

CONSIDERACIONES EN TORNO AL VALOR DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA EMPRESA CUBANA ACTUAL: MODELOS, NORMATIVAS Y ESTÁNDARES

CONSIDERATIONS ABOUT THE VALUE OF RECORDS MANAGEMENT IN CUBAN ENTERPRISE: MODELS, RULES AND STANDARDS

María de los Ángeles Ruiz González

Facultad de Economía, universidad de la Habana, La Habana, Cuba

maruchi@fec.uh.cu

Bárbara Susana Sánchez Vignau

Escuela Superior de Cuadros del Estado y el Gobierno, La Habana, Cuba

bsusana@esceg.cu

Ariel Bodes Bas

CC-PCC, La Habana, Cuba

maruchi@fec.uh.cu

Resumen

La empresa cubana actual se debate ante nuevos retos, como resultado del cumplimiento de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para la actualización del modelo económico cubano. En este escenario de transformaciones, las organizaciones empresariales tienen que demostrar mayor competitividad, creatividad y capacidad de innovación para ofrecer respuestas a las exigencias del mercado, donde participan nuevos y diversos actores. La gestión de documentos emerge como una oportunidad para la empresa, en tanto facilita la transparencia y la pertinencia en la toma de decisiones, con base a evidencias más claras y responsables, que aseguran la legitimidad de la información en las rendiciones de cuentas ante procesos de control y ante oportunidades para el desarrollo y la inversión. Este trabajo ofrece un análisis de diferentes escuelas y estándares para el desarrollo de la gestión de documentos, acorde con las particularidades del entorno empresarial cubano, con el propósito de alcanzar un modelo de gestión de documentos que ofrezca respuesta a sus exigencias actuales.

Palabras claves: Gestión de documentos, sistema empresarial, Cuba, modelos, normativas.

Abstract

Current Cuban company struggles to new challenges such as compliment result of the guidelines of economic and social policy of the company and update its economic model. In this scenario of transformation, business organizations have to demonstrate greater competitiveness, creativity and innovation to provide answers to the demands of the market where new and diverse actors involved. Document management emerges as an opportunity for the company, in both facilitates transparency and relevance in decision-making, based on clear evidence and more accountable, ensuring moreover, the legitimacy of information accountabilities to control processes and to opportunities for development and investment. The

work presented, provides an analysis of different schools and developing standards for document management, according to the particularities of the Cuban business environment in order to achieve a model of document management that provides a response to its current requirements.

Keywords: document management, enterprise system, Cuba, models, rules.

Clasificación JEL: M41, M42, M48.

Introducción

En los últimos años, el manejo de los documentos en las organizaciones empresariales ha sufrido una revolución, como respuesta al acelerado desarrollo y proliferación del uso y manejo de las tecnologías de información. Se ha ido transformando la forma en que las empresas crean, reciben, distribuyen, utilizan, almacenan y conservan la información, así como el conocimiento que tienen directivos y especialistas acerca de la importancia y el papel de los documentos para alcanzar el éxito empresarial, como apoyo certero en la toma de decisiones. Se reconoce la necesidad de emprender proyectos en estas organizaciones, para ofrecer solución al almacenamiento, organización y difusión de toda la documentación interna, externa o histórica que se requiera.

Etimológicamente, según el Diccionario de Archivística (Pinto Molina, M., 2005), la palabra documento procede del término latín “documentum”, derivado del verbo docere (enseñar), que indica “algo que instruye sobre algo que enseña”. También se refiere a “diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”; y en otra acepción, “escrito en el que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.

Por un lado, se explica que “un documento es evidencia que soporta un hecho” (Mena Múgica, Mayra, 2005), y por otro, el Diccionario de Terminología Archivística (Pinto Molina, M., 2005) lo define como “testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con las características de tipo material y formal”.

La gestión de documentos no es una actividad nueva, su existencia inicia desde que comenzó a introducirse la escritura, que surge a partir de la necesidad que tenía el hombre para comunicar, documentar y salvaguardar sus hechos como evidencia. Esta información recogida en diversos soportes se reconoce como documento y constituye la materia prima más valiosa de los archivos.

La explosión documental, resultante del crecimiento económico, político y administrativo, dio lugar a la evolución de los archivos, donde se han conservado documentos de diversa índole. El tiempo y los avances tecnológicos determinaron en la rápida diversificación de los soportes de la información, y en el desarrollo de nuevos usos y usuarios de los documentos y archivos. La administración de los documentos se convierte en una herramienta de apoyo a los procesos de planeación, control, reproducción, circulación, conservación, uso y selección de la documentación en cualquier sistema de administración general.

La gestión documental es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe, mantiene o utiliza la organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones (Ponjuán Dante, G., Mena Múgica, Mayra M. & Rodríguez Cruz, Yunier, 2014).

Otros autores (Carol Couture & Jean-Yves Rousseau, 1988) reconocen que la gestión de documentos revolucionó toda la práctica archivística que se venía realizando hasta entonces, ya que introduce el ciclo vital de los documentos, de lo cual no se conocía hasta ese momento, demostrando una interconexión entre las diversas etapas o procedimientos que se aplican a los archivos personales o institucionales.

El estudio de la teoría de las edades de los documentos o ciclo de vida de los documentos, según refiere el libro “Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales” (Cruz. J. R. et. al, 2011) se convirtió en la base conceptual de la gestión de documentos, que tiene en cuenta el ciclo de vida completo de los documentos, desde su producción hasta su eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente.

La gestión documental es un tema mundialmente abordado, con amplia cobertura de información, que adquiere importancia estratégica en el desarrollo de las organizaciones. Ha pasado de ser una necesidad a convertirse a la vez en un problema, atendiendo al volumen de información que se genera diariamente, lo que obliga a emplear pautas metodológicas, herramientas y métodos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y estrategias de organizaciones públicas o empresariales, por medio de una gestión más eficiente que garantice evidencia material.

Recientes estudios realizados constatan los cambios suscitados en la sociedad, en la actividad informacional, en los sistemas de gestión documental –principalmente en el sector empresarial–, con un elevado impacto e incidencia en las organizaciones contemporáneas, incorporándose nuevos modelos de gestión o prácticas gerenciales dirigidas al desarrollo de la innovación empresarial.

Los escenarios actuales demuestran diariamente el papel protagónico de la empresa como base del desarrollo económico y productivo de las sociedades, contexto donde predomina el uso y empleo de las nuevas tecnologías, con la obligación de incorporar nuevos conceptos para el desarrollo de su gestión. Ante esta situación, se requieren de adecuadas infraestructuras de comunicación y sistemas de información, que faciliten los datos para la planificación y la toma de decisiones, con orientación hacia nuevas formas organizativas que gestionen la información contenida en los documentos.

Las empresas están cambiando su orientación hacia enfoques más innovadores, donde se integran y complementan las capacidades existentes, a la vez que se crean nuevas estructuras y oportunidades. La gestión de documentos ofrece oportunidades para alcanzar el éxito empresarial, constituye un factor de mejora de la eficiencia de las organizaciones y sus procesos, y debe estar alineada con la estrategia y objetivos del negocio.

Se experimenta un incremento y expansión en la generación de documentación en la empresa –del ambiente interno como del externo–, y se requiere su uso, comunicación y distribución correcta entre los miembros que la utilizan. Si la información no es administrada eficientemente y no está disponible para su utilización en el momento adecuado, puede perder todo o gran parte de su valor ante el proceso de toma de decisiones; de ahí la importancia de su gestión (Ruiz González, María de los A., 2008). En los nuevos modelos de negocio, la gestión de la documentación se perfila como un componente estratégico de primera magnitud, un verdadero componente de la estrategia de una organización (Bustelo Ruesta, Carlota, 2013a).

La gestión de documentos también ha resultado foco de atención de importantes desarrollos tecnológicos en los últimos años, permitiéndose el manejo integrado de todos los documentos que entran, salen y circulan por las organizaciones. La nueva concepción de los sistemas documentales es más corporativa que departamental; de ahí que los aspectos organizativos resulten más determinantes, especialmente en las primeras fases de implantación de los sistemas de gestión documental.

En el escenario nacional, y en respuesta a la actualización del modelo económico, se observan transformaciones en la gestión pública y empresarial, mediante nuevas políticas públicas, normativas y disposiciones, que impulsan al sector empresarial, a la toma de decisiones más oportunas y estratégicas. Resulta necesario disponer de evidencia documental que haga más transparente la gestión y que permita aprovechar las oportunidades de inversión y mercado que están surgiendo.

Desarrollo

Para su desarrollo, la gestión documental debe considerar normativas nacionales e internacionales, expresadas mediante decretos leyes, regulaciones, indicaciones y normas ISO, que ofrecen indicaciones acerca de la construcción de los sistemas de gestión de documentos. En un mismo propósito se reconocen diferentes escuelas, de las que se derivan modelos para la gestión de los documentos en las organizaciones. Las normativas y los modelos determinan el desarrollo de las propuestas para la gestión de documentos.

La UNESCO y el Consejo Internacional de Archivos (CIA) han contribuido al fortalecimiento y toma de conciencia de la necesidad que tienen los países y las instituciones de afrontar los problemas de la gestión de documentos, definiendo objetivos concretos dirigidos a promover la formulación de políticas y planes de información, la difusión de métodos, reglas y normas para el tratamiento de la información, así como también a desarrollar infraestructuras de la información y sistemas de información especializados, y a impulsar la formación práctica y teórica de los profesionales y usuarios de la información.

De sus esfuerzos emanó en 1979 el Programa para la Gestión de Documentos y Archivos (RAMP: Records and Archives Management Programme). La UNESCO estaba consciente de enfocar el desarrollo de la gestión de los documentos con un criterio dinámico y orientado hacia el usuario, y de apresurar a los gobiernos para facilitar el acceso a la información contenida en sus documentos y en sus archivos, de manera que fuesen útiles a la planificación y el desarrollo social y económico.

Algunas investigaciones (James B. Rhoads, 2009) refieren la existencia de diferentes modelos para la gestión de documentos, cada uno con características propias y una jerarquía entre los mismos. Se evidencia la influencia de unos modelos sobre otros, tales como: los records management de Estados Unidos, la gestión des documents administratifs de Canadá, el préarchivage de Francia, el registry de Inglaterra y la registratur alemana –de la que deriva en último extremo, el protocollo italiano. A estos le denominan modelos primarios.

También se reconocen los esfuerzos de otros países que han desarrollado sus propios modelos con la influencia de modelos ajenos, fruto fundamentalmente de compartir tradiciones administrativas y archivísticas comunes, a las que se les denomina modelos de segunda generación. A estos dos grupos se les añade un tercero, denominado modelos por asimilación que, sin reunir las características de los anteriores, han adoptado con mayor o menor fortuna elementos procedentes de áreas que a priori pueden ser considerados ajenos a su propia tradición administrativa y archivística de origen (como podría ser el caso de Iberoamérica o África).

A pesar de la existencia de diversos modelos para la gestión de documentos, se distinguen algunos modelos más relevantes, que son los siguientes:

Modelo norteamericano de gestión de documentos:

Se caracteriza por:

- Administración joven y dinámica en constante redefinición.
- Gestión de documentos integrada en el engranaje administrativo federal.
- Fuerte incidencia del factor económico.
- Rentabilidad” sobre “patrimonio cultural” como legado.
- Interés por la gestión cotidiana de los documentos.
- Interés por la preservación de la documentación.

El modelo norteamericano de gestión de documentos considera:

- a. El records management y la administración americana de los archivos.
- b. La gestión de documentos en Quebec.

A partir de la década de los 80, se desarrollan las principales leyes: Ley sobre el acceso a los documentos de los organismos públicos y de protección de las informaciones personales (1982), o Ley sobre los Archivos (1983) y Ley sobre la Prueba Fotográfica de los Documentos (1984) y distintos modelos de gestión entre el Quebec francófono y el anglófono. Su aparición e implementación tuvo una repercusión que se reflejó en los siguientes resultados:

- Bien definido a nivel legislativo.
- Los archivos nacionales controlan el ciclo de vida de los documentos.
- Aparece un nuevo profesional dentro de la administración: el gestionnaire o el conservador (archivero), que participa en la fase activa de la documentación.
- Este modelo le otorga especial importancia al cuadro de clasificación, inventario y al calendario de conservación, que han dado lugar a un debate (prioridad sobre las necesidades de la administración y prioridad sobre la protección de documentos con valor histórico).
- Defiende la idea de la aparición y definición de política para la gestión de documentos semiactivos.

Modelo de Quebec: Está inscrito en el marco de una administración joven y dinámica en constante redefinición; preocupada por los beneficios y las economías que resultan de una buena gestión de documentos. Este modelo responde al interés de las agencias por la gestión cotidiana de los documentos y de fomentar e instaurar el papel de la institución de archivos por la preservación de la documentación con valor histórico dan lugar a lo siguiente:

- Coexistencia de dos tipos de profesionales: gestor de documentos y archiveros.
- Para racionalizar el proceso, los norteamericanos establecen los records centers y los records Schedules en el ámbito de la Administración Federal. El NARA (National Archives and Records Administration) cumple el papel de la

gestión de documentos o records management, organismo responsable del control de la totalidad del ciclo de vida de los documentos en la Administración Federal.

- La gestión de documentos evoluciona hacia la Information Resources Management, concepto en el que participan ya otros profesionales como: Bibliotecarios, documentalistas e informáticos.

Modelo europeo de gestión de documentos:

Considera:

- a. Registratur germánica.
- b. Gestión de documentos en Italia.
- c. Records management y la administración inglesa de los archivos.
- d. La formación de los archivos en Francia. Préarchivage.

El modelo no es uniforme, y tiene variaciones según el país. Es por ello que puede ser agrupado por países (países germánicos, Italia e Inglaterra). Presenta una clara parcelación de las responsabilidades en lo que respecta a los archivos corrientes, intermedios y definitivos. La responsabilidad en los documentos depositados en los archivos corrientes corresponde a la administración, que dedica un personal especializado en la tarea de organización de los documentos en las oficinas de archivos corrientes: registries en Inglaterra; registratur en Alemania.; registri di protocollo en Italia, y la responsabilidad sobre los documentos depositados en los archivos intermedios corresponde preferentemente a la propia administración productora de los documentos: records centers en Inglaterra; altregistraturen en Alemania o archivos de depósito en Italia.

La gestión de documentos en España no marca diferenciación entre los profesionales de la gestión de documentos o records management, los archivos y de la gestión de documentos. La actuación de los órganos estatales está dirigida por el interés de la normalización.

A continuación se grafica la evolución de los modelos que sustentan la gestión de documentos en diversas regiones e instituciones del mundo.

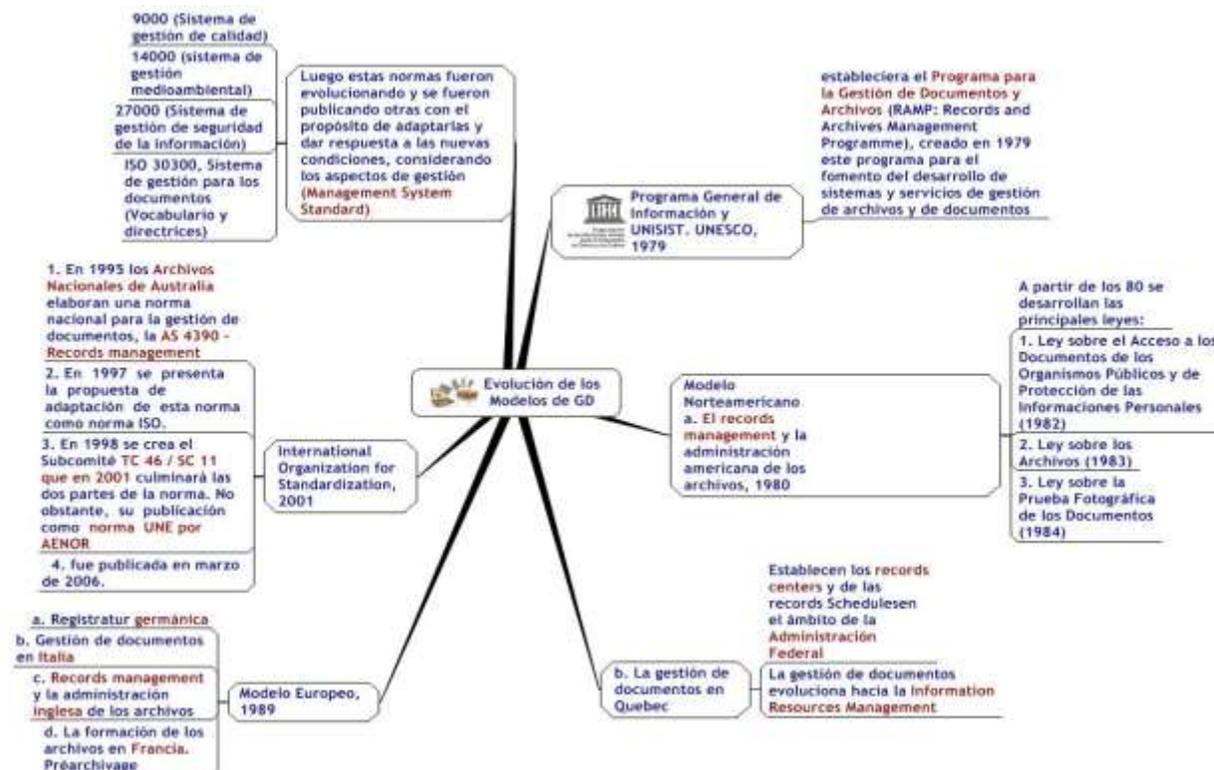


Figura 1: Evolución de los modelos de gestión documental.

Fuente: Elaboración propia.

Normas y estándares de la gestión documental:

En la revisión, análisis y descripción de los estándares básicos, normas, documentos de trabajo e informes técnicos establecidos y desarrollados por organismos internacionales, se observan aportaciones relevantes que constituyen base teórica para los trabajos sobre gestión de documentos. Se cuenta con normas para la gestión de documentos y otras relacionadas, que también resultan relevantes y que, de conjunto, aportan a la construcción de un modelo.

Entre las normas y estándares internacionales, se reconocen las definidas por la Organización Internacional de Estandarización¹ (ISO), así como por la Comisión Europea y el Ministerio de Cultura de España, que permiten estandarizar procesos, para lo cual ofrecen procedimientos, normas e informes técnicos de alto reconocimiento internacional, de obligada consulta.

A partir de los años 90, se inicia el camino de la normalización, la evolución y la penetración de las normas y estándares internacionales, que marcan las pautas de la certificación de procesos. Sobre la base de la aplicación de buenas prácticas y

¹La Organización Internacional de Normalización, más conocida por su acrónimo ISO, es la organización internacional más prestigiosa en normalización. La fuerza de las normas ISO se basa en unos estrictos procedimientos de aprobación de normas y el reconocimiento internacional de las mismas.

experiencias, ofrecen beneficios a las organizaciones que las implementen. La evolución y avance de los sistemas de gestión documental a nivel mundial ha hecho posible que los estándares también evolucionen y se adapten a este desarrollo.

En 1995 los Archivos Nacionales de Australia elaboran una norma nacional para la gestión de documentos, la AS 4390 – records management, y en 1997 se presenta la propuesta de adaptación de esta norma como ISO. En 1998 se crea el Subcomité TC 46 / SC 11, que en 2001 culmina las dos partes de la norma. No obstante, su publicación como norma UNE por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) fue en marzo de 2006.

La reconoce como la primera norma ISO relacionada con la gestión de documentos, ISO 15489, parte 1 y 2 Gestión de documentos, publicada en 2001. Esta primera publicación coincide con acontecimientos de repercusión internacional, en los que la gestión de la información tiene un papel relevante.

Estas normas evolucionaron y se publican otras con el propósito de adaptarlas y dar respuesta a las nuevas condiciones, considerando los aspectos de gestión (Management System Standard), que proponen las bases para gestionar las organizaciones. Toman en cuenta el ciclo de mejora continua, sobre la base de la definición de objetivos y la elaboración de procedimientos que permiten la medición de los resultados y la aplicación de medidas correctivas, cuando se producen desviaciones sobre lo previsto. Son conocidas como la serie 9000 (Sistema de gestión de calidad), la serie 14000 (Sistema de gestión medioambiental) y la serie 27000 (Sistema de gestión de seguridad de la información).

De esta evolución surge la serie de normas ISO 30300, Sistema de gestión para los documentos, que suponen la alineación de las técnicas y los procesos documentales con la metodología de los sistemas de gestión. El sistema de gestión se basa en la existencia de una política y objetivos documentados y de unos procedimientos que describen los distintos procesos incluidos en el sistema de gestión. Esta nueva serie incorpora nuevos conceptos que pueden implementarse en organizaciones de cualquier tamaño o sector.

La serie 30300 incluye el análisis y estandarización de las normas relacionadas con la gestión de documentos. Tiene como principio básico la integración, estableciendo políticas y objetivos de gestión documental que ayuden a las organizaciones en la implantación de otros sistemas de gestión, en las tareas de gestión de riesgos y el ejercicio de la responsabilidad social.

La serie 30300 (Bustelo Ruesta, Carlota, 2013), establece un enfoque a los procesos e incorpora la necesidad de introducir en las organizaciones la gestión documental como un proceso del negocio, e incidir del nivel operativo al nivel estratégico; de ahí que ha establecido los principales principios para su implementación:

1. Enfoque al cliente, comprender y satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes de la organización.
2. Liderazgo, los líderes establecen la unidad de propósito, la implicación del personal y la orientación de la organización.
3. Participación del personal a todos los niveles.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque de sistema para la gestión, identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.
6. Mejora continua del desempeño global de la organización como un objetivo permanente.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con las partes interesadas.

A continuación se ofrece un resumen de las normas y estándares internacionales, definidos por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), así como por la Comisión Europea y Ministerio de Cultura de España, los que se consideran obligada para la gestión de documentos

|  NORMAS DE PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL | |  NORMAS TÉCNICAS |
|--|--|---|
|  NORMAS |  INFORMES TÉCNICOS | MoReq Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo. Comisión Europea, 2001 |
| ISO 15489: Gestión de Documentos <ul style="list-style-type: none"> ➢ ISO 15489-1: 2006. Generalidades-1 ➢ ISO 15489-2: 2006. Directrices-2 | ISO /TR 26122:2008 IN. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos | |
| ISO 23081: Metadatos para la gestión de documentos <ul style="list-style-type: none"> ➢ ISO 23081-1: 2008. Principios-1 ➢ ISO 23081-2: 2011. Elementos de implementación y conceptos-2 ➢ ISO 23081-3: 2011. Self-assessment method-3 En traducción | ISO /TR 13028:2011 IN. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos | ISO 19005-1: 2008 Gestión de documentos. Formato de fichero de documento electrónico para la conservación a largo plazo. Parte 1: Uso del PDF 1.4 (PDF/A-1) |
| | ISO /TR 18492:2008 IN. Conservación a largo plazo de la información basada en documentos | |
| ISO 16175: Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos electrónicos de oficinas <ul style="list-style-type: none"> ➢ ISO 16175. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos electrónicos de oficinas -1,2,3 |  DOCUMENTOS DE TRABAJO | ISO 16363: 2012: Auditoría y certificación de repositorios digitales fiables |
| | ISO 46/SC11 N823 Breve declaración para directivos | |
| ISO 30300: Fundamentos y terminologías <ul style="list-style-type: none"> ➢ ISO 30300-2011: Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario | ISO /TC 46/SC 11 Preservación de documentos Digitales: Guía "Cómo empezar" | |
| ISO 30301: Requisitos <ul style="list-style-type: none"> ➢ ISO 30301-2012: Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos | | |

Figura 2: Normas relacionadas con la gestión de documentos.

Fuente: Elaboración propia.

ISO 15489 (International Organization for Standardization, 2001) se trata de la primera norma internacional en el campo de la gestión de documentos, publicada en 2001 para conseguir una adecuada gestión de los documentos de archivo de una organización. Consta de dos partes: ISO 15489-1:2001 (proporciona una guía sobre cómo gestionar cualquier tipo de documento de archivo) e ISO/TR15489-2:2001 (informe técnico que proporciona una metodología para su implantación; está

basada a su vez en la norma AS 43902 y en la metodología DIRKS3²). Posteriormente, su publicación como norma UNE por AENOR fue publicada en marzo de 2006. Se considera que esta norma establece los aspectos más relevantes a tener en cuenta para la gestión de documentos, contemplando el ciclo de vida de los documentos hasta su disposición final y conservación.

ISO 23081 (Comité Técnico. Organización Internacional de Normalización - ISO, 2011) establece la norma internacional sobre metadatos para documentos y define un esquema de metadatos, un perfil de aplicación y un esquema de codificación. Es un documento de alto nivel que incluye los principios y las cuestiones de implantación.

La norma ISO 16175 establece los principios y requisitos funcionales para los documentos en entornos electrónicos de oficinas. Se desarrolló en 2010 y fue concluida en 2011; contempla el impulso a las administraciones hacia una adopción real del documento electrónico, respaldando su validez a todos los efectos, mediante la adopción de los medios de autenticación más adecuados en cada caso, eliminando, en lo posible, los flujos paralelos en papel.

La serie ISO 30300 (AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación, 2011) pretende consolidar la gestión de los documentos en las organizaciones como un área estratégica. Son normas de sistemas de gestión (Management System Standards, MSS) que permiten auditar y certificar los sistemas puestos en marcha. La implementación de la serie de normas ISO 30300 permitirá a las organizaciones asegurar la creación, la gestión y la accesibilidad todo el tiempo de información fidedigna y fiable acerca de las actividades que se realizan en un sistema de gestión. Permite un enfoque sistemático y verificable sobre los procesos de control de la documentación de otros sistemas de gestión, estableciendo un marco de evaluación para estos procesos, lo cual contribuye a la mejora continua del desempeño de la organización mediante un sistema de gestión integrado.

Las Normas ISO han tenido una evolución y desarrollo en las series relacionadas con la gestión de documentos. Cabe destacar que la serie de normas 30300 nace con una vocación integradora con los sistemas de gestión, basándose en la existencia de una política, y objetivos documentados y de unos procedimientos que describen los diferentes procesos en un sistema de gestión.

A diferencia de la ISO 15489, esta norma es certificable, aspecto característico de las normas de rango Management System Standard (MSS), para lo cual se deberá contar con una entidad certificadora acreditada. Incluso, las 30302, 30303 y 30304 en desarrollo, pretenden aportar mayores beneficios, ya que evolucionan hacia el nivel estratégico e incorporan la auditoría y certificación, la guía de implementación y de evaluación de los sistemas de gestión de documentos.

ISO TR/26122 aborda el análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos. Analiza también los flujos de trabajo de los documentos. En este sentido, la ISO TR/13028 Directrices para la implantación de la digitalización de

²En 1995 los Archivos Nacionales de Australia elaboraron una norma nacional para la gestión de documentos, la AS 4390 – *records management*, y en 1997 se presenta la propuesta de adaptación de la misma como norma ISO. En 1998 se crea el Subcomité TC 46 / SC 11, que en 2001 culminó las dos partes de la norma.

³En 2001 la Norma Internacional de Gestión de Documentos (ISO 15489) presentó una metodología para el desarrollo o implantación de sistemas de gestión documental. Esta metodología, es conocida como DIRKS, proviene del inglés: *Designing and Implementing Record keeping System*, (Diseño e implementación de sistemas para almacenamiento y mantenimiento de documentos) y fue desarrollada como una guía por el Archivo Nacional de Australia.

documentos y la ISO 13008 establecen el proceso de migración y conversión de los documentos y actualmente se encuentran en desarrollo.

La especificación MoReq, (Comisión Europea y Ministerio de Cultura de España, 2001) describe un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo e incide especialmente en los requisitos funcionales de la gestión de documentos electrónicos de archivo, mediante un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA). Tiene en cuenta otras normas relacionadas con la conservación de los documentos electrónicos a largo plazo y las auditorías y certificación de repositorios digitales.

Del análisis de los antecedentes y características fundamentales de las normas y metodologías de gestión de documentos estudiados, se observa como generalidad el empleo de guías de implementación sobre principios y directrices. Para que exista una adecuada gestión de la documentación también resulta necesario conocer y aplicar las normas, las políticas y las leyes de cada país, así como los estándares de calidad establecidos.

En Cuba está establecido un grupo de normas, principios y decretos leyes, dirigidos a organizar, alinear y conservar el patrimonio documental de la nación. Este marco regulatorio involucra en su cumplimiento a todas las empresas del país. El avance de las tecnologías de información en el país ha propiciado la reformulación de algunas normativas vigentes, para asegurar la correcta conservación y protección de la documentación en estos tiempos.

La gestión de documentos en el sistema empresarial cubano:

En las bases del perfeccionamiento empresarial cubano se hace mención a la necesidad de crear o mejorar los sistemas de información interna del sistema empresarial, mediante el Decreto N°. 281 Reglamento para la implantación y consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal (Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, 2012), que en el Capítulo XVII relacionado con el sistema de información expresa: “La dirección de la empresa tiene la obligación de disponer, en todo momento, de la información que le resulte verdaderamente útil para dirigir y tomar decisiones”.

El sistema de dirección de la empresa cubana agrupa sus principales actividades en 18 subsistemas: organización general, métodos y estilos de dirección, de atención al hombre, organización de la producción de bienes y servicios, gestión de la calidad, gestión del capital humano, gestión ambiental, gestión de la innovación, sistema de planificación, contratación económica, sistema de contabilidad, control interno, relaciones financieras, costos, precios, mercadotecnia y comunicación empresarial. El Subsistema 14 se ocupa de la información y aborda los elementos fundamentales a tener en cuenta para el diseño del sistema informativo, los cuales están representados por principios generales para el diseño del sistema informativo, información interna, cuadros de información, información interna-externa y automatización.

En el país existen otras normativas que también establecen disposiciones generales relacionadas con la gestión de documentos. Estas normativas son de obligatorio cumplimiento por los subsistemas informativos del gobierno central, organismos de la Administración Central del Estado (OACE), administraciones locales del Poder Popular y del resto de las entidades empresariales y presupuestadas del país, que gestionan información relevante para el gobierno. También se tiene en cuenta la información que brindan los hogares y las personas naturales, que si bien no se consideran sistemas, son importantes fuentes y

destinatarios de la información del gobierno, contrayendo derechos y obligaciones al respecto (Consejo de Información del Gobierno, 2013); (Tarea Perfeccionamiento, 2011).

Para el desarrollo y funcionamiento de los sistemas de información del gobierno se han definidos los siguientes principios para el manejo y tratamiento en la gestión de documentos (Decreto Ley 281. Del sistema de información del gobierno, reflejado en la Gaceta Oficial No 10 Extraordinaria del 2011):

- a) La relevancia, oportunidad y calidad de la información que se gestiona y, en particular, su veracidad.
- b) La responsabilidad de los jefes con respecto a la gestión de la información relevante que poseen sus entidades subordinadas.
- c) El registro solo una vez de la información relevante, posibilitando además su ulterior verificación.
- d) La integración armónica de los sistemas que lo integran.

Estas exigencias normativas y de principios, en torno al papel de la gestión de documentos, se ilustran en la siguiente figura:

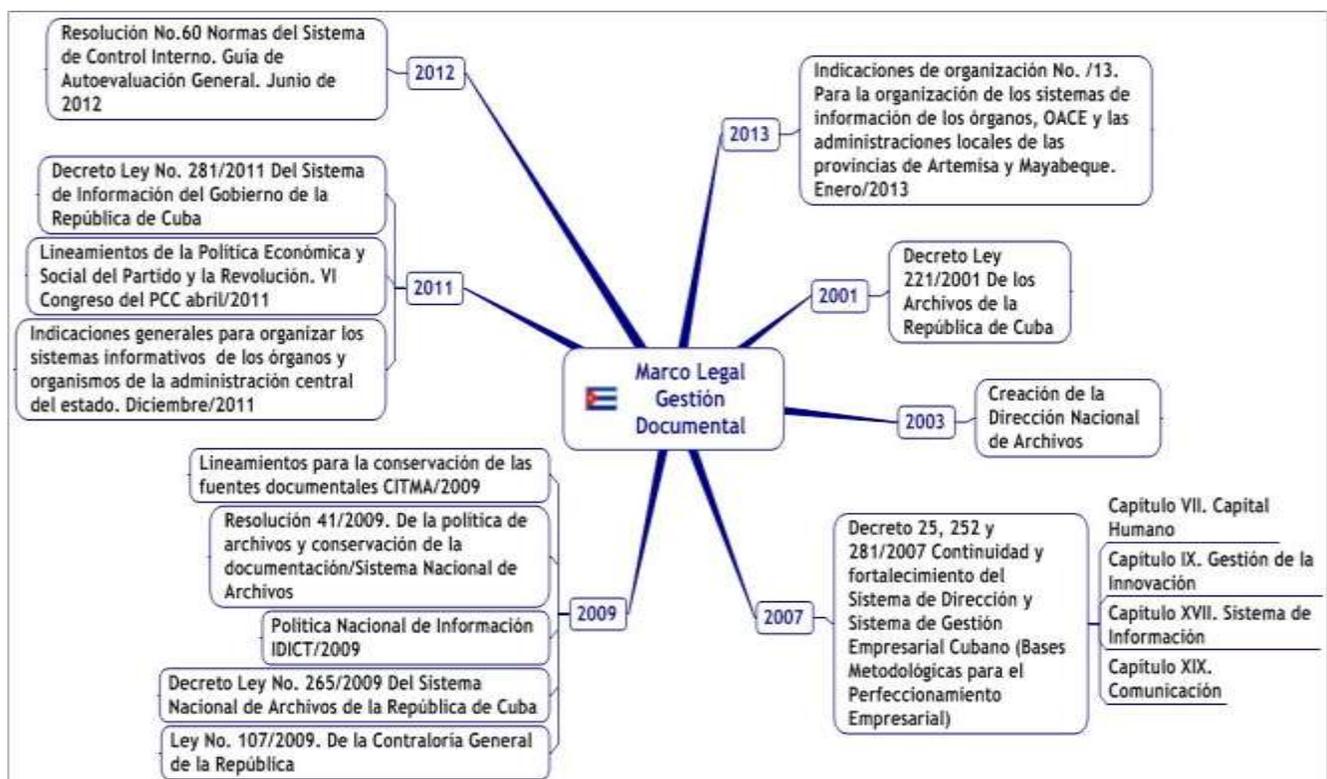


Figura 3: Marco legal de la gestión documental establecido en Cuba.

Fuente: Elaboración propia.

En todas las bases normativas establecidas se refleja la gestión de documentos como elemento de gran importancia que otorga credibilidad, transparencia administrativa, rendición de cuentas mediante la responsabilidad, y garantía para el proceso de toma de decisiones, basado en la evidencia. A continuación se exponen los criterios más relevantes que describen las normas nacionales.

En el Decreto Ley No 212/2001 “De los archivos de la Republica de Cuba” se establecen las normas y principios que rigen la actividad archivística nacional, crean el archivo nacional, el sistema nacional de archivos y definen las funciones y atribuciones de las instituciones que lo integran, con el objetivo de registrar toda la documentación pública y privada existente en el país, que por su valor histórico constituya patrimonio documental de la nación, garantizando su conservación y preservación a lo largo del tiempo.

La Ley 107 “De la Contraloría General de la Republica de Cuba”, en el Artículo 13 (Solicitud de información) se refiere a la rendición de cuentas basada en la evidencia documental. Para tales efectos, las entidades “están obligadas a habilitar un expediente que contenga los documentos donde se muestren los resultados de las acciones de control realizadas, en el que incluyan los planes de acción adoptados para erradicar las infracciones”, siendo la gestión de documentos un componente indispensable para los procesos de auditoría y control de las empresas.

En el Capítulo X, Artículo 79 de la misma Ley 107 se hace referencia, de manera muy clara, a la obligatoriedad de definir los procesos, subprocesos y actividades en cada unidad organizativa, así como de identificar los riesgos asociados, puntos vulnerables y objetivos de control, y establecer sistemas que garanticen la confiabilidad y oportunidad de la información, los que constituyen las bases para el diseño, implementación, perfeccionamiento y verificación del sistema de control interno de cada organización, lo cual obliga a las instituciones a ejercer la gestión de documentos.

La Resolución No 60 Normas del Sistema de Control Interno (Contraloría General de la República, 2012), en la Sección 4ta, Artículo 13: Información y Comunicación (pág15), refiere que todas las entidades deben “disponer de información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características”. En este apartado se aborda la necesidad de proteger y conservar los datos, documentos y reportes que sustenten el cumplimiento de objetivos y evidencias de las actividades de las entidades, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas.

- ❑ Artículo 6, inciso (c) Probidad administrativa. Se relaciona con el acto de promover con honradez la correcta y transparente administración del patrimonio público y, en consecuencia, exigir, cuando corresponda, las responsabilidades ante cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o acto ilícito.
- ❑ Artículo 6 (e) Fijación de responsabilidades. Se establecen las normas y procedimientos estructurados sobre la base de una adecuada organización, que prevean las funciones y responsabilidades de cada área, expresando cómo hay que hacer y quién debe hacerlo, así como la consecuente responsabilidad de cada uno de los integrantes de la organización, estableciendo en forma obligatoria que se deje evidencia documental, de quién y cuándo efectúa cada una de las operaciones en los documentos y registros.

- ❑ En Sección 3ra, Actividades de gestión 12(b). Documentación, registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos: Todas las transacciones, operaciones y hechos económicos que se realicen, deben tener soporte documental, ser fiables y garantizar la trazabilidad; también debe garantizarse la salvaguarda de las actas de los órganos colegiados de dirección y de las asambleas con los trabajadores para el análisis de la eficiencia. Los documentos podrán estar en formato impreso o digital, según se determine por la entidad, salvo lo que expresamente se regule por los órganos y organismos rectores.
- ❑ 12 (c) Acceso restringido a los recursos, activos y registros: El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe ser protegido, otorgándosele permisos solo a las personas autorizadas, quienes están obligadas a firmar actas con las cuales se responsabilizan de su utilización y custodia.
- ❑ Sección 4ta, Componente de información y comunicación. Aspecto 13. Disponer de información oportuna, fiable y definir su sistema de información adecuado a sus características; que genera datos, documentos y reportes que sustentan los resultados de las actividades operativas, financieras y relacionadas con el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias, con mecanismos de retroalimentación y la rendición transparente de cuentas. La información debe protegerse y conservarse según las disposiciones legales vigentes.
- ❑ Sección 4ta. Componente de Información y Comunicación. Se estructura en las siguientes normas:
 - a) Sistema de información, flujo y canales de comunicación.
 - b) Contenido, calidad y responsabilidad.
 - c) Rendición de cuentas.

En el Decreto Ley No 281/11 Del Sistema de Información del Gobierno, en el Capítulo I, Artículo 3, se refiere que este sistema está compuesto por todos los sistemas informativos del país con alcance nacional. En su Artículo 4 establece la composición del sistema, que está integrado por los sistemas informativos del gobierno central, de los organismos de la Administración Central del Estado, así como de las administraciones locales del Poder Popular y del resto de las entidades empresariales y presupuestadas del país, que gestionan información relevante para el gobierno.

En las disposiciones generales del decreto ley, se aborda en el Artículo 11 la información relevante del gobierno, que “es el conjunto de datos, incluidas las estadísticas oficiales, que son imprescindibles para la dirección en todos los niveles. Como principio, se genera en forma regular y periódica, definiéndose de antemano los procedimientos, atribuciones y obligaciones relacionadas con su obtención, registro, presentación y periodicidad”. En el mismo se define el concepto de gestión documental (Consejo de Estado de la República de Cuba, 2011) como el “conjunto de principios, métodos y procedimientos tendentes a la planificación, manejo y organización de los documentos generados y recibidos por las organizaciones, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”.

El Decreto Ley No 265/2009 “Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba” (Consejo de Estado de la República de Cuba, 2009), en su Capítulo I Disposiciones generales, Artículo 1, establece las disposiciones generales para la protección del patrimonio documental de la Nación, así como las normas y principios que rigen la gestión documental en el territorio

nacional. Este decreto ley está dirigido más a la investigación y a la conservación patrimonial, y tiene un enfoque a los procesos culturales e históricos, quedando menos representada la gestión de los documentos gerenciales.

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

Los resultados del estudio legislativo realizado reconoce la existencia de un marco normativo reflejado en leyes, decretos leyes, resoluciones, lineamientos y políticas, que ofrecen respaldo a la gestión de documentos en el país. No obstante, se evidencia la existencia de una gran dispersión en las regulaciones para alcanzar la integración y establecer la gestión de documentos como un proceso integrado, existiendo una dicotomía entre la gestión de documentos de carácter histórico-cultural y administrativo.

Sobre la base del análisis desarrollado, se reconocen carencias de normativas metodológicas que indiquen qué y cómo hacer con respecto a la gestión de documentos gerenciales, resultando una necesidad para el sistema empresarial cubano. Se indican aspectos generales que se deben tener en cuenta; sin embargo, no incluye los aspectos técnicos que permitan estandarizar y aplicar la gestión de documentos en el sistema empresarial.

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

Tal es el caso de la Ley No 107/2009 de la Contraloría General de la República de Cuba y la Resolución No 60/2011, en las que se contemplan los aspectos de la gestión de documentos y de información gerencial; que son consideradas invariantes y tienen un carácter obligatorio en su implementación.

Conclusiones

La gestión de documentos recobra una alta importancia para la empresa cubana actual, que necesita disponer de información confiable para la toma de decisiones y, a su vez, garantizar la transparencia en sus rendiciones de cuenta. Las transformaciones que están sucediendo en torno a la actualización del modelo económico, ofrecen oportunidades al sistema empresarial para proyectar la gestión de sus documentos como garante de sus resultados y de sus éxitos.

Para desarrollar una correcta gestión de documentos, es importante considerar el marco normativo existente a nivel internacional, pautado por organizaciones prestigiosas y por escuelas que han determinado con sus modelos formas de actuación respecto a la gestión de documentos. En el ámbito nacional, se constata de igual forma la existencia de decretos leyes, resoluciones, leyes, lineamientos y políticas que abordan la gestión de documentos. Sin embargo, a pesar de lo legislado, no se cuenta con normativas que indiquen qué y cómo hacer la gestión de documentos gerenciales en la empresa, lo cual constituye una necesidad a resolver en lo adelante.

Bibliografía

1. AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. (2011). Norma española UNE-ISO 30301. Información y documentación. Sistema de gestión para los documentos. Requisitos. AENOR. Madrid.
2. Bustelo, C. (2013a). Serie ISO 30300. Sistema de gestión para los documentos. SEDIC. Asociación Española de Documentación e Información. Madrid.
3. Bustelo, C. (2013b). Sistema de gestión para los documentos. Serie ISO 30300: SEDIC. Asociación Española de Documentación e Información. Madrid.
4. Carol C. & Jean-Yves R. (1988). Los archivos en el siglo XX. Clásicos modernos de la archivonomía. Universidad de Montreal y Archivo General de la Nación. México D.F.
5. Cruz, J. R. (et. al) (2011). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros. Madrid.
6. Comisión Europea y Ministerio de Cultura de España (2001). “Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo”. Bruselas - Luxemburgo.
7. Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros (2012). Decreto No 281. “Reglamento para la implantación y consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal. Consejo de Ministros de la República de Cuba. La Habana.
8. Comité Técnico. Organización Internacional de Normalización (ISO) (2011). Norma ISO 23081. “Metadatos para la gestión de documentos. Elementos de implementación y conceptos”. Madrid.
9. Consejo de Estado de la República de Cuba (2009). “Decreto Ley No 265/2009 Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba”. La Habana.
10. Consejo de Estado de la República de Cuba. (2011). “Decreto Ley No 281 Del Sistema de Información del Gobierno”. Gaceta Oficial de la República de Cuba. Recuperado a partir de <http://www.gacetaoficial.cu/> Fecha de consulta: junio de 2015.
11. Consejo de Información del Gobierno (2013). “Indicaciones de organización No 13 para la organización de los sistemas de información de los órganos, OACE y las administraciones locales de las provincias de Artemisa y Mayabeque”. La Habana.
12. Contraloría General de la República (2012, junio). “Sistema de Control Interno”. Resolución No 60/11 Normas del Sistema de Control Interno. Guía de autocontrol general. La Habana
13. International Organization for Standardization (2001). Norma Internacional ISO 15489. ISO. Madrid.
14. James R. (2009). “The role of archives and records management in national information systems: a RAMP study”. General Information Programme and UNISIST. UNESCO. París.

16. Mena, M. (2005). Gestión documental y organización de archivos. Editorial Félix Varela. La Habana
17. Pinto, M. (2005). Diccionario de terminología archivística. (2da ed.). Dirección de Archivos Estatales. Madrid.
18. Ponjuán, G.; Mena, M., y Rodríguez, Y. (2014). Fundamentos de la gestión documental de información y del conocimiento. Editorial Félix Varela. La Habana.
20. Ruiz G. AENOR(2008). “Propuesta de estructura de gestión de información en el Centro de Dirección Nacional de Telecomunicaciones”. Tesis en opción al grado de máster. Universidad de La Habana, La Habana.