



UNIVERSIDAD CENTRAL "MARTA ABREU" DE LAS VILLAS

VERITATE SOLA NOBIS IMPONETUR VIRILISTOGA. 1948

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Y LA EDUCACIÓN.

CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN.

TRABAJO DE DIPLOMA.

Título: "Diseño de un Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno en la sucursal de la Empresa de Automatización Integral (CEDAI) de Villa Clara".

Autor: Iván Cárdenas Montes de Oca.

Tutor(a): Msc. Dayana Felipe Roque.

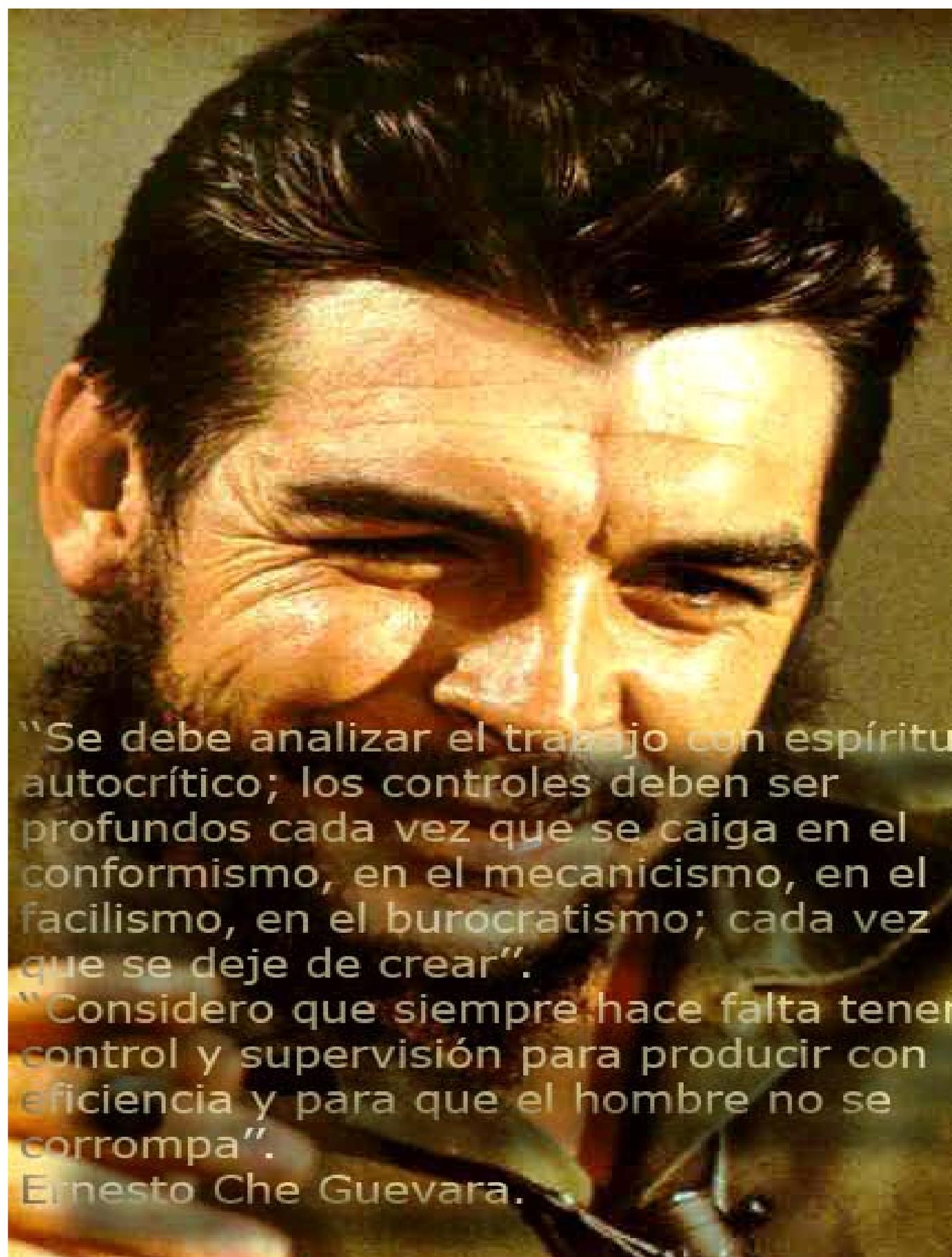
Consultante(s): Msc. Leticia Toledo Carrasana;

Msc. Felipe González Gallo.

Santa Clara, Junio 2012.

CON SU ENTRANABLE TRANSPARENCIA





“Se debe analizar el trabajo con espíritu autocrítico; los controles deben ser profundos cada vez que se caiga en el conformismo, en el mecanicismo, en el facilismo, en el burocratismo; cada vez que se deje de crear”.

“Considero que siempre hace falta tener control y supervisión para producir con eficiencia y para que el hombre no se corrompa”.

Ernesto Che Guevara.

Dedicatoria.

A mi familia, por siempre apoyarme en la convicción
de abrirme camino en la vida.

A mi hijo, la razón más fuerte para mirar adelante
sin amedrentamientos.

Agradecimientos.

A Dayana, por ser mucha más que tutora: AMIGA.

A Yamilet, por su infinita ayuda en todos los aspectos y ser una persona
tan especial.

A Felipe, Leticia y Leisi por brindarme sus conocimientos desde el primer
momento sin apenas conocerme.

A Toni, René, Pérsida, Zenaida, Yilsi, así como los demás trabajadores
de CEDAI que tan humilde y voluntariosamente colaboraron
desde el inicio de este trabajo.

A Magdelis, por su tan importante granito de arena en los últimas
horas de entrega cuando hace falta el extra.

A mis compañeras de aula, por haberme demostrado durante
cinco años tanto afecto y respeto.

A todos Muchas Gracias.

La investigación aborda la relevancia medular del Sistema de Gestión Documental para contribuir al perfeccionamiento del Control Interno en la empresa cubana. En la misma se identifican las bases teórico-conceptuales y metodológicas relativas a los Sistemas de Gestión Documental así como al Control Interno y se ofrece una panorámica de la aplicación de los Sistemas de Gestión Documental en la empresa cubana actual. Con la utilización de técnicas como la encuesta, la entrevista y la Guía de Autocontrol, se especifican las particularidades de la sucursal de la Empresa de Automatización Integral (CEDAI) de la provincia Villa Clara que sustentan la propuesta del Sistema de Gestión Documental y se determinan sus componentes. La documentación a incluir en el Sistema se establece mediante la confección y uso de herramientas como el Cuadro de Clasificación, la Tabla de Retención y la identificación de las Tipologías Documentales de la entidad. Se arriba a conclusiones y se ofrecen recomendaciones.

PALABRAS CLAVE: GESTIÓN DOCUMENTAL-SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL-CONTROL INTERNO-CUADRO DE CLASIFICACIÓN-TABLA DE RETENCIÓN-TIPOLOGÍAS DOCUMENTALES.

Introducción.....	8
Capítulo I. Fundamentación Teórico- Referencial de la Investigación.	
1.1. Enfoque sistémico.....	15
1.2. Sistemas de Información.....	19
1.3. Gestión Documental: concepto, antecedentes y evolución.....	21
1.3.1. Sistemas de Gestión Documental.....	23
1.3.2. Herramientas de Apoyo a los Sistemas Gestión Documental...28	
1.4. Perfeccionamiento Empresarial.....	31
1.4.1. Sistema de Información Gubernamental.....	33
1.4.2. Control Interno.....	35
Capítulo II. Fundamentación Metodológica de la Investigación.	
2.1. Descripción de la metodología.	39
2.1.1. Hipótesis.....	39
2.1.2. Categorías analíticas.....	40
2.2. Métodos y técnicas.....	42
2.3. Etapas de la investigación.....	43
2.4. Población y muestra.....	43
2.5. Limitaciones del estudio.....	44
2.6. Caracterización de la sucursal CEDAI de la provincia Villa Clara	45
2.6.1. Análisis de la Documentación y el Control Interno en CEDAI.....	47
Capítulo III. Propuesta del Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno en la sucursal CEDAI de Villa Clara.	
3.1. Aplicación de las metodologías ISO 15489 – DIRKS.....	56
3.2. Paso A: Investigación preliminar.....	58
3.3. Paso B: Análisis de las actividades de la organización.....	60

3.3.1. Estructura organizativa de la entidad.....	60
3.3.2. Funciones generales de la entidad.....	62
3.3.3. Reflejo documental de las funciones de la entidad.....	68
3.3.4. Cuadro de Clasificación.....	70
3.3.5. Tabla de retención o permanencia.....	72
3.3.6. Identificación de las tipologías documentales.....	75
Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	84
Bibliografía.....	85
Anexos	

Desde épocas remotas los componentes de la gestión han estado presentes en cada una de las civilizaciones, ya en las más antiguas se evidenciaban los principios gerenciales, por ejemplo, en el año 2250 antes de Cristo en Babilonia, Hammurabi dictó leyes que reglamentaban la economía y la legislación de esa civilización. En Egipto, no hubiese sido posible la construcción de las grandes pirámides si sus líderes no hubieran tenido conocimiento de esos elementos. En Roma fue posible construir una gran sociedad gracias a los conocimientos de administración.

Sin embargo las funciones de la gestión han ido evolucionando con el paso del tiempo, a medida que las organizaciones planteaban nuevas exigencias y necesidades. A través del control de la gestión se analizan el entorno de las organizaciones y las potencialidades internas de las mismas, implementando las decisiones de manera operativa y verificando el curso de cada uno de los procesos de las entidades.

Los documentos constituyen los instrumentos básicos que facilitan acreditar la realización de las funciones y los procesos en una organización. Por tanto, es necesario llevar a cabo una adecuada gestión documental que permita a dichas entidades visualizar un aumento en las estrategias y funciones que se desarrollen, como base tangible de las acciones, dejando constancia de sus actividades en el curso de la historia.

El documento es prueba registrada de una actividad, de una acción emprendida por un individuo o grupo de trabajo en el transcurso de su profesión, que arroja un resultado definible. El mismo no está determinado por su forma física, su edad o el hecho que contiene información. Su característica esencial es que provee prueba de una cierta cantidad

específica de actividad. Las actividades pueden ser emprendidas por personas o pueden ser mayormente o totalmente automatizadas. Los registros pueden existir en cualquier medio y en muchas formas: documental, bases de datos, fotos, audiovisual. La mayoría de las organizaciones tienen sistemas de registro híbridos, con algunos documentos en escrito y una cierta cantidad en forma digital. (Shepherd, 2006).

Sin embargo, es importante tener presente que algunas acciones y comportamientos humanos no pueden ser replegados por máquinas. Mejor dicho, que donde un proceso o un comportamiento es contexto dependiente – y tal contexto es deductivo a través de la aplicación de conocimiento social –, no se logra duplicar ese proceso o ese comportamiento por la tecnología. Se sugiere que sólo la parte de cualquier documento sea replicable electrónicamente, dado que la existencia de los documentos justifica el hecho de constituir la “envoltura” del contenido. (Forbes-Pitt, 2006).

El alto nivel competitivo en las empresas puede lograrse además con el eficiente manejo de la documentación y alcanzar mayores niveles de capacidad de desarrollo. Dicho manejo permite identificar cuáles son las fortalezas, debilidades y sectores vulnerables como organización. Teniendo seguridad en ello, se puede tener una planeación más alcanzable, así como brindar la posibilidad de identificar dónde se tiene que trabajar más y qué parte de la empresa necesita mayor atención. Esto ayudará a tener un control más amplio sobre el funcionamiento de todas las actividades de la organización.

Múltiples son las herramientas útiles para la aplicación de cada una de las fases del proceso de gestión en las organizaciones, algunas se apoyan en

las tecnologías de la información, pues ellas constituyen el entorno cambiante de la empresa y su columna vertebral en unión a las personas de la organización. Cada uno de estos elementos se fungiría en un Sistema de Gestión Documental elaborado con una herramienta tecnológica y cuya aplicación esencial estaría en función de apoyar el Control Interno.

Antecedentes.

La Gestión Documental en la empresa cubana adquiere notable importancia dada la necesidad de crear un entorno de trabajo confiable. En el caso de aquellas que aplican el perfeccionamiento empresarial, es indispensable disponer de información veraz para la eficiencia, eficacia y transparencia en los procesos. Con el crecimiento y la diversidad de formatos existente en la información que se genera lograr tales propósitos resulta cada vez más engorroso, por lo que se hace ineludible implementar sistemas para la gestión de documentos que garanticen el buen funcionamiento del Control Interno, de forma sistemática y en correspondencia con un ambiente de trabajo agradable en la entidad.

El tema de la Gestión Documental ha sido trabajado en gran medida en los últimos veinte años, aunque con no tanta exhaustividad lo referente al Control Interno, más bien se ha investigado acerca del perfeccionamiento empresarial, dos temáticas estrechamente relacionadas. Vincular Gestión Documental y Control Interno en una misma investigación vendría a ser un proyecto considerablemente novedoso.

En el caso de esta exploración, que busca interrelacionar Gestión Documental y Control Interno, de manera que la primera de estas actividades apoye la segunda, se destacan los siguientes estudios realizados con anterioridad:

- “Propuesta de requisitos funcionales para la Gestión de documentos archivísticos electrónicos en la Administración Central del Estado Cubano” (2006), Dra. Mayra Marta Mena Mugica; tutor: Dr. Radamés Linares Columbié.
- “Estado actual de la Gestión Documental en empresas en perfeccionamiento” (2009), Trabajo de Diploma de Adeleyn Basanta Fernández; tutora: Dra. Mayra Marta Mena Mugica; consultante: Dra. Sara Margarita Artiles Visbal.
- “Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey” (2010). Tesis Doctoral de Irima Campillo Torres; consultante: Dra. María Pinto Molina.
- “La Gestión Documental en el contexto empresarial: una experiencia práctica en la Empresa de Proyecto para la Industria de la Básica a partir de la Norma ISO 15489” (2010), Lic. Jorge del Castillo Guevara; consultante: Dra. Sara Margarita Artiles Visbal.
- “El Control integrado a la Gestión, condición necesaria para elevar la eficiencia en las entidades cubanas” (2008), Msc. Felipe González Gallo.

Para profundizar en el estudio y perfeccionamiento del Control Interno con base en la Gestión Documental dentro de una empresa del territorio villaclareño, la investigación se ha basado en la problemática definida a continuación.

Problema científico:

- ¿Qué particularidades debe tener el Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno de la sucursal CEDAI de la provincia Villa Clara?

A partir del problema de investigación anteriormente se definen como **objeto de investigación** los sistemas de gestión documental y como **campo de investigación** el Sistema de Gestión Documental a diseñar en la sucursal CEDAI de Villa Clara.

Objetivo General:

- Diseñar el Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno de la sucursal CEDAI de la provincia Villa Clara.

Objetivos Específicos:

- Identificar las bases teórico-conceptuales y metodológicas relativas al Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno.
- Caracterizar el proceso de Control Interno en la sucursal CEDAI de la provincia Villa Clara.
- Determinar los componentes del Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control de la sucursal CEDAI de la provincia Villa Clara.

Pregunta de Investigación.

Establecer las preguntas de investigación tiene sus ventajas, una vez definidos los objetivos concretos y como complemento al problema de investigación, estas van a ser las ideas iniciales que guíen el estudio minimizando de esta manera la distorsión del tema. En este caso se elaboró la siguiente interrogante:

- ¿Contribuye un Sistema de Gestión Documental al perfeccionamiento del proceso de Control Interno?

Justificación de la investigación.

En las empresas, cada uno de los documentos que se genera tanto para caracterizar el transcurso de las mismas desde su fundación hasta cada una de las etapas de su desarrollo como aquellos que son generados para fungir como evidencia y plasmación de los actos administrativos que se forman, si se encuentran debidamente organizados y procesados llegan a constituir una guía para el desarrollo de los procesos sustantivos.

La adecuada identificación, descripción, organización y manipulación de la documentación contribuye además a elevar el respaldo legal con el que cuenta la organización y a disminuir los errores que se cometen.

El objetivo máximo de la documentación registrada es apoyar a la toma de decisiones de todo dirigente, este tendrá las bases necesarias para poder decidir el rumbo a seguir para lograr los objetivos estratégicos, tácticos y operativos.

En el caso específico de la sucursal CEDAI de Villa Clara aún existen deficiencias en cuanto a la organización de los documentos, en la institución se conserva la documentación tanto en formato digital como en papel, pero no existe ninguna norma o procedimiento previamente establecido para su organización. A pesar de conocer que algunos documentos existen es difícil recuperarlos cuando se necesitan con carácter urgente, específicamente aquellos que deben estar incluidos en el Subsistema de Información y Comunicación que se pretende crear si se implementa cada uno de los requerimientos de la Ley 60, referida al Control Interno.

Son precisamente estas deficiencias encontradas las que hacen necesaria la presente investigación.

Resumen de la Estructura Capítular.

La memoria escrita está estructurada de la siguiente forma:

- Introducción (ofrece una panorámica general de la investigación).
- Capítulo I (en el que se abordan los aspectos teóricos conceptuales que sustentan las categorías que componen el Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno).
- Capítulo II (en el cual se evidencian los elementos relacionados con los aspectos metodológicos de la investigación y el diagnóstico de la situación de la empresa que propicia el diseño del Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno).
- Capítulo III (en el que se describen los elementos que componen el Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno).
- Conclusiones (en las que se exponen los principales resultados obtenidos en la investigación).
- Recomendaciones (a través de las cuales se sugieren posibles acciones a realizar en el futuro a partir de los resultados obtenidos en la investigación realizada).
- Bibliografía (confeccionada con la Norma Harvard).
- Anexos (instrumentos de apoyo para la realización de la investigación)

Declaración de la Norma Bibliográfica

En la investigación se utiliza la norma Harvard para confeccionar la bibliografía y el gestor bibliográfico End Note X 3 para la confección de la biblioteca digital.

Capítulo I. Fundamentación Teórico- Referencial de la Investigación.

1.1. Enfoque sistémico.

Es común en la sociedad actual encontrar a las personas haciendo referencia a la utilización del término "sistemas", en la mayoría de las ocasiones para hacer alusión a cuestiones como la alimentación, la vivienda, la educación , la construcción o a cualquier otra esfera, casi siempre lo usan con la idea de interrelacionar un conjunto de elementos entre sí.

Es preciso señalar que esta no es precisamente una tendencia tan reciente, puesto que desde la antigüedad grandes personalidades incluían en sus discursos este vocablo. Carlos Marx legó al mundo un ejemplo monumental de lo que puede catalogarse como la aplicación del concepto de "sistemas" al análisis de la sociedad capitalista. Engels escribió: "toda la naturaleza accesible a nosotros forma un sistema, un conjunto total de cuerpos". (Blanco, 2008).

Puede decirse sin embargo que hasta el surgimiento de la Teoría General de los Sistemas, la sociedad se caracterizaba por ver los fenómenos desde un enfoque mecanicista, no se analizaban los componentes de los mismos, ni los factores que condicionaban su surgimiento y evolución.

La Teoría General de los Sistemas (TGS) surge con los trabajos del biólogo alemán Ludwing Von Bertalanffy, publicados entre 1950-1968. También es denominada teoría de sistemas o enfoque sistémico. Esta teoría es un esfuerzo de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades llamadas sistemas.

En su fundamentación se hace un análisis de la interdependencia de cada órgano del ser vivo y su inseparable función conjunta de autorregular al organismo, de ahí que cada órgano no se pueda separar de otro ya que en conjunto conforman un sistema primario pero que confluyen en un sistema mayor que es el ser vivo en conjunto, con esta teoría se busca darle un orden lógico a la interrelación. Estos se presentan en todos los niveles de la realidad, pero que tradicionalmente son objetivos de disciplinas académicas diferentes. Aparece como una metateoría, una teoría de teorías, que partiendo del muy abstracto concepto de sistema busca reglas de valor general, aplicables a cualquier sistema y en cualquier nivel de la realidad.

Sin embargo, a pesar de todas las utilidades de esta teoría el objetivo último de Von Bertalanffy, el desarrollo y difusión de una única meta-teoría de sistemas formalizada matemáticamente, no ha llegado a cumplirse. En su lugar, de lo que se puede hablar es de un enfoque de sistemas o un pensamiento sistémico que se basa en la utilización del concepto de sistema como un todo irreducible. (Felipe, 2005).

No obstante en las últimas décadas, el desarrollo general de las teorías de sistemas ha servido de base para la integración del conocimiento a través de un amplio campo.

El enfoque sistémico toma de la Teoría General de los Sistemas varios conceptos que se convierten en la aplicación de esta a diferentes áreas del conocimiento.

De acuerdo con Bertalanffy el sistema es un conjunto de unidades recíprocas relacionadas, que se deducen a dos conceptos:

- Propósito u objeto: es la unión de elementos en un sistema que al unirlos forman un objetivo o cumplen su proyección. Como su nombre lo indica es el trabajo que realizan (todos) para producir un mismo ideal. Es decir, una organización (empresa) ejecuta un sistema organizacional con el fin de lograr una meta; por ejemplo, en el caso de las editoriales, la Norma es producir cuadernos y libros que sean útiles para docentes, estudiantes y demás que requieran de él.
- Globalismo o totalidad: Esta se da cuando se da un cambio en una de las unidades del sistema y muy probablemente producirá cambio en todas las demás unidades de este, es decir, cualquier estímulo en cualquier unidad del sistema afectará todas las unidades debido a la relación existente entre ellas.

Entorno: se define como ambiente o *Umwelt*, esto es lo mismo que entorno, a todos aquellos componentes que están fuera del sistema, pero que se relacionan con él.

Retroalimentación o Feedback: es el proceso que comprende todas las actividades que el sistema realiza desde que toma la materia prima proveniente del ambiente y mediante una serie de actividades los transforma en nuevos elementos que son expulsados al ambiente.

Frontera: Para que los elementos que se encuentran fuera de los sistemas penetren dentro de este para relacionarse con sus componentes internos necesariamente tiene que cruzar un límite, este límite es definido en el enfoque sistémico con el término frontera.

Homeostasis: es concebida en el enfoque sistémico como el equilibrio dinámico entre las partes del sistema, según el cual los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios del ambiente.

Sistemas abiertos: Son aquellos sistemas que establecen una relación permanente con su medio ambiente, con el que intercambia energía, materia e información.

Sistemas Cerrados: Se consideran a los sistemas en los que se produce muy poco intercambio de energía, de materia, de información, etcétera, con el medio ambiente, ya que utilizan su reserva de energía potencial interna.

Principio de Relatividad de los Sistemas: Este principio plantea que todo sistema es un subsistema de otro; a su vez todo subsistema es un sistema al que se le subordinan otros subsistemas.

Input: Materia prima que el sistema toma del medio ambiente para poder realizar sus procesos internos.

Output: se considera a todo aquello que es elaborado por el sistema y es utilizado, consumido o rechazado por su entorno, estos elementos también son conocidos como salida. (Bertalanffy, 1976).

Los principales elementos que componen este postulado teórico, lo identifican como portador de conocimientos y métodos para el correcto diseño, implementación y funcionamiento de cualquier tipo de sistema, independientemente de su clasificación.

1.2. Sistemas de Información.

Múltiples son las clasificaciones que han sido definidas para los sistemas de información, en la presente investigación se utiliza la abordada por Boulding que plantea la existencia de nueve niveles o categorías de sistemas:

- Las estructuras estáticas, como la anatomía o la geografía.
- Los sistemas dinámicos simples, como el reloj o la dinamo.
- Los mecanismos de control cibernético, como el termostato o la homeostasis en los organismos.
- Las estructuras vivientes más simples, como las células.
- Genético-social, tipificado por el mundo vegetal.
- Animal, con movilidad, teleología y comportamiento basado en experiencias previas y en imágenes.
- Humano individual con conciencia y la posibilidad de producir e interpretar símbolos.
- De las organizaciones sociales con historia, cultura, valores, arte.
- De los sistemas trascendentales, de los desconocidos y los absolutos, el del conocimiento último, el de las preguntas y sus respuestas. (Boulding, 1989).

La información es un recurso que ha pasado de generación a generación en disímiles formas, su importancia ha variado con el devenir histórico de las sociedades, en ocasiones ha sido considerada como simple recuerdo de sucesos pasados, pero ya hoy se considera evidencia de la existencia de los fenómenos que han rodeado a los individuos desde la Comunidad Primitiva hasta la actualidad. Siendo en el entorno presente un recurso de vital importancia para toda organización.

Dentro de cualquier organización la información fluye día con día y cada actividad genera más información que puede apoyar las distintas tareas que se llevan a cabo para su buen funcionamiento. En todos los departamentos de todas las organizaciones se genera información, ya sea el departamento de recursos humanos, finanzas, contabilidad, limpieza, producción y otros. La información se genera debido a las actividades que se llevan a cabo en cada departamento y el éxito de estos mismos depende de la visión que se tenga y en que se apoyen para lograr las metas establecidas, sin duda alguna, el apoyo en la información que se genera dentro de ese departamento es una base sumamente sustentable y creíble para tomarse en cuenta para posibles tareas. (Martínez, 2005).

No se puede pretender obtener una definición única de sistemas de información, incluso en ocasiones suele confundirse un sistema de información con un subsistema informático, por lo que se considera elemental establecer las pautas que los hacen diferentes.

Un sistema de información, puede ser definido como un sistema utilizador-máquina integrado que produce la información para asistir a las personas en las funciones de ejecución, de gestión y toma de decisiones. El sistema utiliza equipos informáticos, bases de datos, procedimientos manuales, modelos para el análisis, la planificación, el control y la toma de decisiones. (Lesca, 1982).

Por tanto un sistema de información incluye los componentes informáticos y resulta una herramienta muy útil para todas las organizaciones, puesto que con su aplicación se lograría obtener mejoras en la generación, organización, búsqueda, uso y recuperación de la información posibilitando utilizarla siempre que sea necesario.

1.3. Gestión Documental: concepto, antecedentes y evolución.

En el año 1934 se crea el Archivo Nacional de Estados Unidos, tenía como objetivo fundamental resolver la acumulación de documentos en las oficinas públicas, pero fue necesario analizar que esta problemática no iba a ser resuelta si no se le prestaba atención a los documentos desde el instante en que eran producidos. Durante la Segunda Guerra Mundial fue aumentando el cúmulo de documentación relacionada con el reordenamiento de la administración norteamericana por lo que fue necesario crear una comisión con el propósito de dedicarse a la conservación los documentos generados.

Sin embargo no es hasta 1950 que, con la Ley de Documentos Federales se institucionalizó la gestión documental como forma idónea para el tratamiento documental en Estados Unidos. (Mena, 2007).

Una de las personalidades más destacadas en el ámbito de la Gestión Documental es Theodore Schellenberg, quien partía de la idea de que la única forma coherente de lograr conservar la documentación de valor permanente de un país es la intervención y el control desde su génesis. (Schellenberg, 1959).

Un elemento importante y determinante a destacar de este modelo, es el hecho que nace una nueva profesión: los gestores de documentos (*Records Managers*). Esta nueva definición se mantiene vigente actualmente, o sea desde su surgimiento ha cobrado fuerza vitalicia, capaz de sobrevivir aún con el peso constante de nuevas tendencias y posturas.

Para Antonia Heredia Herrera, la gestión documental es una, y debe abarcar todas las funciones y actuaciones sobre los documentos a lo largo de toda su existencia, con fines económicos y con vistas al servicio de los mismos

para cualquier usuario, incluida la Administración. Según su criterio "los documentos históricos son los documentos administrativos evolucionados y hechos mayores". (Heredia, 2000).

Según el Diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos, la Gestión Documental es "un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y la eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida". (Diccionario de Terminología Archivística, 1992).

Para Carlota Bustelo la gestión de documentos es la gestión de la información registrada, creada o recibida por una organización en el desarrollo de sus actividades y que se conserva como información o prueba. (Bustelo, 2005).

Los principales objetivos que persigue el desarrollo de la gestión documental en una determinada organización son:

- "Gestionar correctamente el cúmulo de documentos con el que labora la organización, de esta forma se evitará el derroche de recursos en el almacenamiento de información que no es de utilidad para el desempeño de las funciones de la entidad, es decir, como parte esta estrategia se reducirán los costos empleados e estos menesteres, proporcionando una adecuada explotación de los documentos que son relevantes a sus asuntos y a su vez, posibilitando que estos respondan de forma eficiente a las necesidades de la organización.
- Llevar a cabo el proceso de normalización de la estructura de los datos con los que se opera, posibilitando la adopción de modelos apropiados para el intercambio de información.

- Propiciar la comunicación entre los distintos niveles de la entidad, para de esta manera garantizar la interrelación que debe existir en las diferentes jerarquías, es decir, la adecuada coordinación de los flujos de información ascendente y descendente dentro de la institución.
- Optimizar el proceso de toma de decisiones, pues al potenciar el manejo de la documentación se contará con la información necesaria en el momento oportuno posibilitando que exista un mínimo de error al adoptar determinadas disposiciones.
- Aumentar la eficacia y eficiencia organizacional, mediante la utilización de la documentación pertinente a los procesos que se desarrollan en la entidad.
- Potenciar el óptimo cumplimiento de los procesos legales en los que se vea envuelta la entidad mediante el conocimiento de la legislación que se encuentre en vigor.
- Asegurar la autenticidad y confiabilidad de los documentos para que puedan servir de prueba a la organización, en este sentido se garantiza el valor de los documentos como plasmación de los actos y hechos desarrollados por la entidad en su accionar diario". (Cruz, 2006).

A pesar de que estas definiciones han sido tomadas de contextos y experiencias diferentes, exponen aspectos afines y se relacionan con la mejora del trabajo con la documentación desde su génesis y hasta su eliminación o conservación permanente, por tanto la Gestión Documental puede ser aplicable a cualquier entidad en la que sea necesario utilizar los documentos como prueba y evidencia de sus procesos sustantivos.

1.3.1. Sistemas de Gestión Documental.

Si se considera que la gestión documental se va a encargar de los documentos desde su generación hasta su eliminación o conservación

permanente, entonces es preciso concebir un sistema que tenga en cuenta cada una de estas etapas.

En *Estado actual de la Gestión Documental en Empresas en Perfeccionamiento*, Basanta cita al francés Wyffels cuando plantea que "el documento consta de tres etapas o edades, donde cada una es complemento o sucesión de la anterior, lo que ha permitido incluso diferenciar los tipos de archivo según la etapa donde se encuentra:

- La primera etapa o edad es de circulación o tramitación n por los canales y cauces normales en busca de respuesta o solución para el asunto que se ha iniciado. La documentación forma parte de los archivos sectoriales, corrientes o de gestión. Está cerca del funcionario responsable de su tramitación, en su mesa, en archivadores, en armarios al alcance de su manejo frecuente.
- La segunda etapa o edad una vez recibida la respuesta solución al asunto empezado, el documento o expediente que lo testimonia ha de seguir siendo guardado, pudiendo ser objeto de consulta o de antecedente, pero no con la frecuencia que en la primera etapa.
- La tercera etapa o edad en la que el documento asume un valor permanente y se ceñirá a ser consultado por su valor cultural e informativo con fines de investigación. Su archivación y conservación serán definitivas". (Basanta, 2009).

El concepto del ciclo de vida ha contribuido en la determinación de herramientas fundamentales como el cuadro de clasificación, los calendarios de disposición y los instrumentos para la descripción y recuperación. Un análisis profundo sobre el ciclo vital de los documentos abriría brechas para el éxito en la implementación de proyectos de gestión documental en las entidades.

Los sistemas de información y comunicación, las aplicaciones, los procedimientos que los soportan, deben ser diseñados o modificados de modo que se puedan crear y capturar documentos adecuados como una parte rutinaria de las tareas de trabajo.

Los sistemas de gestión de documentos poseen una serie de características:

- **Fiabilidad:** capacidad de operar de forma regular y continua de acuerdo con procedimientos formales. Esto es capturar rutinariamente los documentos en el ámbito de las actividades que cubre; organizarlos de forma que reflejen los procesos de actividad de la entidad; protegerlos de la alteraciones o eliminaciones no autorizadas; funcionar rutinariamente como fuente primaria de información sobre las acciones contenidas en los documentos; proporcionar fácil acceso a todos los documentos relevantes y a sus respectivos metadatos.
- **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 remociones de documentos no autorizados. En el caso de los documentos electrónicos de be asegurarse que cualquier desarreglo, actualización o mantenimiento regular de un sistema no afecte a la integridad de los documentos.
- **Conformidad:** con los requisitos derivados de las actividades, del entorno normativo y de las expectativas de la comunidad en la 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.

- Exhaustividad: capacidad de gestionar los documentos resultantes de la serie completa de actividades de la organización.
- Sistemática: en la creación, mantenimiento y gestión de los documentos. (Cruz, 2006).

Una gran cantidad de empresas e instituciones almacenan su documentación a lo largo de las unidades de red compartidas, o incluso en discos duros locales, convirtiendo la búsqueda en un verdadero sufrimiento para el usuario. Los documentos pueden estar en distintos formatos, ya sea en papel, documentos electrónicos; promoviendo un intercambio ineficiente de documentación. Por lo que la gestión documental juega un papel primordial en la búsqueda de información y el ahorro de tiempo y espacio para los usuarios.

Diversos sucesos de impacto mundial y otros de carácter más local, acompañados de la consolidación definitiva del *e-business* y la e-administración han tenido efecto sobre la consideración de la gestión de documentos en el entorno de las organizaciones. Por un lado, tanto en las administraciones públicas como en las empresas privadas podemos notar síntomas de degradación de unos sistemas de gestión ideados y perfectamente estructurados para los documentos en papel; pero que difícilmente dan respuesta a los entornos electrónicos donde en mayor o menor grado se mueven las organizaciones. Por otro, las estrategias alineadas con el entorno electrónico y la necesidad de cumplir en mayor o menor medida con el marco regulatorio que trata de impedir nuevos escándalos, sitúan la gestión de documentos en un plano estratégico en el que nunca antes había estado. (Bustelo, 2005).

Un Sistema de Gestión Documental puede ser considerado también como:
"sistema que permite la automatización, la creación, el mantenimiento y la

consulta de fuentes de información constituidas por documentos y, por lo tanto, sirve para explotar el conocimiento que contienen estos con el fin de ponerlo al alcance de los usuarios del sistema". (Molina, 2009).

De acuerdo con lo planteado por Basanta se deben seguir tres tareas fundamentalmente para el diseño de un Sistema de Gestión Documental:

- "Determinar los documentos que deberían formar parte del sistema. Se refiere a la identificación de los documentos que implican una acción o responsabilidad o que proporcionan una evidencia de la decisiones tomadas y de las actividades realizadas en la organización.
- Determinar los plazos de conservación de los documentos. Se trata de conservar la información que evidencia las actividades y las decisiones pasadas y presentes de la organización. Así como eliminar de manera segura y sistemática, los documentos que carecen de valor para la organización.
- Definir los procesos y elaborar los instrumentos de gestión de documentos. Se deben especificar los diferentes procesos que siguen los documentos desde el momento en que son producidos o recibidos hasta su destino final". (Basanta, 2009).

Algunos instrumentos de apoyo a estas tareas pueden ser:

- Cuadro de clasificación. Representa de forma jerárquica las actividades de la organización, estructurándolas en clases y grupos según las funciones, actividades y operaciones.
- Calendario de conservación de documentos. Se determina el tiempo de conservación de los documentos y su disposición final (eliminación, conservación permanente y transferencia).

- Tabla de acceso y seguridad. Establece los derechos y las restricciones de acceso a los documentos (creación, consulta, modificación, eliminación). (Basanta, 2009).

Si se logran enfocar adecuadamente los Sistemas de Gestión Documental y no sólo desde el punto de vista tecnológico, pueden llegar a convertirse en una de las piedras angulares de una organización y tener efectos positivos sobre la gestión de otro tipo de información.

1.3.2. Herramientas de Apoyo a los Sistemas Gestión Documental.

Para poder implantar un sistema de gestión de documentos en una organización actual es imprescindible abarcar la gestión de documentos en toda su complejidad:

- Documentos que nacen electrónicos y que se convierten en papel para su autenticación.
- Documentos que ingresan en papel en las organizaciones.
- Documentos electrónicos que por lo general nunca dejan de serlo (correo electrónico).
- Documentos en papel que se convierten en electrónicos al digitalizarlos.
- Documentos que se “componen” de datos en una aplicación al pedir ser consultados.
- Datos en una base de datos que nunca se convierten en documentos.
- Documentos que se sustituyen por aplicaciones informáticas que recogen los distintos pasos de un trámite.
- Documentos firmados electrónicamente.

Carlota Bustelo plantea que este enfoque siempre debe alinearse con los procesos de negocio de la organización y la incorporación de los documentos en el sistema debe plantearse desde los orígenes del mismo, independientemente del período que se vaya a conservar. Todas las personas de una organización que manejen documentos serán responsables de su gestión, que debe estar tan integrada en la forma de trabajo que no sea percibida como una carga extraordinaria.

Para abordar esta tarea es preciso entonces tener en cuenta los sólidos principios de la archivística tradicional (no hacerlo implica volver a inventar la rueda), que deben ser matizados y completados con soluciones a los nuevos retos del entorno tecnológico. Especial mención requieren tres procesos o tareas imprescindibles en la implantación de un sistema de gestión de documentos electrónicos:

- La definición del esquema de metadatos, que debe distinguir entre los metadatos de contexto, de jerarquización y clasificación, de búsqueda y recuperación y de trazabilidad de los procesos realizados sobre los documentos.
- El modelo de acceso y seguridad, que se complica en una tabla de triple entrada donde deben combinarse los roles y personas, los permisos sobre los documentos y los documentos o grupos de documentos con sus distintos posibles estados.
- La definición de la trazabilidad necesaria en cada contexto, la forma de capturarla y conservarla. (Bustelo, 2005).

Además se deben manejar aspectos relacionados con la tecnología que permitan definir las políticas de cambio de formato o conversión de la información para que pueda seguir siendo legible cuando la tecnología que la creó se quede obsoleta. La emulación, la conversión a XML tanto de documentos como de bases de datos, las diferentes presentaciones de un

mismo documento, deben ser conceptos que no pueden obviarse en un sistema de gestión de documentos.

Algunas de las herramientas que pueden servir de guía en la implantación de un sistema de gestión de documentos son las siguientes:

- ISO 15489-1 (2001). *Information and documentation: Records management: Part 1, General* (Próxima publicación como Norma UNE ISO 15489-1 (2005) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1, Generalidades).
- ISO 15489-2 (2001). *Information and documentation: Records management: Part 2, Guidelines* (actualmente Proyecto de Norma UNE ISO 15489-2 (2005) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 2, Directrices).
- *Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003* es una plataforma web de trabajo colaborativo y gestión documental, especialmente orientada a documentos *Microsoft Office*. Se apoya directamente en *SQL Server 2000/2005* y *Windows Server 2003*.
- *IBM File Net*: se dedica a desarrollar software para ayudar a las empresas a realizar procesos de negocio y de manejo de contenido. La versión P8, es un ambiente de trabajo para desarrollar sistemas empresariales personalizados, ofreciendo más funcionalidades en los procesos de negocios. Cuenta con la tecnología *File Net Zero Click*, logrando que todo dato que se registre en los sistemas de la compañía sea destinado al repositorio correspondiente para ser catalogado y puesto a disposición del usuario autorizado. (Sierra, 2010).
- *ECM Alfresco*: clasifica por etiquetas o categorías permitiendo los documentos que lógicamente deben estar en diferentes carpetas, compartan la misma categoría para facilitar su búsqueda posterior. Al estar orientado al entorno web, es muy fácil acceder desde cualquier

sitio, incluso sin estar físicamente en la propia red en la que esté alojado.

1.4. Perfeccionamiento Empresarial.

En Cuba se han realizado un conjunto de importantes modificaciones y tomado un grupo de medidas con incidencia en la administración y en la organización empresarial entre las sobresalen:

- El proceso de rectificación de errores y tendencias negativas en la década del 80.
- Transformaciones en la actividad empresarial del país como consecuencia de la situación existente en los 90.
- Transformación en el Sistema Bancario Nacional.
- Reorganización funcional y estructural de los Órganos de la Administración Central del Estado (OACE).
- Despenalización del dólar.
- Apertura a las inversiones extranjeras.
- Aplicación del Perfeccionamiento Empresarial en las FAR.

Todos estos elementos tienen su colofón con la Resolución Económica del V Congreso del PCC, donde se toma la decisión de extender a todo el país los resultados de las FAR en el Perfeccionamiento Empresarial, proceso encaminado a la búsqueda de la máxima eficiencia y competitividad de la empresa estatal cubana, sobre la base de otorgarle facultades y establecer principios y procedimientos que estimulen la iniciativa y la creatividad de dirigentes y trabajadores en las organizaciones. (Zenea, 2004).

Este proceso que se experimenta en la empresa cubana, asimila los procedimientos y técnicas más modernos de la gerencia empresarial en el

mundo, ajustado al contexto cubano, trayendo consigo un nuevo sistema de gestión, que se pondrá en marcha en todas las empresas del país de manera gradual y paulatina, sobre bases, objetivos y principios diferentes a experiencias anteriormente desarrolladas.

Según Shepherd hay tres valores cruciales que pueden responsabilizar la administración de registros (records management). La primera parte, los registros de uso de la organización en la conducta de negocio actual, a posibilitar decisiones tomadas y acciones asumidas. Los registros proveen acceso para precedentes, políticas y la prueba de qué estaba hecho o decidido en el pasado. Posibilitan que la organización se ponga en guardia ante el fraude y proteger sus derechos y activos. En segundo lugar, el uso por la organización de los registros para dar soporte a la responsabilidad, cuándo necesitan probar sus deberes, permitiendo una mejor práctica y estableciendo políticas; pues los registros se usan para probar o evaluar actuación. En tercer lugar, los registros también pueden ser usados con propósitos culturales para investigación, para promocionar conciencia y para la comprensión de la historia corporativa. (Shepherd, 2006).

El Perfeccionamiento Empresarial define las características fundamentales del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial, las facultades concedidas a las empresas y a sus órganos superiores de dirección empresarial, los principios para la acción y los procedimientos generales de actuación. Constituye la guía y el instrumento de dirección para que las organizaciones empresariales puedan, de forma ordenada, realizar las transformaciones necesarias con el objetivo de lograr la máxima eficiencia y eficacia en su gestión.

Con su implementación se definen las características fundamentales del sistema de dirección y gestión empresarial, las facultades concedidas a las

empresas y a sus órganos superiores de dirección empresarial, los principales enmarcamientos para la acción y los procedimientos generales de actuación.

El Perfeccionamiento Empresarial puede verse como un sistema formado por un conjunto de subsistemas que se relacionan a continuación:

- Organización General.
- Métodos y Estilos de Dirección.
- Organización de la Producción de Bienes y Servicios.
- Organización y Normalización del Trabajo.
- Gestión de la Calidad.
- Política Laboral y Salarial.
- Planificación.
- Contratación Económica.
- Sistema de Relaciones Financieras.
- Contabilidad.
- Control Interno.
- Costos.
- Precios.
- Sistema Informativo.
- Atención al Hombre.
- Mercadotecnia.

Dentro de estos subsistemas la investigación se centrará en los Subsistema Informativo y de Control Interno.

1.4.1. Sistema de Información Gubernamental.

En la Gaceta Oficial de la República de Cuba con fecha 23 de febrero del 2011, se publicó el Decreto Ley No. 281, en el cual quedaron establecidas

las pautas para, dadas la complejidad de los procesos de dirección en el país, el desarrollo del capital humano y el impacto, cada vez mayor, de las tecnologías de la información y las comunicaciones, revisar las concepciones en torno a la gestión de la información e integrar los correspondientes Sistemas Informativos del Gobierno.

A los efectos de este Decreto Ley, se define como:

Datos: " Hechos reales u objetivos que por sí mismos no tienen la facultad de comunicar un significado. Su importancia radica en la capacidad de asociarse dentro de un contexto para convertirse en información".

Estadística: "Ciencia que estudia las características de un conjunto de datos para hallar en ellos regularidades en su comportamiento. Tiene por objeto recolectar, organizar, resumir, presentar y analizar cuantitativamente datos relativos a un conjunto de objetos, personas, procesos, entre otros".

Gestión Documental: "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".

Gestión de Información: "Conjunto de principios, métodos y procedimientos destinados al tratamiento armonizado de la información para obtener resultados que satisfagan las necesidades de los usuarios y garantizar la obtención de la información relevante".

Información: “Conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Proporciona significado o sentido a las cosas y su uso racional es la base del conocimiento, facilitando la solución de problemas y la toma de decisiones”.

Infraestructura de Datos Espaciales: “Abarca las políticas, tecnologías, estándares y recursos humanos para la efectiva recolección, administración, acceso, entrega y empleo de datos espaciales en función de la toma de decisiones económicas, políticas y sociales y del desarrollo sostenible”.

Sistema de Información: “Conjunto organizado de personas, procesos y recursos, incluyendo la información y sus tecnologías asociadas, que interactúan de forma dinámica, para satisfacer las necesidades informativas que posibilitan alcanzar los objetivos de una o varias organizaciones”. (Gaceta Oficial de la Republica de Cuba, 2011).

1.4.2. Control Interno.

Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de nuestras organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto.

Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de Control Interno era que las actividades de control ya venían establecidas de forma global para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los

directivos en el diseño de los objetivos y actividades de control que fueran más eficaces según las características de su entidad. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un sistema de Control Interno a la medida de sus necesidades.

Tal situación materializó un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común y una visión integradora que satisfaga las demandas de todos los entes involucrados. En tal sentido, el Ministerio de Finanzas y Precios pone en vigor la Resolución No. 297 del 2003 que comprende la definición de Control Interno, el contenido de los componentes y las normas para su implementación y evaluación.

La Resolución No. 60 del 2011 publicada en la Gaceta Oficial de la República de Cuba sustituye y deja sin efectos legales la Resolución No. 297 del 2003 también publicada en la Gaceta Oficial de la República de Cuba, quedando establecidas nuevas formas para normar, supervisar y evaluar los sistemas de control interno y formular las recomendaciones necesarias para su mejoramiento y perfeccionamiento continuo.

Regularmente debe hacerse un control y seguimiento de conformidad, para asegurarse de que los procedimientos y procesos están siendo llevados a término de acuerdo con las políticas y requerimientos organizacionales y de que cumplen con los resultados esperados. Tales revisiones deben examinar el comportamiento organizacional y la satisfacción de los usuarios con el

sistema. En caso de resultar ineficaces o inadecuados deben ser modificados. (Cruz, 2006).

El control juega un papel de enorme relevancia en la eficacia de las entidades y es una de las funciones que presenta con mayor frecuencia deficiencias. (González, 2010).

En las entidades cubanas constituye uno de los principales factores para el cumplimiento de los objetivos y en particular los asociados a la corrupción e ilegalidades y al desvío de recursos hacia actividades no fundamentales en detrimento de las actividades principales. Por lo que es responsabilidad de todos los miembros de la entidad y debe ejecutarse de manera participativa, teniendo un papel protagónico los ejecutores.

El Control Interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del Control Interno, sus principios y elementos que se deben conocer e instrumentar en la entidad cubana actual. El Control Interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades. (Roca, 2009).

El desarrollo de nuevos términos relacionados con el Control Interno a diferencia de lo que hasta ahora se identificaba, es decir, solo contable, ha hecho incluir objetivos e indicadores referentes a la calidad y la gestión. El control interno, el control de gestión y la calidad, siempre aparecen fusionados al resto de los elementos de la gestión, constituyéndose en principios reguladores y filosofía de actuación de estos, por lo cual lejos de constituir aspectos ajenos a los procesos operacionales forman parte de ellos y cuando no se considera así constituyen la causa principal del

descontrol, de la mala calidad y de los resultados ineficientes de la gestión. (González, 2010).

La introducción de nuevas cuestiones que aporten elementos generalizadores para la elaboración de los Sistemas de Control Interno en cada entidad, tienen que estar presentes en todo el ciclo de la gestión. No se trata de un control formal de un grupo de documentos, sino de monitorear y supervisar si se cumplen los principios y normas del control (interno y externo).

El Sistema de Control Interno en entidades pequeñas, establecimientos y unidades de base, debe ser sencillo, con el uso de pocos trabajadores que manejen y procesen poca información, previendo que el máximo dirigente o alguien designado por él, se responsabilice con la revisión y supervisión de las operaciones.

Capítulo II. Fundamentación Metodológica de la Investigación.

2.1. Descripción de la Metodología.

La presente investigación se inicia teniendo un carácter exploratorio, pues se está en presencia de un tema de investigación que ha sido poco estudiado, los Sistemas de Gestión Documental y el Control Interno son elementos que han sido objeto de estudio de diversas investigaciones pero el diseño de un Sistema de Gestión Documental que apoye el Control Interno se realiza por primera vez en el contexto empresarial. Además, el trabajo con la documentación en esta sucursal de CEDAI en el territorio villaclareño ha pasado "desapercibido", devenido el hecho de que no esté estructurada la entidad por departamentos; es decir, todos los trabajadores elaboran su propia documentación sin que exista especialista alguno encargado de darle el tratamiento archivístico pertinente. Esto ha traído consigo un cierto grado de desorganización de la documentación.

A medida que la investigación avanza toma un perfil descriptivo, situación suscitada por la forma en que se aborda todo lo referente a Control Interno en la entidad. Se describen específicamente aquellos aspectos relacionados al personal que ejecuta el Control Interno, las normativas y demás documentación que rigen este proceso, periodicidad con que se ejecuta y otras propiedades importantes que permiten medir las variables definidas.

2.1.1. Hipótesis.

Para indicar el tema que se investiga o lo que se trata de probar, se propone de manera tentativa y a modo de respuesta a la pregunta de investigación establecida, la siguiente hipótesis:

- Un Sistema de Gestión Documental correctamente diseñado contribuye al perfeccionamiento del proceso de Control Interno.

2.1.2. Categorías analíticas.

A continuación se definen **conceptual, ideal y operacionalmente** las variables implicadas en la investigación.

Conceptualmente.

Sistema de Gestión Documental: "sistema que permite la automatización, la creación, el mantenimiento y la consulta de fuentes de información constituidas por documentos y, por lo tanto, sirve para explotar el conocimiento que contienen estos con el fin de ponerlo al alcance de los usuarios del sistema". (Molina, 2009).

Control Interno: "proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable para el logro de objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- Control de los recursos de todo tipo, a disposición de la entidad". (González, 2010).

Idealmente.

Sistema de Gestión Documental: sistema a través del cual se identifican los documentos que se generan en cada una de las actividades de la organización como evidencia de las decisiones que se toman. Establece los requisitos para la conservación de estos documentos y en él se especifican cada uno de los procesos por los cuales transita la documentación desde su generación hasta su destino final.

Control Interno: conjunto de acciones establecidas por la legislación vigente con el objetivo de prevenir indisciplinas, ilegalidades y/o manifestaciones de corrupción.

Operacionalmente.

Sistema de Gestión Documental.

- Funciones que realizan los trabajadores.
- Documentos que se generan a partir de las funciones.
- Tiempo establecido para la conservación de la documentación.
- Estructura de los archivos físicos de la organización.
- Control de la documentación.
- Rapidez de acceso a la documentación.

Control Interno.

- Comité de Ingreso.
- Estructura Organizativa (organigrama).
- Documentos relativos al personal.
- Comité de Control.
- Evaluación de Riesgo.
- Actividades de Control.
- Normativas que regulan el Control Interno.

2.2. Métodos y Técnicas.

Métodos del Nivel Teórico:

Analítico- sintético: permite hacer un análisis de todos los aspectos a partir de los estudios realizados relacionados con el objeto de estudio así como de los Sistemas de Gestión Documental y el Control Interno.

Inductivo-deductivo: contribuirá a elaborar el marco teórico tomando dentro de los conceptos más generales a los más específicos y los aspectos más importantes para la investigación, así como también se extraerán los elementos necesarios para llevar a cabo el desarrollo cualitativo de la investigación.

Métodos y Técnicas del Nivel Empírico:

El análisis documental: se utilizó en la selección de todas aquellas fuentes documentales relacionadas con la investigación. Se organizaron más adelante todas las fuentes bibliográficas consultadas con la ayuda y las posibilidades que ofrece el gestor bibliográfico End Note.

La observación participante: se utilizó para la caracterización del proceso de control interno en la empresa CEDAI Villa Clara.

Encuesta: permitió realizar un levantamiento de la situación actual de la documentación y el tratamiento que se le da a la misma.

Entrevista: a partir de ella se obtuvo la información acerca del estado actual del proceso de Control Interno en la sucursal CEDAI Villa Clara.

Métodos del Nivel Estadístico:

Se empleó el análisis porcentual para procesar los datos recogidos con la aplicación de la encuesta.

2.3. Etapas de la investigación.

Fase # 1 Revisión Bibliográfica.

En esta primera fase se realizó un estudio teórico que permitió abordar las principales características de los Sistemas de Información y de Gestión Documental, así como los referentes al Perfeccionamiento Empresarial y el Control Interno.

Fase # 2 Diagnóstico.

Durante este período se caracterizó el proceso de Control Interno en la sucursal CEDAI Villa Clara, se aplicaron las herramientas diseñadas para la recolección de información que permitieron diagnosticar la situación actual de la entidad en lo referido a este proceso.

Fase # 3 Elaboración de la propuesta.

En esta etapa se identificaron y describieron los elementos que forman parte del Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control interno de la sucursal CEDAI Villa Clara, además se seleccionaron y caracterizaron las normativas legales y los requerimientos tecnológicos necesarios para el diseño del sistema.

2.4. Población y Muestra.

La población considerada en la investigación la constituyeron los 38 trabajadores que laboran en la sucursal CEDAI Villa Clara. La muestra puede clasificarse como no probabilística puesto que se ha seleccionado

para formar parte de la misma aquellos 20 trabajadores directamente vinculados a la actividad del control interno. Es válido aclarar que durante el periodo de desarrollo del estudio en la sucursal se encontraban 12 compañeros cumplimiento misiones internacionalistas; los restantes 6 no fueron encuestados ni entrevistados debido a que no generan documentación en el desempeño de sus funciones.

2.5. Limitaciones del estudio.

El estudio se realiza teniendo bien definida la idea de aportar el diseño de un Sistema de Gestión Documental, el cual sienta las bases para su posible implementación en la sucursal CEDAI Villa Clara, trabajo este último que sería acometido a manera de colaboración conjunta entre un profesional vinculado a las Ciencias Informáticas específicamente y uno de las Ciencias de la Información. Escapa de las manos de un profesional de las Ciencias de la Información, el ejercicio de aplicación en ambiente virtual de un Sistema de Gestión Documental, es el ejercicio intelectual el que forma parte de su radio de acción.

Los pasos C; D y E de la metodología ISO 15489-DIRKS, no serán aplicados, quedando como posibles acciones a ejecutar en investigaciones futuras. La carencia de tiempo y el tipo de trabajo que se realiza (Trabajo de Diploma), imposibilitan la realización de tareas de tan amplio espectro.

Analizar a fondo el estado actual del tratamiento que se le da a la documentación, describir el proceso de Control Interno, elaborar un cuadro de clasificación, incluir los datos necesarios y suficientes en una tabla de retención, identificar las tipologías documentales; son algunas y las fundamentales labores que sustentan este trabajo.

2.6. Caracterización de la sucursal CEDAI de la provincia Villa Clara.

En la ciudad de Santa Clara, específicamente en la calle 4ta #7, entre Tirso Díaz y Avenida Calixto García, reparto Riviera; radica -como en el resto de las cabeceras provinciales del país- la sucursal de la Empresa de Automatización Integral (CEDAI), la cual tiene su centro en La Habana (Casa Matriz).

Se trata de una organización estructurada en equipos de trabajo que se mantienen permanentemente actualizados al nivel del estado del arte para mantenerse a la vanguardia en las actividades que desempeñan y altamente comprometidos con sus clientes en el ofrecimiento de soluciones requeridas en el momento deseado. Se respira un ambiente de trabajo que privilegia la palabra empeño y el respeto mutuo, con ética, disciplina, dedicación y siempre orientados al usuario.

Se caracteriza por la interdisciplinariedad de sus profesionales, que entienden que solo el desarrollo de las habilidades individuales al servicio de las capacidades grupales concibe las soluciones que le permiten al cliente optimizar su desempeño.

Existe concientización de la necesaria correspondencia entre trabajo y calidad de los resultados, por lo que hay total responsabilidad con la calidad de los servicios y productos que se brindan. Se promueve el uso racional de los recursos en las actividades cotidianas y la utilización en todos los aspectos, de las tecnologías, así como se impulsa la respuesta dinámica a las diferentes demandas del mercado.

Misión.

Brindar servicios de automatización integral con el equipamiento adecuado y la experticia tecnológica demostrada de nuestros trabajadores para elevar la efectividad de los clientes.

Visión.

- Ser una empresa de alto desempeño, reconocida como líder en Cuba en el sector de la automática.
- Obtener resultados sostenibles que brinden soluciones integrales a sus clientes utilizando tecnología de punta.

Política.

Ofrecer servicios personalizados y de calidad total que satisfagan las demandas y expectativas de los clientes, logrando la mejora continua a través de su Sistema de Gestión Integrado, basados en la metodología establecida por la Norma NC ISO 9001:2008; empleando para ello un capital humano competente, calificado, con experiencia en la actividad y con un desarrollo profesional constante y utilizando como soporte, tecnologías adecuadas y ambientalmente limpias para garantizar nuestro servicio.

Objetivos estratégicos.

1. Disponer de una gestión integral y sistemática de los procesos, incluyendo las actividades de mejora.
2. Disponer de un mecanismo efectivo de Gestión de la Información para la toma de decisiones basado en indicadores financieros y no financieros de Gestión Empresarial.
3. Alcanzar un alto nivel de satisfacción de los trabajadores.

4. Tener un Capital Humano altamente calificado comprometido con la organización y de alto rendimiento.
5. Lograr resultados innovadores que nos permita alcanzar el liderazgo en el mercado nacional y un posicionamiento efectivo en mercados extranjeros.

2.6.1. Análisis de la Documentación y el Control Interno en CEDAI.

La sucursal de la Empresa de Automatización Integral de Villa Clara tiene establecido que los documentos generados en el quehacer de las funciones de sus trabajadores, permanezcan como mínimo cinco años en el archivo de gestión, los cuales al cabo de este tiempo deberán ser analizados por una Comisión de Evaluación Documental que determinará los que se eliminarán totalmente y aquellos que han de permanecer en el fondo documental de la entidad.

Con el empleo de la Tabla de Retención (Ver Epígrafe 3.5) se pudo determinar que la inmensa mayoría de los documentos originados en la entidad son eliminados al transcurrir el tiempo señalado, según muestra el Gráfico 1. En el caso de los expedientes laborales y los expedientes de vehículos, se conservan indefinidamente dados la utilidad de los mismos y el uso que se les da. Los primeros dejan de formar parte de la institución cuando un trabajador se traslada a otro centro, haciéndosele entrega de su expediente; en tanto estos últimos son usados diariamente y son de gran importancia debido a la movilidad constante que exigen los proyectos de la sucursal.

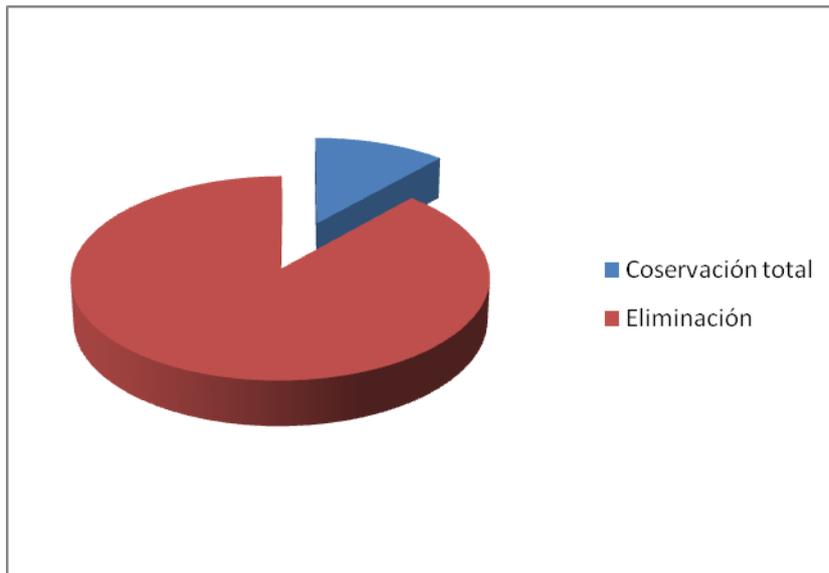


Gráfico 1. Documentos conservados totalmente y documentos eliminados.

Aquella documentación que se halla tanto en formato impreso como digital o la que solamente permanece digital, va a perdurar por tiempo indefinido en la organización dada su relevancia así como el fácil almacenamiento que implica la información en ambiente virtual. En este caso se puede hallar a los esquemas monolineales, los informes de diseño, el informe de tareas técnicas, el informe de listado de precios y el informe de ofertas de servicio.

Una insuficiencia encontrada en la entidad y la cual aqueja actualmente a una gran cantidad de empresas cubanas, es el hecho de que en CEDAI Villa Clara no poseen un especialista que se encargue del tratamiento archivístico de la información que generan sus trabajadores en el desempeño de sus funciones.

Esto evidencia la desorganización que presenta la documentación de la entidad, debido además a que cada oficina archiva los documentos propios de su labor. De esta manera pueden encontrarse trabajadores que

almacenan su información en archivos físicos y electrónicos o en uno de ambos, ya sea físico o bien electrónico e incluso hay trabajadores que no poseen archivos como muestra el Gráfico 2.

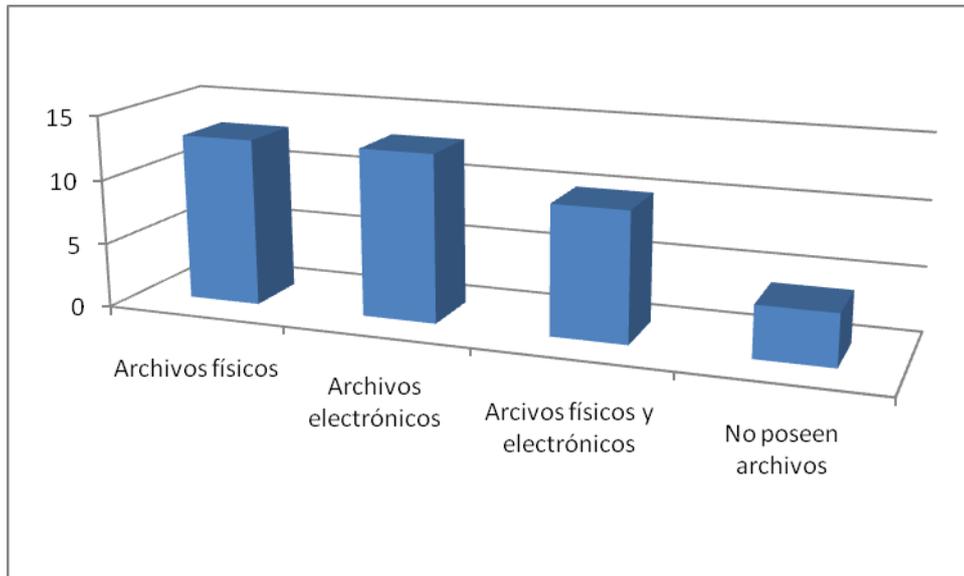


Gráfico 2. Archivos existentes en la entidad.

La aplicación de la Encuesta (Ver Anexo I) demostró que de los 20 trabajadores que conforman la muestra, 13 apoyan su labor con el empleo de archivos físicos e igual cantidad de estos se auxilian de archivos electrónicos, en tanto 10 usan ambas formas de almacenamiento de la información, es decir; guardan su documentación tanto en formato impreso como digital. Además existen 4 compañeros que no poseen archivos: dos técnicos y dos adiestrados.

La falta de sistematicidad en el uso y manejo de la información e incluso la propia dinámica de trabajo tradicional de la entidad, constituyen barreras que impiden el tratamiento correcto de la documentación en CEDAI. Sus consecuencias pueden hacerse tangibles en demoras en los procesos técnicos emanadas fundamentalmente por retardos en la emisión de la

documentación, haciendo posible que en ocasiones se consuma mucho tiempo procesando la misma información para diferentes destinos.

En relación a esta problemática puede notarse un desconocimiento por parte de los trabajadores alrededor del desempeño con la documentación, rutinariamente se ejecutan los procesos, inversiones, contratos, informes, etc. de la entidad, los cuales posteriormente van a permanecer como registro documental de manera que se continúan cometiendo los mismos errores.

Esta incompetencia se hace perceptible con el empleo del Gráfico 3, en el que se enuncia el grado de conformidad o satisfacción emitido por los encuestados en el caso del control, cuidado y organización de sus archivos, así como en la rapidez de acceso a sus documentos.

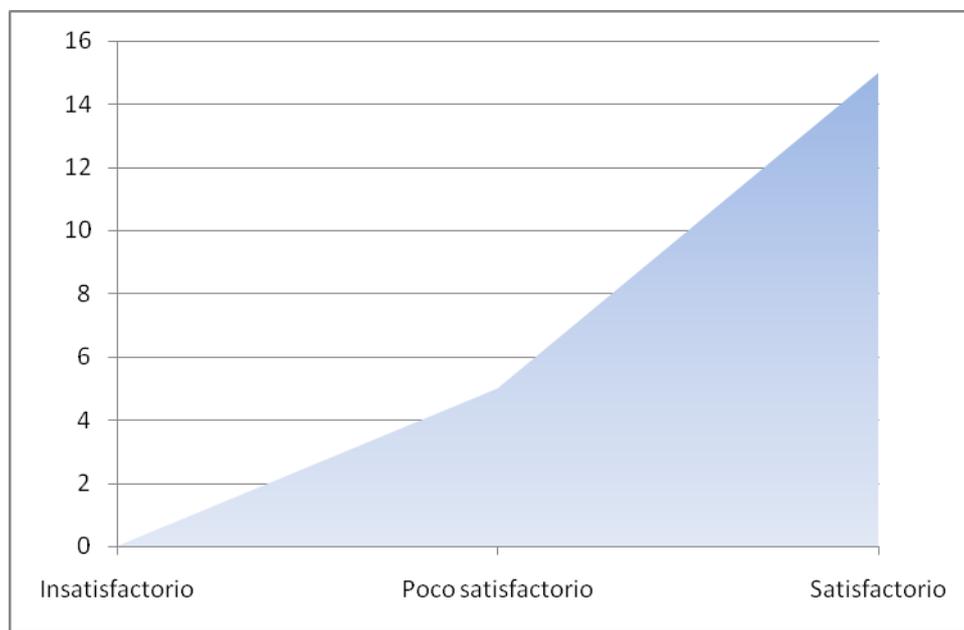


Gráfico 3. Nivel de satisfacción de los trabajadores con sus archivos.

El 75% plantea estar satisfecho con el control, cuidado y organización de sus archivos y la rapidez de acceso a sus documentos, mientras el 25% restante plantea una mediana satisfacción.

Independientemente de estos criterios emitidos, una deficiencia encontrada constituye que aun cuando se trata de una sucursal de Automatización Integral, presentan serios problemas con la tecnología disponible para la realización de sus proyectos, lo que provoca ineficiencia y demora en la culminación e implementación de los mismos. No poseen las herramientas informáticas necesarias para la automatización del manejo de la información, ni siquiera se cuenta en la entidad con un local donde organizar la documentación, medida que al menos evitaría posibles pérdidas con el paso del tiempo.

A pesar de serias dificultades halladas en lo referente al trabajo con la documentación dentro de la sucursal, a través de la observación participante y con el uso de la Entrevista (ver Anexo II) y la Guía de Autocontrol (ver Anexo III), se pudo dilucidar el desarrollo del proceso de Control Interno, identificándose menor ineficiencia con respecto a la Gestión Documental.

El Control Interno en la empresa está implementado a través de un documento emitido por el Director, mediante el cual queda establecido el Comité de Prevención y Control, así como el personal responsabilizado de los componentes del mismo. Se realizan autocontroles cruzados y reuniones mensuales que abarcan desde la dirección hasta los técnicos y obreros, fomentando que todos se sientan comprometidos con el control de los recursos de la entidad y combativos ante hechos de corrupción, desvíos e ilegalidades. De esta manera se aboga por un ambiente de eficiencia y eficacia, existiendo normas aplicables en la institución por una cultura ética.

Está definido el nivel de calificación y competencia profesional de los dirigentes y demás trabajadores y tienen establecido el Comité de Ingresos para revisar por muestras que los casos aprobados de admisión de empleo tienen el acuerdo del Comité.

Los documentos relativos al personal como son el Convenio Colectivo de Trabajo, el reglamento Disciplinario Interno, los Expedientes Laborales y el Plan de Capacitación; se mantienen actualizados. También está establecida otra documentación referida a manuales: Manual de organización y funciones, Manual de contabilidad, Manual de normas y procedimientos, etc.

La Resolución 60 de 2011 emitida por la Contraloría General de la República es la normativa por la cual se instaura el Control Interno en la sucursal CEDAI de Villa Clara. También se toman en cuenta las disposiciones emitidas por el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones (MIC) a fines a cada organismo.

Según el Artículo 5 de la antes mencionada resolución, se establece que los encargados de implementar el Control Interno en la entidad son los máximos dirigentes, los cuales aprueban el Sistema de Control Interno que se diseñe y se decida implantar en su órgano, organismo, organización o entidad.

En la sucursal CEDAI Villa Clara el Control Interno involucra a todo su personal, pero la responsabilidad recae fundamentalmente en el Director General como Jefe del Consejo de Dirección y en el Coordinador. Se analiza la ejecución del presupuesto de gastos por funciones y se identifican los riesgos de cada proceso, actividad y operación, lo que permite realizar una evaluación en consideración de aquellos problemas que afecten el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. Esto se complementa con la Evaluación de Riesgos y con el Plan de Medidas para la

prevención de indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción:
Plan de Prevención.

La documentación utilizada en la entidad como herramientas de apoyo al Control Interno se actualiza según la legislación vigente y se auxilia de la documentación reglamentaria, en este caso se emplea la Evaluación de Riesgos y el Plan de Prevención antes mencionados, los Sistemas de Información, el Sistema Contable, la Estructura Organizativa u Organigrama y un grupo de acciones como la verificación cruzada y la rotación del personal.

En los procesos vinculados al Control Interno se generan otros documentos entre los cuales se dispone de las Actas de las Reuniones del Comité de Control Interno fundamentadas con las acciones de control según el Plan de Prevención de Riesgos y los Autocontroles realizados; Plan de Acción a partir de los acuerdos; Planes de Trabajo Anuales, Mensuales e Individuales; Reglamentos de la idoneidad demostrada; Atención al Hombre; Manuales de Organización; Procedimientos de cada Área de Regulación y Control; la Estructura Organizativa u Organigrama y la plantilla de Cargos; la Identificación de Riesgos y su Gestión y Prevención; el Expediente Legal y el Expediente de Control Interno con el objetivo de describir el funcionamiento del Sistema en la Sucursal.

El acceso, la búsqueda y la recuperación de toda esta documentación se comporta satisfactoriamente, teniendo en cuenta que se encuentra sistematizada y organizada en las diferentes áreas y de acuerdo a las diversas responsabilidades. Además, están establecidos los flujos de información, lo que contribuye incluso a la entrega de los estados financieros en las fechas establecidas. En ocasiones el acceso a cierta

documentación es restringido, existiendo registros que sólo el personal autorizado puede utilizar y/o mostrar.

Aunque no se procede a controlar y supervisar las áreas y unidades subordinadas, con respecto a las actividades de control dentro de la sucursal se cuenta con el Plan de Seguridad Informática, están firmadas las Actas de Responsabilidad Material por la custodia de los medios y se realiza auditoría interna la cual se subordina al máximo nivel de dirección de la entidad; para ello el auditor interno cuenta con el Plan de Auditorías, que es aprobado también por el Consejo de Dirección, encargado de analizar las deficiencias detectadas por el auditor interno e incorporarlas en el Plan de Medidas para su seguimiento y solución.

En la entidad hay ocupación y preocupación por parte del director y demás trabajadores con el correcto funcionamiento del Control Interno, se realizan las reuniones y se discuten los puntos con profesionalidad y sentido autocrático, tomando acuerdos ejecutables y cumplibles.

Deficiencias encontradas que en caso de ser solucionadas podrían contribuir al perfeccionamiento tanto de la labor con la documentación como del proceso de Control Interno son la necesidad de ampliar las áreas de trabajo que propicien mejores condiciones; evitar la superdependencia de Casa Matriz (Habana) y lograr constituirse al menos en una UEB que tenga mayor autonomía, lo que validaría el acceso a cierta documentación que por estar centralizada, imposibilita la eficaz aplicación de las Guías de Autocontrol; sistematizar los controles de Casa Matriz, en lugar de realizarlos una vez al año, que sean trimestralmente hasta eliminar todas las deficiencias existentes.

Puede considerarse que en la sucursal CEDAI de Villa Clara el Control Interno está implementado eficiencia y eficacia, por lo que debe mantenerse su funcionamiento de acuerdo a como marcha en la actualidad para que no se deteriore el trabajo realizado en este sentido.

Capítulo III. Propuesta del Sistema de Gestión Documental de apoyo al Control Interno en la sucursal CEDAI de Villa Clara.

3.1. Aplicación de las metodologías ISO 15489 – DIRKS.

La Organización Internacional de Normalización (ISO son sus siglas en inglés) es una federación mundial con miembros en cada nación y mediante los comités técnicos pertenecientes a cada organismo asociado, se realizan conjuntamente trabajos de preparación de normas internacionales.

La Norma Internacional ISO 15489 titulada *Información y documentación - Gestión de documentos de archivo*, está compuesta por dos partes. La Parte 1: Generalidades y la Parte 2: Directrices (Informe técnico). Constituye un estándar internacional que recoge los principios para la gestión documental.

En su primera parte (15489-1) regula la gestión de documentos de las organizaciones productoras, ya sean públicas o privadas, para clientes externos e internos. Para garantizar que se creen, incorporen y gestionen los documentos de archivo adecuadamente, en ella se recomienda la aplicación de todos sus elementos de manera orgánica.

La 15489-2 (Directrices) facilita una serie de directrices que complementan a la Norma ISO 15489 – 1 y al igual que ésta se aplica a los documentos, en cualquier formato o soporte, creados por una organización, pública o privada, en el curso de sus actividades. Describe los procedimientos que permiten desarrollar una gestión de documentos acorde con los principios y elementos expuestos en la Parte 1, proporcionando una metodología para el diseño, implementación y evaluación de un sistema de gestión documental.

Los modelos tradicionales de la gestión documental están básicamente fundados en el ciclo de vida de los documentos, antecedente este del cual difiere el Informe Técnico de la ISO 15489-2, que está orientado en la

utilización de la metodología DIRKS e inspirado en la teoría del *Record Continuum*. Se trata de una filosofía enfocada a la comprensión lógica y el accionar de una organización a través del esclarecimiento de sus procesos y funciones.

Según el Archivo Nacional de Australia "la metodología DIRKS consta de ocho pasos, como a continuación se explica y muestra la figura 3.1:

- Paso A: Investigación preliminar.

- Paso B: Análisis de las actividades de la organización.

- Paso C: Identificación de los requisitos.

- Paso D: Evaluación de los sistemas existentes.

- Paso E: Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.

- Paso F: Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo.

- Paso G: Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo.

- Paso H: Revisión posterior a la implementación". (Archivo Nacional de Australia, 2001).

Se ajusta a esta investigación para la consecución de los objetivos propuestos, la aplicación de los Pasos A y B. Arribando hasta la identificación de los tipos documentales quedan establecidas las bases para posteriormente transitar al Paso F.

3.2. Paso A: Investigación preliminar.

Mediante la caracterización de la sucursal CEDAI de Villa Clara efectuada en el Capítulo anterior, se desarrolló el Paso A, fundamentalmente; en lo referido a los factores críticos y debilidades de la organización presentadas con la gestión de documentos archivísticos y la situación del Control Interno.

A continuación se realiza una investigación preliminar con el propósito de identificar la función y finalidad de la organización y documentar el contexto legal, económico, político y social en que se desenvuelve.

La Resolución No. 44/1995 del Ministerio de la Industria Sidero-Mecánica, dejó constituida la Empresa de Automatización Integral (CEDAI). Con posterioridad la Resolución No. 10/2003 dictada por el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones (MIC), hizo traspasar la empresa a su subordinación.

Con la Resolución No. 27/2003, enunciada por el Presidente del Grupo de Tecnologías de la Información, subordinado al MIC, se autorizó a las Empresas de Servicios Informáticos (ESI), de las provincias de Villa Clara, Camagüey, Santi Spíritus, Las Tunas, Santiago de Cuba y la Empresa Productora de Técnica Electrónica y Software (ESATEL), a ser traspasadas a CEDAI.

En cada provincia radica una Dirección Territorial de CEDAI, la perteneciente a Villa Clara fue ratificada con la Resolución No. 135/2006 emitida por el MIC.

La actividad económica que desarrolla u objeto social de la Empresa de 461/2004 del Ministerio de Economía y Planificación (MEP), el cual fue ampliado con la aprobación de la Resolución No. 181/2007 de dicho Ministerio, resultando de la siguiente manera:

- Prestar servicios de ejecución de soluciones integrales en materia de automatización, incluso en su modalidad "llave en mano" en moneda nacional y divisas.
- Brindar servicios de garantía y postventa en los campos de la ingeniería, proyectos e informática industrial, en moneda nacional y divisas.
- Prestar servicios de representación y distribución de productos y soluciones de automática nacionales o extranjeros en moneda nacional y divisas.
- Brindar servicios de consultoría y asesoría especializada en la actividad que realiza en moneda nacional.
- Brindar servicios de capacitación y formación en las tecnologías de la información y automatización en moneda nacional para personas naturales y jurídicas cubanas.
- Desarrollar eventos nacionales e internacionales vinculados con su actividad fundamental en moneda nacional para personas naturales y jurídicas cubanas.
- Brindar servicios de proyectos, instalación, mantenimiento y reparación de medios de seguridad (sistemas de alarmas contra intrusos, sistemas de control de acceso, circuito cerrado de televisión y sistemas automatizados de detección de incendios), así como de garantía y postgarantía de los mismos en moneda nacional y en divisas.

3.3. Paso B: Análisis de las actividades de la organización.

El Paso B permite identificar la estructura organizativa, las funciones, actividades y los tipos documentales presentes en los procesos de las cuatro áreas de la entidad relacionadas directamente con el proceso de Control Interno; de esta forma se puede establecer una relación entre dichos procesos y los tipos documentales que registran sus funciones y actividades para delimitar cuál será la documentación a incluir en el Sistema de Gestión Documental.

En esta etapa se pueden generar los siguientes resultados: documentación que describa los procesos y funciones necesarios para el estudio de la entidad, un cuadro de clasificación de la organización siguiendo un criterio de relaciones jerárquicas, una tabla de retención con la documentación de las áreas clave y un mapa de los procesos con sus respectivos documentos generados en la actividad de la sucursal, lo que permite identificar las tipologías documentales indispensables en el apoyo al Control Interno.

3.3.1. Estructura organizativa de la entidad.

La sucursal de la Empresa de Automatización Integral (CEDAI) de Villa Clara cuenta con una estructura organizativa de tipo Formal, pues posee una estructuración planeada e intentan establecer patrones de relación entre los componentes encargados de alcanzar los objetivos de forma efectiva. Refleja claramente las relaciones existentes entre cada uno de sus componentes, evidencia la manera en la que se divide el trabajo de acuerdo con el grado de especialización de los recursos humanos y refleja el orden de jerarquía de la cadena de mando y el ángulo de autoridad.

La estructura dicha entidad se caracteriza por:

- **Especialización:** la sucursal está organizada en cuatro áreas: Dirección, Grupo Económico, Grupo Comercial y Grupo Técnico, compuesta en equipos de trabajo u oficinas, no existen departamentos definidos, por lo que se dividen las actividades en tareas más simples; se basan en los principios de División del Trabajo y Especialización.
- **Coordinación:** las unidades organizativas resultantes de la división del trabajo y la especialización, están interconectadas. Para ello se rigen por los principios: unidad de mando y jerarquía. Esta característica se aprecia en esta institución.
- **Formalización:** establecen cómo deben ser ejecutadas las tareas por sus encargados, en función de lograr los objetivos trazados. El Director Territorial como máximo representante de la institución es el encargado de distribuir las tareas a cada trabajador, la forma de realizarla y la fecha clave antes de la cual deben estar cumplidas.

La entidad muestra un organigrama en forma de esquema ramificado o de diagrama, que plasma su Estructura Organizativa. Consiste en ramas descendientes organizadas según criterios de principalidad, además es muy útil para representar organigramas y jerarquías.

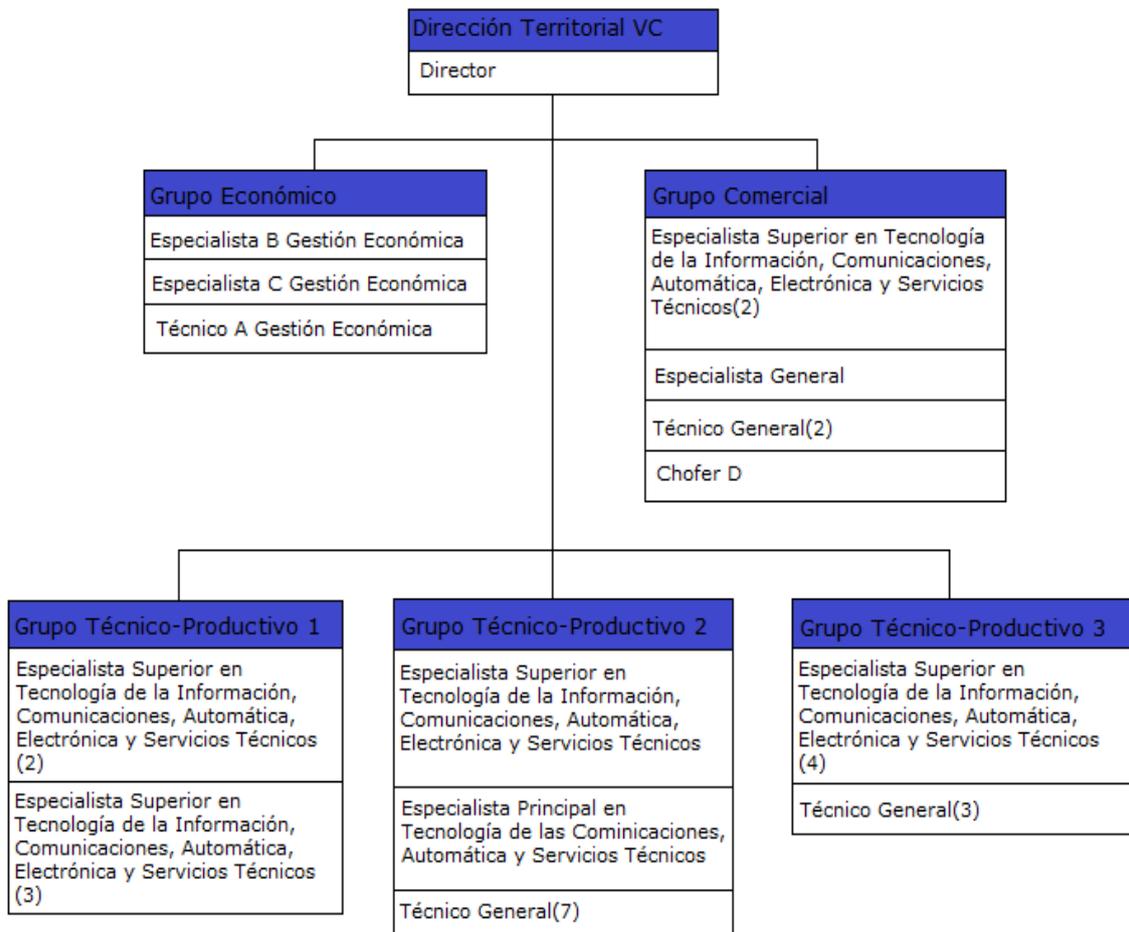


Figura 1. Organigrama de la sucursal CEDAI de Villa Clara.

3.3.2. Funciones generales de la entidad.

Funciones del Proceso de Dirección.

- Organizar el proceso productivo o la prestación de servicios y responder por su calidad.
- Garantizar la utilización eficiente de los recursos de la empresa mediante una adecuada planificación, organización, gestión y control.
- Llevar el registro contable de sus ventas, activos fijos y utensilios en uso y emitir informes veraces y oportunos a la Dirección General las Direcciones Funcionales de la Empresa.

- Realizar análisis económicos periódicos poniendo énfasis en que sus trabajadores tomen una adecuada conciencia económica.
- Analizar la conformación de sus planes y presupuestos, así como los objetivos y metas a alcanzar en cada periodo.
- Desarrollar la actividad de mercadotecnia en los servicios que presta.
- Firmar contratos de venta y subcontratación a terceros, en los límites de importe que se establezca.
- Organizar y controlar de forma eficiente la fuerza de trabajo en los proyectos a realizar.
- Controlar el cumplimiento de las tareas que se le asignen del Plan de la Defensa y el Plan de Seguridad y Protección aprobados por la Empresa.
- Informar a la Dirección de la Empresa de forma inmediata, al ocurrir una paralización de la producción y/o los servicios, así como otros hechos que se consideren relevantes.
- Propiciar acciones dirigidas a garantizar la superación y actualización de sus subordinados de acuerdo con la estrategia de capacitación de la Empresa.
- Realizar la gestión de ventas y cobros de sus producciones y/o servicios.
- Garantizar las actividades que sean asignadas por la Dirección de Proyectos Integrados.
- Garantizar el mejoramiento del Control Interno.

Funciones del Proceso Económico.

- Elabora las propuestas y planes sobre los niveles de actividad.
- Participa en la elaboración de modificaciones a las

metodologías, los procedimientos y calendarios aprobados.

- Evalúa y controla el comportamiento de los planes aprobados.
- Analiza y emite criterios sobre el comportamiento de los indicadores económicos y financieros.
- Planifica y controla los consumos.
- Analiza el comportamiento de los abastecimientos más importantes.
- Elabora o participa en la evaluación de proyectos de inversión.
- Elabora o participa en la elaboración de propuestas de extra plan.
- Participa en la supervisión y control del trabajo de planificación de las empresas y entidades subordinadas.
- Analiza y evalúa medidas para aumentar la eficiencia económica, las exportaciones, la sustitución de importaciones y las posibilidades de incremento de la productividad de trabajo.
- Elabora estados financieros y de presupuestos; elabora y controla presupuestos de ingresos y gastos en divisas.
- Participa en la elaboración y control de planes financieros. Revisa y analiza los estados financieros.
- Confecciona informes sobre los resultados de la ejecución y cumplimiento del presupuesto o planes financieros.
- Participa en otras tareas relacionadas con las finanzas.
- Participa en el establecimientos de programas sobre la formulación, fijación, modificación y control de los precios, tarifas, recargos y descuentos comerciales.
- Participa en la organización del control popular.
- Analiza y comprueba la adecuada aplicación de las regulaciones referentes a los costos de producción y la ganancia en la formación de precios.
- Analiza las incidencias de los precios; confecciona o participa en programas sobre la formación de precios y tarifas y participa en el control de su ejecución.
- Realiza inspecciones y supervisión de precios.
- Participa en la implantación del Sistema de Estadística Nacional y

Complementario así como de los registros primarios.

- Elabora o participa en la captación y emisión de informaciones, modelos y series estadísticas establecidos.
- Participa en la elaboración de estimaciones, estudios y pronósticos económicos.
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

Funciones del Proceso de Negocio, ejecutadas por el Grupo Comercial.

- En esta área se analiza, evalúa, promueve, asesora y orienta la introducción de nuevas tecnologías, instrumentos electrónicos de alta precisión, herramientas especiales y procesos tecnológicos y productivos, así como el diseño y fabricación de equipos tecnológicos para su introducción en las líneas de producción.
- Analiza y propone el desarrollo de prototipos y entrada en producción de nuevos productos.
- Realiza interpretaciones y análisis en tiempo de la información, para el empleo de medios y métodos superiores de automatización e informatización de los diferentes procesos de dirección, administración, servicios, de producción y en el aseguramiento de la calidad, proponiendo alternativas de solución.
- Evalúa y supervisa los sistemas de gestión de la calidad implantados y determina el nivel con que se ejecutan las actividades de producción y servicios, determinando las medidas necesarias para eliminar las deficiencias detectadas.
- Participa en la elaboración de los proyectos electrónicos, civiles, hidráulicos, eléctricos de climatización y de energía alternativa para el mantenimiento modernización y construcción de talleres y fábricas que se emplean en la producción de componentes y equipos

electrónicos, de telecomunicaciones y de energías alternativas y otros vinculados a la rama electrónica.

- Realiza estudios investigativos de pronósticos, tendencias y líneas de Desarrollo en la Automática.
- Realiza y elabora proyectos con la documentación adecuada, referente a la automatización de procesos, maquinarias, inmuebles, a portadores energéticos, a sistemas de defensa, utilizando técnicas informáticas, a partir de conocimientos de control automático, electricidad y electrónica, mecánica, control de movimiento, fluidica, sensórica y conocimientos energéticos.
- Elabora soluciones técnicas para la mejora en la eficiencia de los procesos de la industria y los inmuebles e integración de los mismos.
- Supervisa y controla los proyectos integrales de la Automatización.
- Asesora en la política de desarrollo de sistemas informáticos, sistemas de gestión de bases de datos y sistemas de información.
- Orienta, asesora, supervisa y controla normativa y metodológicamente las actividades relacionadas con el estudio de la situación existente, la confección, el diseño e implementación de sistemas organizativos e informativos y la implantación de los sistemas organizativos de las actividades de la entidad.

Funciones del Proceso de Post Venta y Mantenimiento, ejecutadas por el Grupo de Servicios Técnicos.

- Orienta, controla, elabora y propone las actualizaciones de las normas, procedimientos y otros tipos de regulaciones de los sistemas organizativos e informativos.

- Elabora y propone la política de introducción, utilización y aplicación de los medios y técnicas de computación para los sistemas organizativos e informativos que analiza.
- Integra metodologías de calidad software como CMMI e ISO 15504 en los proyectos.
- Diseña la arquitectura de sistemas y de seguridad de sistemas. Integra pruebas de forma automática a los proyectos.
- Implementa gestión de configuración y cambios en los proyectos. Implementa metodologías adecuadas de desarrollo de software con RUP, XP o SCRUM, implementa métricas y estadísticas para el proceso de desarrollo de software.
- Efectúa la programación de los módulos diseñados.
- Investiga y usa tecnologías muy complejas de trabajo con los núcleos de sistemas operativos.
- Investiga y usa tecnologías modernas como la programación orientada a objetos, programación orientada a aspectos, programación genérica.
- Investiga y hace ingeniería inversa a procesos de seguridad en aplicaciones y sistemas operativos. Investiga y hace ingeniería inversa a protocolos y algoritmos de comunicación.
- Investiga y hace ingeniería inversa a nuevas técnicas de infección y propagación de programas malignos.
- Investiga y hace ingeniería inversa a las estructuras y formatos de archivos utilizados en la infección y propagación de programas malignos.
- Realiza criptoanálisis a textos cifrados, implementación de algoritmos para la detección y eliminación de de códigos malignos en aplicaciones y a nivel de red.

- Elabora los requerimientos anuales de instalación, montaje de servicios técnicos y de aseguramiento para la introducción y explotación adecuada de los diferentes medios y sistemas de computación en la economía nacional.
- Controla el cumplimiento de los planes de instalación y montaje y evalúa los resultados obtenidos.
- Analiza la estructura y organización del servicio a los sistemas y equipos de cómputo en las empresas de servicios técnicos y propone la forma organizativa en el país acorto, mediano y largo plazo.
- Asesora a las instalaciones encargadas del aseguramiento técnico material para la instalación y montaje de los medios de cómputo o la confección y distribución de los pedidos nacionales de piezas, partes y equipos para el recambio.

3.3.3. Reflejo documental de las funciones de la entidad.

El estudio del funcionamiento de la sucursal CEDAI de Villa Clara, anteriormente explicado, permite conocer su estructura orgánica y funciones, así como determinar el origen funcional de su documentación e identificar los tipos y las series documentales. Ello representa la información esencial para el Diseño del Sistema de Gestión Documental y la elaboración del cuadro de clasificación, en el cual se incluyen, además; aquellos documentos que a pesar de no ser de importancia relevante en la implantación del Control Interno, son generados también por las administraciones correspondientes.

A continuación se presenta una tabla que muestra el origen funcional de la documentación generada por la entidad y que constituye el fundamento indispensable que debe contener el sistema en su diseño.

Funciones	Tipos documentales
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Expedientes del Consejo de Dirección. • Informes de Cierre Económico. • Planes de Trabajo.
Grupo Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de responsabilidad material. • Expediente de balances generales. • Informe de banco y tesorería. • Informe de sistema de pago. • Expedientes de clientes. • Expediente de recepción de mercancías. • Expediente de vales de salida. • Expediente de dietas y combustibles.
Grupo Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Actas del comité de expertos. • Expedientes laborales. • Expedientes de contrato. • Expedientes de proveedores. • Expediente de facturas. • Actas de conformidad. • Informe general del mes. • Manual de normas técnicas. • Expediente de fichas de clientes. • Expediente de ficha de costo.
Grupo Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de técnicos. • Informe de ofertas de servicio.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de tareas técnicas. • Plan de capacitación.
--	--

3.3.4. Cuadro de Clasificación.

Según la Doctora Mayra Mena Mugica, un Cuadro de Clasificación es “una estructura jerárquica y orgánica que refleja las funciones y actividades de una organización, funciones que generan la creación o la recepción de documentos”. (Mena, 2007).

El cuadro de clasificación que a continuación se propone tuvo en cuenta el análisis individual del fondo documental referido al Control Interno de la sucursal CEDAI de Villa Clara, partiendo de sus características orgánico-funcionales. En el acápite anterior se determinó que la entidad cuenta con cuatro áreas generales, dentro de las que se incluye aquella documentación perteneciente a sus respectivos grupos de trabajo en el desarrollo de sus funciones.

1. Sucursal CEDAI Villa Clara.

1.1 Director.

1.1.1 Expedientes del Consejo de Dirección.

1.1.2 Informes de Cierre Económico.

1.1.3 Plan de Auditorías.

1.1.4 Plan de Catástrofes.

1.1.5 Plan de Instrucción de Trabajo.

1.1.6 Plan de Prevención.

1.1.7 Planes de Trabajo.

1.2 Grupo Económico.

1.2.1 Actas de responsabilidad material.

1.2.2 Expediente de balances generales.

1.2.3 Certificación de pago por resultado y estímulo.

- 1.2.4 Expedientes de clientes.
 - 1.2.5 Informe de banco y tesorería.
 - 1.2.6 Informe de sistema de pago.
 - 1.2.7 Registro de efectos por contratación.
 - 1.2.8 Registro de útiles y herramientas.
 - 1.2.9 Expediente de recepción de mercancías.
 - 1.2.10 Expediente de vales de salida.
 - 1.2.11 Expediente de dietas y combustibles.
- 1.3 Grupo Comercial.
- 1.3.1 Actas del comité de expertos.
 - 1.3.2 Expedientes laborales.
 - 1.3.3 Expedientes de seguridad social.
 - 1.3.4 Expedientes de evaluación del desempeño.
 - 1.3.5 Informes de capacitación y desarrollo.
 - 1.3.6 Informes de seguridad y salud del trabajo.
 - 1.3.7 Expediente de investigación de proyectos de trabajo.
 - 1.3.8 Expedientes de contrato.
 - 1.3.9 Expediente de capacitación, seguridad y salud del trabajo.
 - 1.3.10 Expediente de solicitud de materiales.
 - 1.3.11 Expedientes de proveedores.
 - 1.3.12 Expedientes de vehículos.
 - 1.3.13 Informe de autorizo de parqueo.
 - 1.3.14 Informe de la dirección de transporte del centro.
 - 1.3.15 Informe general del mes.
 - 1.3.16 Manual de normas técnicas.
 - 1.3.17 Modelo de autorización eventual de parqueo.
 - 1.3.18 Registro de entrega de hoja de ruta.
 - 1.3.19 Actas de conformidad.
 - 1.3.20 Esquemas monolineales.
 - 1.3.21 Expediente de facturas.
 - 1.3.22 Informes de diseño.
 - 1.3.23 Carta de certificación de trabajo terminado.
 - 1.3.24 Expediente de fichas de clientes.

- 1.3.25 Expediente de ficha de costo.
- 1.3.26 Informes de oferta.
- 1.4. Grupo Técnico.
 - 1.4.1. Informe de evaluación de técnicos.
 - 1.4.2. Informe de listado de precios.
 - 1.4.3. Informe de ofertas de servicio.
 - 1.4.4. Informe de tareas técnicas.
 - 1.4.5. Orden de servicio.
 - 1.4.6. Plan de capacitación.
 - 1.4.7. Plan de trabajo.

3.3.5. Tabla de retención o permanencia.

La elaboración de una tabla de retención o permanencia, eliminación y/o conservación, luego de identificadas las series documentales y plasmadas en el cuadro de clasificación orgánico-funcional, constituye una solución para la acumulación desordenada de los documentos en las oficinas. El establecimiento de plazos de transferencia permite que cada cierto tiempo las oficinas puedan deshacerse de una parte de la documentación que generan sin que ello ponga en riesgo el acceso a la información, pues la garantía de la conservación de los documentos no está en su almacenamiento definitivo en las oficinas que los producen. Ello sólo conduce a su destrucción a largo plazo y a la consecuente pérdida de información.

La propuesta de una herramienta de este tipo debe basarse en el análisis de las regulaciones existentes, relacionadas con la conservación de la documentación y en el estudio de los valores de la misma. Es decir, plazos que tengan en cuenta la culminación de los procedimientos administrativos y por ende de la validez administrativa de la documentación, así como del análisis de la frecuencia de uso de los mismos. Sin embargo, la tabla que propone este trabajo se basó esencialmente en el análisis de la frecuencia

de uso, pues tanto las regulaciones como los procedimientos administrativos y la consecuente definición de la validez administrativa no han sido establecidos legalmente en la entidad.

Simbología: Plazo de Transferencia (PT); Tipo de Conservación (TC); Conservación Total (CT); Eliminación (E).

Oficina productora	Series documentales	PT	TC	CT	E	Observaciones
1.1 Dirección	Expedientes del consejo de dirección	5 años	Impreso		X	
	Informes de cierre económico	5 años	Impreso		X	
	Plan de auditorias	5 años	Impreso		X	
	Plan de catástrofes	5 años	Impreso		X	
	Plan de instrucción de trabajo	5 años	Impreso		X	
	Plan de prevención	5 años	Impreso		X	
	Planes de trabajo	5 años	Impreso		X	
1.2 Economía	Actas de responsabilidad material	5 años	Impreso		X	
	Expedientes de balances generales	5 años	Impreso		X	
	Certificación de pago por resultado y estímulo	5 años	Impreso		X	
	Expedientes de clientes	5 años	Impreso		X	
	Informe de banco y tesorería	5 años	Impreso		X	
	Informe de sistema de pago	5 años	Impreso		X	
	Registro de efectos por contratación	5 años	Impreso		x	
	Registro de útiles y herramientas	5 años	Impreso		X	

	Expediente de recepción de mercancías	5 años	Impreso		X	
	Expediente de vales de experto	5 años	Impreso		X	
	Expedientes de dietas y combustibles	5 años	Impreso		X	
1.3 Comercial	Actas del comité de expertos	5 años	Impreso		X	
	Expedientes laborales	5 años	Impreso	X		
	Expedientes de seguridad social	5 años	Impreso		X	
	Expedientes de evaluación del desempeño	5 años	Impreso		X	
	Informes capacitación y desarrollo	5 años	Impreso		X	
	Informes seguridad y salud de trabajo	5 años	Impreso		X	
	Expediente de investigación de proyectos de trabajo	5 años	Impreso		X	
	Expedientes de contrato	5 años	Impreso		X	
	Expedientes de capacitación, seguridad y salud de trabajo	5 años	Impreso		x	
	Expediente de solicitud de materiales	5 años	Impreso			
	Expedientes de proveedores	5 años	Impreso			
	Expedientes de vehículos	5 años	Impreso	X		Se usa diariamente
	Informe de autorizo de parqueo	5 años	Impreso		x	
	Informe de la dirección de transporte del centro	5 años	Impreso		X	
	Informe general del mes	5 años	Impreso		X	
	Manual de normas técnicas	Vigencia	Impreso		X	Se usa eventualmente y se archiva mientras

						tenga vigencia
	Modelo de autorización eventual de parqueo	5 años	Impreso		X	
	Registro de entrega de hoja de ruta	5 años	Impreso		X	
	Actas de conformidad	5 años	Impreso		x	
	Esquemas monolineales		Digital	X		
	Expediente de facturas	5 años	Impreso		X	
	Informes de diseño		Digital	X		
	Carta de certificación de trabajo terminado	5 años	Impreso		X	
	Expedientes de fichas de clientes	5 años	Impreso		X	
	Expediente de ficha de costo	5 años	Impreso		X	
	Informes de oferta	5 años	Impreso		X	
1.4 Servicios Técnicos	Informe de tareas técnicas		Digital	X		
	Orden de servicio	5 años	Impreso		x	
	Plan de capacitación	5 años	Impreso		X	
	Plan de trabajo	5 años	Impreso		X	
	Informe de evaluación de técnicos	5 años	Impreso		X	
	Informe de listado de precios		Digital	X		
	Informe de ofertas de servicio		Digital	X		

3.3.6. Identificación de las tipologías documentales.

Según Duplá, el tipo documental “es la expresión tipificada de unidades documentales con unas características estructurales, en general, homogéneas, de actuaciones únicas o secuenciales, normalmente reguladas

por una norma de procedimiento, derivadas del ejercicio de una misma función y realizadas por un determinado órgano, unidad o persona con competencia para ello". (Duplá, 1997).

Los tipos documentales identificados se derivan de las funciones/actividades desarrolladas por los trabajadores de sucursal CEDAI Villa Clara, razón por la que estos tipos documentales pueden ser muy variados y cada función puede generar uno o varios. En dependencia de las funciones y actividades que realizan los sujetos productores, se identifican tipologías documentales comunes a casi todos y otras muy específicas, sólo correspondientes a tareas muy particulares.

Se identifican unidades documentales simples y complejas, siendo estas últimas las más abundantes en los archivos de la entidad. Es preciso esclarecer que las unidades documentales simples están constituidas por un solo documento o pieza documental (un acta, un informe, un registro) y las complejas están compuestas por más de un documento (expedientes).

Proceso	Procedimientos	Tipos Documentales	Legislación
Directivo	* No se realizan procedimientos.	Expedientes del consejo de dirección	El Expediente Legal de la Dirección Territorial CEDAI de Villa Clara se acoge a la Resolución No. 42 del Ministerio de Justicia (MINJUS), máxima ley rectora de los
		Informes de cierre económico	
		Plan de auditorías	
		Plan de catástrofes	
		Plan de instrucción de trabajo	
		Plan de prevención	

		Planes de trabajo	demás procesos.
Económico	Procedimientos de Cierre 2011 y Apertura 2012	Expediente de balances generales	
	Creación de Centro y Unidades de Costo	Actas de responsabilidad material	
	Aplicación de Operaciones Internas	Expedientes de vales de expertos	
	Precocimientos para las Tesorerías	Informe de banco y tesorería	
	Instrucción de Trabajo para la Confección de la Ficha de Costo	Expediente de ficha de costo	
	Procedimiento y Contabilización de las Cuentas de Ingresos y Egresos	Certificación de pago por resultado y estímulo	
	Contabilización y Pagos de Depreciación	Registro de efectos por contratación	
	Transferencia de los Gastos Fijos en MN y CUC	Informe del sistema de pago	
	Procedimiento de Islazul	Expediente de clientes	
	Registro y Contabilización del Combustible	Expediente de dietas y combustibles	
Procedimiento Contable de Proyectos de Exportación	Expediente de recepción de mercancías		
Negocios	Política Comercial	Actas del comité de	

	expertos
Elaboración de Contratos	Expedientes de contrato
Evaluación y Aprobación de Contratos	Actas de conformidad
Modelo y Metodología de la Hoja de Ruta	Registro de entrega de hoja de ruta
Instrucción de Trabajo para la Confección de Ofertas	Informes de diseño
Modelo de Registro de Control de Proveedores	Expediente de proveedores
Registro de Estudio de Factibilidad	Informes de capacitación y desarrollo
Modelo de Registro de Control de facturas de la DC	Expediente de facturas
Registro de Orden de Trabajo	Carta de certificación de trabajo terminado
Modelo de Registro de Listado de Materiales a Cotizar y Datos para la Conformación de Precio	Expediente de solicitud de materiales
Modelo de Oferta	Informes de oferta
Modelo de Ficha de Cliente	Expedientes de fichas de clientes
Modelo de Registro de	Expediente de investigación proyectos

	Solicitud del Cliente	de trabajo
	Modelo de Registro de Control de Solicitudes de Inscripción	Expedientes laborales
	Modelo de Control de Vehículos	Expedientes de vehículos
	Comité de Riesgo	Informe general del mes
	Comité de Aprobación de Divisa	Expedientes de evaluación del desempeño
Postventa y Mantenimiento	Análisis de los indicadores del proceso	Informe de evaluación de técnicos.
	Control de Ventas y Ejecución de Contratos	Informe de listado de precios
	Ficha del Proceso de Post Venta y Mantenimiento	Informe de ofertas de servicio
	Política de Post Venta y Mantenimiento	Informe de tareas técnicas
	Registro de Control de Reportes de Servicios de Post Venta	Orden de servicio
	Registro de Control del Plan de Mantenimiento	Plan de capacitación
	Planificación de Post Venta y Mantenimiento	Plan de trabajo

Con la identificación de las tipologías documentales se puede apreciar como en las áreas Comercial y de Servicios Técnicos de la entidad los procesos que se ejecutan reciben el nombre de Negocios y Postventa y Mantenimiento respectivamente.

Debido a que las funciones del área directiva están encaminadas fundamentalmente a la organización, planificación, desarrollo y control de las principales tareas asignadas a la entidad, en el proceso directivo no están definidos procedimientos específicos como en los demás; siendo el director el máximo responsable de garantizar el cumplimiento del Control Interno en todas las áreas.

Los Pasos C, D y E no se analizan con exhaustividad, debido a que la norma ISO 15489 propone para el diseño de un sistema de gestión documental la metodología DIRKS desde el punto de vista operativo, mientras desde un punto de vista técnico, un conjunto de tareas para diseñar dicho sistema referidas al uso de herramientas tecnológicas, evidenciadas anteriormente en el epígrafe *1.3.1. Sistemas de Gestión Documental*; así como en las limitaciones del estudio.

El análisis de todos estos resultados posibilita la aplicación del **Paso F: diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo.**

Con anterioridad se analizó el reflejo documental de las funciones de la entidad, quedando definidos los registros a incluir en el Sistema, se confeccionó el Cuadro de Clasificación y se identificaron los tipos y series documentales. Sobre la base de esta clasificación se estructura y gestiona todo el sistema de archivo de gestión tanto para los documentos que se

mantienen impresos, como para aquellos que serán tratados en entorno digital.

Por otra parte, en la entidad está establecida y funciona la Comisión de Valoración Documental, la cual tiene como objetivo analizar y aprobar las propuestas que se realizan en las oficinas sobre los períodos de retención y eliminación de los documentos identificados, para lo cual se toma en cuenta los requerimientos del contexto legal y administrativo, riesgos asociados, importancia para la gestión empresarial, entre otros aspectos. Esta propuesta se afirma con la Tabla Retención o Permanencia.

El Sistema de Gestión Documental se basa en un conjunto de documentos que son imprescindibles para regular el trabajo directamente relacionado con el Control Interno en la sucursal CEDAI de Villa Clara. Sin embargo, sería prudente elaborar una política de información en la cual se establezcan las responsabilidades sobre aspectos como la actualización, control, acceso e incorporación de la información estratégica al sistema, establecimiento de normas y procedimientos para el mantenimiento de la evidencia documental, así como la capacitación del personal, entre otros. Para ello habría que tener en cuenta la Política Nacional de Información, la legislación archivística y las características propias de la entidad.

Conclusiones.

- En los últimos veinte años, Gestión Documental y Perfeccionamiento Empresarial han sido temas trabajados en gran medida, mientras que lo referente al Control Interno presenta en la literatura menor estudio; por lo que vincular Gestión Documental y Control Interno en una misma investigación constituye un proyecto considerablemente novedoso.
- La sucursal CEDAI de Villa Clara precisa de un especialista en Gestión Documental que se encargue del tratamiento pertinente de la documentación, de la organización del archivo gestión híbrido de la entidad y del mantenimiento del Sistema de Gestión Documental.
- La estructura funcional de la sucursal CEDAI de Villa Clara está dividida en cuatro áreas de trabajo principales, las cuales abarcan las demás instancias internas (Control, Logística, Electricidad, Protecciones e Investigación y Desarrollo): Dirección, Economía, Comercial y Servicios Técnicos.
- La metodología ISO 15489-DIRKS presenta una filosofía extremadamente funcional; pues considera necesario identificar y organizar las funciones, actividades y tareas que realiza el sujeto productor (organización), de manera que la procedencia de los documentos tenga su origen en los procesos/funciones que el documento registra y de las que constituye su evidencia.
- Los componentes esenciales del Sistema de Gestión Documental en apoyo al Control Interno quedaron establecidos con la elaboración de la tabla que evidencia el reflejo documental de las funciones de la entidad.
- El Cuadro de Clasificación del archivo de gestión de la sucursal CEDAI de Villa Clara se diseñó siguiendo un criterio orgánico-funcional, teniendo en cuenta la división del trabajo por áreas principales,

incluyendo aquella documentación considerada de vital importancia y vinculación al Control Interno.

- La tabla de retención propuesta en este trabajo se basó esencialmente en el análisis de los plazos de transferencia de la documentación, los formatos de almacenamiento y la frecuencia de uso, ya que los procedimientos administrativos y la consecuente definición de la validez administrativa de la documentación no han sido establecidos en la entidad.

Recomendaciones.

- Realizar la captación y capacitación de un Especialista "B" en Gestión Documental que se encargue de la organización del Archivo Central de la sucursal CEDAI de Villa Clara así como del correcto tratamiento de los documentos generados por cada Archivo de Gestión.
- Realizar auditorías de Control Interno trimestralmente en lugar de una vez año con el objetivo de optimizar el proceso.
- Aplicar los Pasos C, D y E de la metodología ISO 15489-DIRKS como complemento e integración en una futura investigación que propicie además la implementación del sistema.

Bibliografía.

1992. Diccionario de Terminología Archivística. Madrid. Dirección de Archivos Estatales.

2006. ISO 15489-1. Información y documentación. Gestión de documentos. In: CERTIFICACIÓN, A. E. D. N. Y. (ed.) Parte 1: Generalidades. Madrid.

2011. Decreto Ley No. 107 de la Contraloría General de la República de Cuba. La Habana: Asamblea Nacional del Poder Popular.

2011. Decreto Ley No. 281 Gaceta Oficial de la República de Cuba In: ESTADO, C. D. (ed.). La Habana

2011. Resolución No. 60. Gaceta Oficial de la República de Cuba In: ESTADO, C. D. (ed.). La Habana

2011. VI Comprobación Nacional al Control Interno. In: CUBA, C. G. D. L. R. D. (ed.) Sector Empresarial.

AUSTRALIA, A. N. D. 2001. DIRKS - A Strategic Approach to Managing Business Information. Step A - Preliminary Investigation. Publications Manager: 13.

BERTALANFFY, L. V. 1976. Teoría General de los Sistemas. México, Fondo de Cultura Económica

BLANCO, L. J. 2008. Sistemas de Información para el economista y el contador. La Habana, Editorial Félix Varela

BOULDING, K. A. 1989. General System Theory. The skeleton of science. Análisis de las Organizaciones de Salud, Vol. 4, No. 2.

BUSTELO, C. 2005. Gestión de los documentos, enfoque en las organizaciones. Disponible en: <http://thinkepi.net/repositorio/gestion-de-documentos-enfoque-en-las-organizaciones/>. [Acceso: 2 de julio 2011].

DUPLÁ, A. 1997. Manual de Archivos de oficina para gestores. Madrid, Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales S.A.

FELIPE, D. 2005. Los Sistemas de Información y sus contextos en dos producciones teóricas de la Ciencia de la Información: un acercamiento mínimo. Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de La Habana.

FORBES-PITT, K. 2006. A document for document's sake. A possible account for document system failures and a proposed way forward. Records Management Journal, Vol. 16, No. 1.

GONZÁLEZ, F. 2010. El control integrado a la gestión, condición necesaria para elevar la eficiencia en las instituciones cubanas. Santa Clara, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas

HEREDIA, A. 2000. El debate sobre la gestión documental. Disponible en: www.uv.es/cde/mei/mei22/pag30.htm. [Acceso: 2 de julio 2011].

LEÓN, M., DUEÑAS, A., PONJUÁN, G. & VILLARDEFrancos, M. D. C. 2004. Principios de Gestión. Selección de Lecturas. La Habana, Editorial Félix Varela.

LESCA, H. 1982. Estructura del Sistema de Información. Factor de Competitividad de la empresa. París, Masson.

MARTÍNEZ, S. A. 2005. Importancia de los Sistemas de Información para las pequeñas empresas. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/imposiste.htm>. [Acceso: 2 de julio de 2011].

MENA, M. 2007. Gestión documental y organización de archivos. La Habana, Editorial Félix Varela.

MOLINA, A. 2009. Sistemas de Gestión Documental en el ámbito del trabajo corporativo. Disponible en: <http://www.tekuento.net>. [Acceso: 2 de julio de 2011].

ROCA, Y. 2009. Apuntes principales sobre el control interno en Cuba. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com>. [Acceso: 2 de julio de 2011].

SAMPIERI, R. 2007. Metodología de la Investigación I. La Habana, Editorial Félix Varela.

SHELLENBERG, T. 1959. Los archivos modernos: principios y técnicas. La Habana, Imprenta del Archivo Nacional.

SHEPHERD, E. 2006. Why are records in the public sector organizational assets?. Records Management Journal, Vol. 16, No. 1.

SIERRA, L. 2010. Implantación de un Gestor Documental en el Telecentro de Villa Clara. Santa Clara, Universidad Central Marta Abreu de Las Villas.

ZENEA, M. 2004. El perfeccionamiento empresarial como un proceso de desarrollo organizacional. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com>. [Acceso: 2 de julio de 2011].

I. Encuesta.

Estimado compañero(a): Con el objetivo de desarrollar el trabajo de diploma titulado: Diseño de un Sistema de Gestión Documental de Apoyo al Control Interno en la Sucursal CEDAI Villa Clara se necesita colabore en el llenado del presente cuestionario.

1. Datos Generales:

- Cargo que ocupa en la empresa
- Profesión
- Años de experiencia en la labor que realiza:

2. ¿Maneja usted documentos que le son necesarios para la realización de sus funciones? ¿Cuáles?

3. ¿Qué documentos usted genera a partir de las funciones que realiza en la empresa?

4. ¿Existen en la empresa políticas que regulen el tratamiento de esta documentación?

___Sí ___No ___No tengo conocimiento

5. ¿Posee Ud. archivos definidos para el almacenamiento y consulta de la documentación?

Físico_____ Electrónico_____ No poseo _____

6. ¿Cómo se estructuran los archivos físicos de su organización?

Centralizados _____ En cada oficina, área de trabajo o equipo de trabajo _____ Otros ¿Cuáles?

7. ¿Cómo usted considera es el control, cuidado y organización de sus archivos?

Insatisfactorio _____ Poco satisfactorio _____ Satisfactorio _____

8. ¿Cómo se comporta la rapidez de acceso a los documentos de los archivos?

Insatisfactorio _____ Poco satisfactorio _____ Satisfactorio _____

9. ¿Existe un área específica dentro de la organización que se encargue rectorear el tratamiento de la documentación?

- De existir refiérase a quiénes la integran y a quién se subordina.

10. ¿Cree usted que existen barreras que permite el tratamiento correcto de la documentación en la empresa?

Sí _____ No _____

- Posibles Barreras:
- Consecuencias de estas barreras:

11. Enuncie posibles vías que contribuyan a eliminar las barreras enunciadas en la preguntas anterior:

Muchas gracias por la atención prestada.

II. Entrevista.

Estimado compañero(a): Con el objetivo de desarrollar el trabajo de diploma titulado: Diseño de un Sistema de Gestión Documental de Apoyo al Control Interno en la Sucursal CEDAI Villa Clara se necesita colaborar dando respuesta a las preguntas de esta entrevista.

Datos Generales:

- Cargo que ocupa en la empresa
- Profesión
- Años de experiencia en la labor que realiza:

Guía para desarrollar la entrevista:

- ¿Cómo se implementa el Control Interno en la empresa?
- ¿Qué normativa legisla la implementación del Control Interno en la empresa?
- ¿Quiénes son los responsables de la implementación del Control Interno en la empresa?
- ¿Cuáles son las herramientas de apoyo al Control Interno que se utilizan en la empresa?
- ¿Qué documentación se genera en la empresa a partir de los procesos vinculados al Control Interno?
- ¿Cómo se comportan el acceso, la búsqueda y la recuperación de esta documentación en la empresa?
- ¿Qué acciones considera usted deben ser desarrolladas para perfeccionar el proceso de Control Interno en la empresa?

Muchas gracias por su colaboración.

III. Guía de Autocontrol.

No.	Aspectos a verificar	Sí	No	Np
Componente Ambiente de Control				
1.	Hay normas o reglas aplicables en la entidad por una cultura ética.			
2.	Está definido el nivel de calificación y competencia profesional de los dirigentes y demás trabajadores.			
3.	Existe y funciona el Comité de Ingresos (revisar por muestras si los casos aprobados de admisión de empleo tiene el acuerdo del Comité).			
4.	Está elaborada la estructura organizativa u organigrama de la entidad y se corresponde con su funcionamiento.			
5.	Están actualizados los documentos relativos al personal, que se detallan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> a. Convenio colectivo de trabajo. b. Reglamento disciplinario interno. c. Expedientes laborales. d. Plan de capacitación. 			
6.	Están establecidos los manuales siguientes: <ul style="list-style-type: none"> a. Manual de organización y funciones. b. Manual de contabilidad. c. Manual de normas y procedimientos. 			
7.	Está constituido y funciona el Comité de Control.			
8.	Se analiza la ejecución del presupuesto de gastos por áreas organizativas.			

Componente Evaluación de Riesgos				
9.	Están identificados los riesgos de cada proceso, actividad y operación de la entidad.			
10.	Están identificados los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.			
11.	Está actualizado y elaborado el plan de medidas para la prevención de indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción. (Plan de Prevención).			
Componente Actividades de Control				
12.	Existe el Plan de Seguridad Informática.			
13.	En el levantamiento de las relaciones de familiaridad, están identificadas las que afectan la contrapartida de control, así como el plan de acción para su solución.			
14.	Están firmadas las actas de responsabilidad material por la custodia de los medios.			
15.	Tiene auditoría interna y se subordina al máximo nivel de dirección de la entidad			
16.	El auditor interno, cuenta con el plan de auditoría y este se aprueba por el máximo nivel de dirección de la entidad.			
17.	Las deficiencias detectadas por el auditor interno, se analizan en el Consejo de Dirección y se incorporan en el plan de medidas para su seguimiento y solución.			
Componente Información y Comunicación				
18.	Los estados financieros se entregan en las fechas establecidas.			
19.	Están establecidos los flujos de información que permitan conocer su origen y destino.			
Componente Supervisión o Monitoreo				
20.	Se controlan y supervisan las áreas y unidades subordinadas.			
21.	Los resultados de las acciones de auditoría, supervisión y control se analizan en el Consejo de			

	Dirección, Comité de Control u otro.			
22.	Se implementan las medidas derivadas de las recomendaciones de las acciones de control recibidas.			
23.	Se consulta con la Unidad de Auditoría que ejecuta el trabajo, las medidas disciplinarias que se propone adoptar.			
24.	Se consulta con la Unidad de Auditoría el Plan de Medidas para eliminar las deficiencias detectadas en las acciones de control.			
25.	Se aplican las medidas disciplinarias pertinentes , en los casos que corresponda a los responsables colaterales, cuya inacción facilitó la ocurrencia de indisciplinas, ilegalidades y/o actos de corrupción			
26.	Se informa a la Unidad de Auditoría que ejecutó la acción de control, el estado de cumplimiento de las medidas en el término establecido en la legislación vigente.			

