es cualquier sistema computacional que se utilice para obtener, almacenar, manipular, administrar, controlar, procesar, transmitir o recibir datos, para satisfacer una necesidad de información. En teoría de sistemas, un sistema de información es un sistema, automatizado o manual, que abarca personas, máquinas, y/o métodos organizados de recolección de datos, procesamiento, transmisión y diseminación de datos que representa información para el usuario.

Sistema de Información: conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización. Igualmente apoya la coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos, entre otros aspectos. (Laudon y Laudon, 2000)

Características del «Sistema de Información»:

- Entropía: Es la tendencia que los sistemas tienen al desgaste, a la desintegración, para el relajamiento de los estándares y para un aumento de la aleatoriedad. La entropía está asociada al desorden.
- Sinergia: es la integración de sistemas que conforman un nuevo objeto. Acción de coordinación de dos o más causas (elementos) cuyo efecto es superior a la suma de efectos individuales. La sinergia tiene como prerrequisito la integración y ésta debe ser antecedida por la afinidad de las partes, pues la integración solo es posible si existe afinidad.

Sistema de Información Documental (SID): la recuperación de información está relacionada con la representación del conocimiento registrado en documentos, con la representación de las necesidades de información de los usuarios del sistema y con el desarrollo de una función capaz de comparar

ambas, así como seleccionar los documentos más relevantes para solucionar la necesidad de información. (Caldera, 2004) Es un sistema que acepta como entrada documentos cognitivos y necesidades de información, y que produce como salida personas informadas. Como sistema de información que es, en su interior tiene lugar un proceso de estructuración de las entradas en salidas, que consiste en una doble función de descripción y comparación. (Moscoso, 2002)

Parámetros:

1. Acepta como entrada documentos cognitivos y necesidades de información.
2. Genera personas informadas como salida.
3. Su proceso de transformación se identifica con un subsistema de recuperación de información capaz de representar documentos y necesidades de información, comparar ambos y generar, como resultado, documentos probabilísticamente relevantes, de tal manera que su consulta permita la satisfacción de las necesidades de información expresada por los usuarios del sistema.

Características del Sistema de Información Documental

- Debería transferir siempre la dosis precisa de información que se necesitara, ni más ni menos.
- Debería presentar la información en un lenguaje que el usuario final maneje y comprenda.
- Que brinde información pertinente para la toma de decisiones.
- Que ofrezca la información en el soporte que indique el usuario, y sin que deba incurrir a altos costes monetarios (o mejor aún, que sea gratis).
- El sistema debería transferir la información en un tiempo corto de respuesta.
- Debería entregar la información en el lugar que deseara el usuario (por ejemplo, la oficina o el domicilio particular).

Conclusiones

Los documentos aportan conocimiento organizativo. Son el soporte de la organización. Vía esencial para capturar el conocimiento tácito de las personas y ponerlo en circulación mediante el conocimiento compartido de las personas. Las buenas prácticas en Gestión Documental proporcionan

una visión global, basadas en los procesos, definen políticas, y establecen directrices y prácticas de gestión. Sería conveniente que se generalizara para la administración pública y dentro del ámbito de la gestión de la información y el conocimiento. Implementar una Gestión Documental con enfoque a los procesos permite concretar y definir el valor de la información, los indicadores de calidad de la misma, lo que aportan a las organizaciones y demostrar cómo constituyen un factor de éxito para el desarrollo de los procesos de negocios.

Referencias Bibliográficas

Arquitectura de información y diseño de sistemas (2012, 23 de noviembre). *Sistemas de información.*

Arquitectura y diseño de sistemas.

<https://arquitecturaydisennodesistemas.wordpress.com/category/sistemas-de-informacion-documental/>

Caldera, J. (2004). La documentación sonora en los Sistemas de Información Documental de los Medios Audiovisuales. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (74). 29-39.

<file:///C:/Users/mghevia/Downloads/Dialnet->

[LaDocumentacionSonoraEnLosSistemasDeInformacionDoc-1122023.pdf](#)

Coley Lemus, M. (2018). El papel de la gestión documental y el control interno en la correcta aplicación de la rendición de cuentas y la transparencia de la organización (inédito).

ISO 15489 (2016) Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0057440>

Laudon, K. y Laudon, J. (2000). *Administración de los sistemas de información*. Prentice Hall.

Mena, M. (2008). Segundo Taller de "Buenas prácticas en gestión de la información y del conocimiento en las organizaciones (inédito).

Ministerio de Justicia (2011). Instrucción No. 1. Para la planificación de los objetivos y actividades en los órganos, organismos de la administración central del estado, entidades nacionales y las administraciones locales del poder popular.

https://www.cecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/Reglamentacion/instruccion_1new2.pdf

Ministerio de Justicia (2020). Decreto No.7. Reglamento del Sistema Nacional de Gestión

Documental y Archivos de la República de Cuba.

<https://www.parlamentocubano.gob.cu/sites/default/files/documento/2021-12/Decreto7.pdf>

Ministerio de Justicia (2011, 3 de marzo). Resolución No. 60. Normas del Sistema de Control Interno.

Gaceta Oficial de la República de Cuba. No. 013 Extraordinaria.

https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/go_x_013_2011.pdf

Ministerio de Justicia (2020, 30 de julio). Decreto No. 9. Reglamento del Decreto-Ley 6 del Sistema de

Información del Gobierno. GOC-2020-510-O54.

<https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2020-o54.pdf>

Ministerio de Justicia (2020, 31 de julio). Decreto-Ley No.3. Del Sistema Nacional de Gestión Documental y

Archivos de la República de Cuba. GOC-2020-513-O55.

<https://files.sld.cu/rededitores/files/2021/02/Decreto-Ley-Gesti%c3%b3n-Documental.pdf>

Moscoso, P. (2002). Sistemas de información documental: concepto, modelo, estructura y organización.

En López Yepes, J. (Coord.). *Manual de ciencias de la documentación*. Madrid; Pirámide. pp.

519-536.

Oficina Nacional de Estadística e Información (ONEI) (2020, 16 de abril). Decreto-Ley No. 6. Del Sistema

de Información del Gobierno. http://www.onei.gob.cu/sites/default/files/2021_-

[2022_convenio_informativo.pdf](http://www.onei.gob.cu/sites/default/files/2021_-2022_convenio_informativo.pdf)