

# Propuestas informativas que integran el Manual de Información Institucional

Liuris Rodríguez Castilla  
Yudeisy Pérez González

*La investigación describe aspectos teóricos conceptuales sobre los sistemas de información en las Instituciones, como herramienta para la toma de decisiones y la organización de la información. Se exponen las legislaciones cubanas auditables que perciben el uso e importancia de la información para las entidades y se comparan buscando los aspectos comunes que ayuden a elaborar un manual de información como herramienta en el sistema de información en la Organización. Se evidencia que a través del sistema de información en una entidad, se pueden integrar las disposiciones legales logrando organizar toda la información que se genera, localizarla rápidamente y garantizar su conservación. Se demuestra que el manual de información constituye una herramienta útil para el trabajo con la información en una empresa.*

**Palabras clave:** Sistema de información; legislaciones de información cubanas; organización de información; toma de decisiones

## RESUMEN

## ABSTRACT

*The research describes the theoretical conceptual aspects on information systems in the institutions as a tool for decision making and organization of information. Cuban auditable laws taking into consideration the use and importance of information for organizations are shown and compared searching for the common aspects helping to develop an information handbook as a tool for the organization's information system. It is shown that through the information system of an organization, all of the legal dispositions can be integrated organizing the totality of information generated, allowing their rapid location and guaranteeing their preservation. It is shown that the information handbook is a very useful tool for information management in the enterprise.*

**Keywords:** Information system; laws on Cuban information, organization of information, decision - making

## Introducción

Toda organización, institución, empresa o entidad, se sustenta en documentos que recogen información. Esta se ha convertido en un recurso fundamental a gestionar como factor crítico en sus procesos para llegar al éxito. Para que una empresa funcione legalmente, debe tener un conjunto de regulaciones establecidas entre las que se encuentran, por ejemplo, la resolución de creación, los nombramientos de los directivos, el objeto empresarial, el registro comercial, entre otros.

Las instituciones tienen como procesos comunes la planificación, organización, distribución y el control y a su vez, adquieren una gran importancia para la gestión y aplicación de dichos procesos, los recursos humanos, económicos, materiales y de información.

En la denominada «Era de la Información», se considera a la información como un recurso que se encuentra al mismo nivel de los financieros, materiales y humanos, los que

hasta el momento son la base de la gestión empresarial. Durante los últimos años se han incrementado las investigaciones sobre el análisis de la información como factor clave para la toma de decisiones, la gestión y el eje conceptual sobre el que afectan los sistemas de información empresariales. (Muñoz Cañavate, 2003).

La autora Ponjuán Dante define la gestión de información como el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos

básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información en y para la sociedad a la que se sirve. Tiene como elemento básico, la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. (Ponjuán Dante, 2005)

Artiles Visbal coincide con Ponjuán Dante y considera que la gestión de información es un proceso de alta dirección que facilita la creación de un conocimiento nuevo. Se concreta en acciones estratégicas a partir del redireccionamiento de los recursos con los cuales opera (humanos, tecnológicos, de información), con el objetivo de elevar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de un fin deseado (meta - misión - objetivo) de cualquier organización, y añade valor a los productos y servicios para satisfacer una demanda. (Artiles Visbal, 2009)

La gestión de información se rige fundamentalmente por los principios derivados de las teorías de sistemas y del ciclo de vida de la información. Según Ponjuán Dante, citada por Visbal, la gestión de información es esencial en los sistemas de información. Estos están integrados por un conjunto de componentes que almacenan, procesan y distribuyen información, y cuyo propósito es obtener salidas de información relacionadas con los procesos que componen la organización. (Artiles Visbal, 2009)

Coincidiendo con Visbal, «si la gestión de información se asocia con el sistema de información de una organización, entonces esta debe»:

1. Identificar los tipos de información que maneja la organización.
2. Organizar los flujos de información en diagramas, que constituyen los mapas de información en la empresa.
3. Identificar el ciclo de vida de la información según los tipos de información.
4. Identificar las necesidades de información por procesos en la organización.
5. Identificar las necesidades de información personales según categorías (directivos, mandos medios, empleados).
6. Diseñar y estructurar los servicios de información en función de las necesidades.
7. Registrar, controlar y almacenar la información producida en la organización.
8. Difundir y socializar la información para la generación de nuevos conocimientos.

La información es la base de los sistemas tales como: gestión de información, gestión documental, gestión de contenidos, gestión del conocimiento, entre otros. Todos estos recursos se pudieran manejar mejor y contribuir a la toma de decisiones si se encuentran organizados en un sistema de información. El desarrollo o implantación de un sistema de Información en una empresa, se aplica en función de las necesidades a las que va dirigido. No se puede ver la información fuera de un sistema, pues esta es usada constantemente en los procesos.

## Transformaciones en el sistema empresarial cubano

En Cuba, durante el periodo especial, en la década del '90, se buscaron alternativas para la administración y organización en las empresas que favorecieran el desarrollo eficiente de estas, ante la adversa situación económica que tenía el país. Para ello, 1987 se introdujo en las empresas pertenecientes al Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias (MINFAR), el Sistema de Perfeccionamiento Empresarial, logrando tras sus estrategias resultados positivos. Esto permitió que en el V Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC), se tomara la decisión de extenderlo a todas las empresas estatales del país. (Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, 2007)

Como parte de la idea de establecer transformaciones en el sistema de organización de las empresas cubanas para que obtuvieran ventajas competitivas, mediante el proceso de perfeccionamiento empresarial, se comienza un uso diferente en la información. Es vista como un recurso estratégico y por tanto en los documentos regulatorios que orientan esta actividad, la información tiene su espacio, en el que se hace alusión a varios elementos que forman parte del proceso de organización, lo que resulta importante para el apoyo de la toma de decisiones y así lograr la competitividad.

Al implantarse el perfeccionamiento empresarial en Cuba, se hace necesario tener en cuenta diferentes documentos legales que rigen este proceso. En los mismos se hace alusión a la forma en que debe manejarse la información, incluso en algunos de ellos a través de la implementación de un sistema de información, lo que puede entenderse como un paso de avance en cuanto al reconocimiento que se tiene en el sentido de documentar la forma de organizar

dicho sistema y el valor que comienza a dársele a este recurso como vía para que las empresas puedan formular estrategias que les permitan insertarse en el mercado y obtener mejores resultados.

De forma general, están presentes varias disposiciones nacionales que son auditadas en una u otra medida y que recogen la importancia de la Información en la empresa, indicando en algunos puntos, cómo organizarla y usarla como un recurso necesario. Existen además otros estatutos específicos que solo se aplican en sectores propios en Cuba y otros de carácter internacional que inciden en los sistemas de información del sector empresarial.

## Método

Este artículo tiene como objetivo identificar las reglamentaciones generales y específicas que respaldan el uso, organización y control de la información en las empresas en Cuba, y analizar detalles, aquellas que son auditadas nacionalmente, buscando los puntos en común que permitan realizar un manual de información en la empresa abarcando los requerimientos de esas legislaciones, utilizándolas como una herramienta necesaria para la organización del sistema de información y la toma de decisiones.

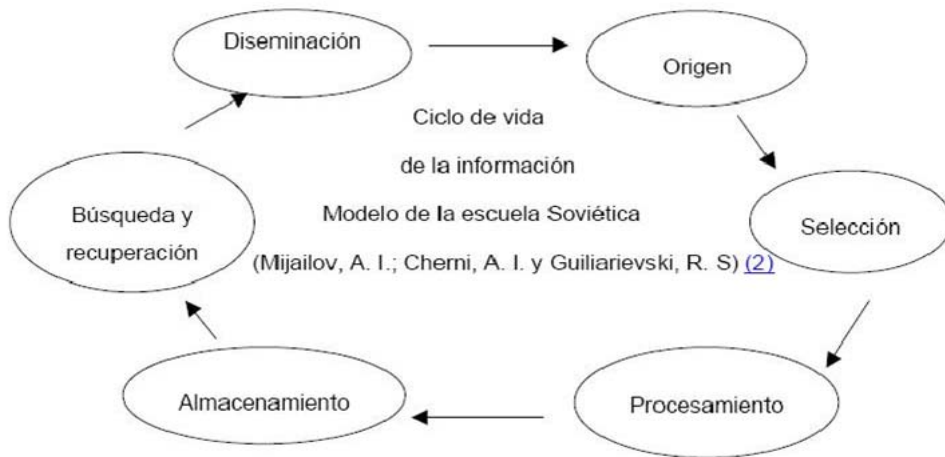
El método de trabajo utilizado para esta indagación se sustento en una especializada búsqueda orientada en la identificación de la información que propiciará la realización de dicho Manual de información. La aplicación de técnicas documentales y para la selección bibliografía se propició realizar una selección y clasificación de la información a tratar en este estudio. El método documental y de análisis bibliográfico fue el implementado para el proceso investigativo.

## Resultados y discusión

En las Ciencias de la Información el ciclo de vida de la información representa las etapas por las que esta transita, desde su generación hasta su uso.

La perspectiva de un *Sistema de Información*, se fundamenta en cuatro actividades básicas:

Entradas de información (asociándola en la etapa de Origen y su representación en los flujos de información); el Procesamiento de Información (se puede ubicar en la etapa que lleva este mismo nombre y en los sistemas



**Gráfico 1.** Ciclo de vida de la Información. Modelo de la escuela Soviética.

generalmente abarca los modelos o sistemas automatizados que se utilizan); el Almacenamiento de Información (se puede ubicar en la etapa que lleva este mismo nombre y representarlo en la gestión documental o proceso archivístico); y las Salidas de Información (se pueden ubicar en la etapa de diseminación y también se representan en flujos)

En las entradas el sistema toma los datos que requiere para procesar la información. Se recibe y analiza toda la información que existe o llega. El procesamiento de la información permite la transformación de los datos en fuentes de información y conocimientos que pueden ser utilizados para la toma de decisiones. En el almacenamiento se establecen las formas de organizar y guardar la información con el objetivo de recuperarla con mayor rapidez y facilidad.

Las salidas facilitan obtener la información nuevamente del sistema y que esta circule constantemente en un ciclo, pues al ser usada por los recursos humanos, genera nuevo conocimiento y nueva información.

## Importancia y uso de un Sistema de Información en la Empresa

La dirección de una Institución se beneficia al disponer, en todo momento, de la información que le resulte verdaderamente útil para dirigir y tomar decisiones. Para ello deberán analizar su sistema informativo tanto interno como externo, partiendo del criterio de que, sin información no se puede dirigir, pero para dirigir, no hace falta «cualquier información o mucha información», sino la que verdaderamente resulte útil para tomar

decisiones, por lo que cada empresa deberá hacer un estudio de la información necesaria, teniendo en cuenta los requerimientos de su nivel superior. (Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, 2007)

La información cobra gran importancia en la Organización porque es la evidencia física y legal de su existencia y es por ello que cuando estas son inspeccionadas o auditadas, la documentación es la constancia de las funciones realizadas y el cumplimiento de sus objetivos. Los auditores siempre solicitan la información palpable, y los sistemas de información son la clave para el éxito de la organización y el control de sus procesos, pues establecen las entradas (flujos), la organización (Almacenamiento- Archivos), el uso (Procesamiento- modelos) y sus salidas (circulación y destino).

## Legislaciones que amparan la información en Cuba

Las legislaciones que indican el uso y organización de la información para las empresas en Cuba se pueden describir en dos grupos, aquellas que son obligatorias y auditadas a nivel nacional y otras legislaciones específicas de algunos sectores o empresas.

### Algunas de las Legislaciones Generales (auditadas nacionalmente):

- Decreto-Ley No. 252/2007 Sobre la Continuidad y el Fortalecimiento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano. Actualiza y amplía las disposiciones jurídicas normativas de carácter general sobre el

Perfeccionamiento Empresarial. (Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, 2007).

- Decreto 281/2007. Reglamento para la implantación y consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal. Establece las características, principales normas técnicas y de actuación, los diferentes procedimientos, las facultades delegadas a las empresas y organizaciones superiores de dirección y enmarcamientos que se establecen en el desarrollo para la implantación del Sistema de Dirección y Gestión. (Consejo de Estado de la República de Cuba, 2011)

- Decreto Ley 265/2009. Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba. 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. (Consejo de Estado de la República de Cuba, 2009)

- Ley de Bibliotecas- Decreto-Ley No. 271/2010: establece los principios y bases fundamentales que rigen la actividad bibliotecaria del Estado cubano, fortaleciendo el papel que juegan las bibliotecas en el cumplimiento del derecho constitucional de los ciudadanos al acceso a la educación, la historia, la cultura y las ciencias en todas sus manifestaciones, así como regular las funciones de la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí. (Consejo de Estado de la República de Cuba, 2010)

- Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República. Poner en vigor las definiciones del Control Interno, el contenido de sus componentes y sus normas. Establece las normas y principios básicos de obligada observancia para la Contraloría General de la República y los sujetos a las acciones de auditoría, supervisión y control de este Órgano. Constituye un modelo estándar del Sistema de Control Interno. (Contraloría General de la República de Cuba, 2011). Sustituyó la Resolución 297/2003 Control Interno.

- Decreto-Ley no. 281/2011. Del Sistema de Información del Gobierno. Establece los principios de organización y funcionamiento del Sistema de Información del Gobierno. Agrupa el conjunto integrado de los sistemas informativos del país, que interactúan para satisfacer las necesidades informativas en todos los niveles. Incluye en su composición a los sistemas informativos del Gobierno Central, de los organismos de la Administración Central del Estado, de las administraciones



locales del Poder Popular, y del resto de las entidades empresariales y presupuestadas del país, que gestionan información relevante para el Gobierno. (Consejo de Estado de la República de Cuba, 2011)

### Algunas de las Legislaciones específicas:

- Resolución 41/2009 CITMA Lineamientos para la conservación de las fuentes documentales, instrumentación de los mecanismos que permitan la conservación preventiva y la restauración de documentos en papel y formatos especiales, para lo cual resulta conveniente establecer los lineamientos que garanticen su aplicación. (González Bermúdez, 2009)

- Resolución No. 63/2006 CITMA Dictamina a través del reglamento para los consejo científico en las entidades de ciencia e innovación tecnológica. Define objetivos y funciones, como órgano colectivo asesor de la dirección de cada Entidad de Ciencia e Innovación Tecnológica, para propiciar y estimular, de forma sistemática, el análisis de temas de interés para el desarrollo científico y tecnológico en las entidades, así como elaborar recomendaciones sobre la base de las prioridades del desarrollo económico, político y social del país y las directivas y normas trazadas por las instituciones estatales competentes.

- Resolución 79/2003 CITMA Aprobar y poner en vigor la Regulación No. 6-2003 «Requisitos de los Concentrados Leucocitarios Humanos como materia prima para la Industria Farmacéutica» que constituye la actualización de la Regulación No.2/97. (Pérez Cristiá, 2003)

- Regulación 6/2006 CECMEC. Requisitos de los Concentrados Leucocitarios Humanos como materia prima para la Industria Farmacéutica. (Ministerio de la Salud Pública, 2003)

- Políticas de Información del CITMA. Es la concertación de la acción nacional en torno a la generación, recolección, organización, comunicación y asimilación de la información que el país requiere para modernizar sus procesos de desarrollo y afianzar la dirección del progreso. (Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente, 2003)

- Resolución 127 del MIC Seguridad Informática. Aprueba y poner en vigor el Reglamento de Seguridad para las Tecnologías de la Información. Establece los requerimientos que rigen la seguridad de las tecnologías de

la información y garantizar un respaldo legal que responda a las condiciones y necesidades del proceso de informatización del país. (Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, 2007)

- Decreto Ley 199/1999 OCIC. Sobre la seguridad y protección de la Información Oficial. Establece y regula el Sistema para la Seguridad y Protección de la Información Oficial. Comprende la clasificación y desclasificación de las informaciones, las medidas de seguridad con los documentos clasificados, la Seguridad Informática, la Protección Electromagnética, la Protección Criptográfica, el Servicio Cifrado y el conjunto de regulaciones, medidas, medios y fuerzas que eviten el conocimiento o divulgación no autorizados de esta información. (Consejo de Estado de la República de Cuba, 1999)

La tercera y cuarta legislación mencionada en este acápite corresponden a regulaciones específicas de instituciones del Ministerio de Salud Pública, se presentan como institucionales y del sector, pero están muy vinculadas a otras instituciones que gestionan y comercializan bajo estas resoluciones.

### Legislación que amparan la información Internacionalmente

En el ámbito internacional también existen documentos normativos que hoy inciden en los sistemas de información del sector empresarial, dentro de los que pueden mencionarse:

- Norma de Calidad ISO 9000:2000. Sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabularios. Contiene todos los fundamentos o principios de gestión de la calidad que constituyen la filosofía para los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Contiene todo el vocabulario utilizado en la serie de normas ISO 9000. (International Standard Organization, 2000)

- Norma de Calidad ISO 9001/2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse en su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente. (International Standard Organization, 2008)

- ISO 15489-1 y 2: 2001 Información y documentación - Gestión de documentos. Proporcionan una guía sobre cómo gestionar o administrar los documentos y su relación con los sistemas electrónicos para la

conservación de archivos en diferentes soportes y define los conceptos básicos, los principios y los requisitos de la gestión de documentos en las organizaciones. (International Standard Organization, 2001)

Por otro lado, en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, en el acápite I Modelo de gestión económica, se hace referencia a la racionalidad de los sistemas de información en las entidades a partir de los controles de gestión en las empresas. Planteando en el punto 11 de los lineamientos generales que:

«El control externo sobre la gestión de las entidades se basará principalmente en mecanismos económico-financieros, sin excluir los administrativos, reduciendo la carga actual de tales controles y haciendo más racionales los sistemas de información». (Partido Comunista de Cuba, 2011)

Para el trabajo estratégico en el sistema empresarial cubano sobre todo en el sector técnico-productivo se estipulan cuatro pilares que sustentan la Política de Ciencia e Innovación Tecnológica en Cuba que son:

- La formación de un potencial científico y tecnológico autóctono, con una amplia cultura general integral y principios y valores propios.

- La orientación de las actividades científicas y tecnológicas al desarrollo económico y social del país, garantizando la protección ambiental y de los miembros de la sociedad.

- La asimilación de conocimientos y tecnologías provenientes de otros países que signifiquen una elevación de la calidad de vida de nuestra población y del desarrollo socioeconómico del país y que respeten los principios éticos, sociales, ambientales y culturales de nuestra sociedad.

- La generación de tecnologías propias.

### ¿Qué tienen en común?

Usando estas legislaciones generales, y teniendo en cuenta los pilares mencionados, se puede organizar el Sistema de Información en la entidad, que abarque en su conjunto los aspectos comunes, de manera tal que pueda ser útil para organizar toda la información que se genera constantemente, localizarla de manera rápida y conservar la información el tiempo que sea necesario. Si se analiza cada reglamentación en detalles, observará que al llevarlas a la práctica, unas incluyen tareas de otras, solo que están interpretadas de forma diferentes.

**Tabla 1.** Comparación entre las legislaciones auditables nacionalmente.

<b>Legislación</b>	<b>Acápito que aborda la información</b>	<b>Aspectos que trata el Capítulo</b>
Decreto Ley 265/2009	Abarca en su totalidad el tratamiento archivístico de los documentos para todo el país.	Establece las disposiciones generales para la protección del Patrimonio Documental del país, así como las normas y principios que rigen la Gestión Documental en el territorio nacional
Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República.	Incluye 5 componentes principales, dentro del que se encuentra: Información y Comunicación.	<p>El componente Información y Comunicación indica que todos los organismos y entidades deben disponer de la información oportuna y fiable, y definir su sistema de información adecuado a sus características.</p> <p>El sistema debe reflejar los datos, y documentos que sustentan los resultados de las actividades y funciones que realiza y el cumplimiento de los objetivos y estrategias.</p> <p>La información debe protegerse y conservarse según las disposiciones legales vigentes. Abarca: sistema de información, flujo y canales de comunicación contenido; calidad y responsabilidad rendición de cuentas.</p>
Decreto 281/2007 Perfeccionamiento Empresarial	<p>Cuenta con un capítulo específico para el tratamiento de la información: Capítulo XVII. Sistema Informativo</p> <p>Incluye otros capítulos que también se relacionan con la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control Interno</li> <li>- Gestión de la Calidad</li> <li>- Mercadotecnia</li> <li>- Comunicación Empresarial</li> </ul>	<p>Indica que cada empresa debe contar con un reglamento de la información que contenga los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información interna y externa (Cuadro de origen y destino).</li> <li>- Tipología de cada información (modelos establecidos).</li> <li>- Descripción de los Sistemas automatizados.</li> <li>- Organización de los archivos y el flujo documental (cuadro de clasificación, tipos de archivos, plazos de transferencia, aspectos de conservación).</li> <li>- Cuadros de mando de la información</li> </ul>
Norma de Calidad ISO 9001/2008	No establece un acápito específico para el sistema de Información	Define la descripción de los procesos a través de procedimientos que se deben describir de manera detalla en diagramas de flujos de datos. En la descripción de los procesos se representan las entradas, el control (procedimiento), los mecanismos (los recursos) y las salidas.
Ley de Bibliotecas Decreto-Ley No. 271/10	Clasifica y organiza los tipos de bibliotecas existentes en el país	Define en su contenido, las funciones, el acceso, organización y uso de la información en las Bibliotecas de la República de Cuba.
Decreto-Ley no. 281/2011 Del Sistema de Información del Gobierno	Está orientada, completamente, a los sistemas de información en el país.	<p>Enfocada en satisfacer necesidades informativas relacionadas con los objetivos y planes del Gobierno en todos los niveles: económico, social, demográfico, geográfico, de funcionamiento de sus órganos, medioambientales y en otros que se decidan, posibilitando la dirección y defensa del país.</p> <p>Incluye a los sistemas informativos del Gobierno Central, de los organismos de la Administración Central del Estado, de las administraciones locales del Poder Popular, y del resto de las entidades empresariales y presupuestadas del país, que gestionan información relevante para el Gobierno.</p>

**Tabla 2.** Comparación por indicadores entre legislaciones.

<b>Legislación</b>	<b>Indicador</b>	<b>Similitud</b>	<b>Descripción</b>
Resolución. 60 Contraloría	Procedimientos	ISO 9001 Calidad	En la legislación de la contraloría, se indica que de deben describir los procesos a través de un manual de procedimientos. En la norma de calidad, la descripción de un proceso se representa través de diagramas de flujo de datos. Por tanto, si cuenta con el manual de procedimientos bien descrito, puede fácilmente representar el flujo de un proceso y viceversa.
ISO 9001.Calidad	Flujo informativo	Resolución. 60 Contraloría.  Decreto 281. P erfeccionamiento Empresarial	En las tres legislaciones se indica la descripción del flujo de información con sus entradas, procesos y salidas
Decreto 281/2007 Perfeccionamiento Empresarial	Diagramas de Flujo	ISO 9001.Calidad	En ambas se deben llevar los flujos de información hasta la explotación se sus procesos, representándolos en la medida de los posible en diagramas de flujo de datos. Si el Sistema de gestión de la Calidad en la Entidad, ya está definido o implementado, puede utilizar la misma simbología.
Decreto Ley 265. Archivos	Organización de la Información  Conservación	Decreto 281. Perfeccionamiento Empresarial	Ambas solicitan la definición de los archivos existentes en la entidad y el establecimiento de un cuadro de clasificación para su organización. Ambos solicitan las características específicas de deben tener los archivos para la conservación de la documentación.
Decreto Ley 265. Archivos	Acceso a la información	Resolución. 60 Contraloría	Ambas legislaciones indican el énfasis en el tratamiento diferenciado de la información para sus accesos.
ISO 9001.Calidad	Cuadros de mando de la información	Decreto 281. Perfeccionamiento Empresarial	En ambas se indica que la información más importante es aquella necesaria para la toma de decisiones.
Ley de Bibliotecas Decreto-Ley No. 271/10	Organización de la Información  Conservación	Decreto Ley 265. Archivos	Definen las funciones, estructura y acceso de la información.  Especifican las normas de conservación de los fondos en ambos casos.
Decreto-Ley no. 281/2011	Todos los indicadores	Resolución. 60. Contraloría	Abarca todas las etapas del ciclo de vida de la información.
Del Sistema de Información del Gobierno	-Procedimientos - Flujo informativo - Organización de Información - Conservación - Cuadros de mando	ISO 9001. Calidad  Decreto Ley 265. Archivos  Decreto-Ley No. 271/10. Bibliotecas  Decreto 281. Perfeccionamiento	Tiene como propósito esencial, gestionar la información relevante para el Gobierno, garantizando a través de los sistemas que lo integran su generación, obtención, procesamiento, almacenamiento, búsqueda y recuperación, así como su disseminación, uso y descarte.  Indica el análisis de la información que se genera en forma regular y periódica, definiéndose de antemano los procedimientos, atribuciones y obligaciones relacionadas con su obtención, registro, presentación y periodicidad.



## El sistema de información

De seguro su entidad es auditada por algunas de estas regulaciones. Para desarrollar el sistema de información en su organización, debe seguir un conjunto de pasos lógicos que le ayudarán a tomar aspectos coincidentes de estas legislaciones. Apoyándose en lo que plantea la autora Visbal (Artiles Visbal, 2009) citada en acápite anteriores:

1. Identifique todos los subsistemas de información que hayan en su entidad y clasifíquelos según corresponda:

- Subsistemas de Gestión de Información: se pueden agrupar en él todos aquellos

sistemas que tributen a la gestión y flujo constante de información en la entidad, como puede ser: intranet, sistema de control interno, aplicaciones informáticas para la gestión económica y contable, vigilancia tecnológica, biblioteca, estructuras de una empresa, entre otros.

- Subsistema de Gestión Documental: a través de este subsistema podrá agrupar y almacenar la información de la entidad por tipos de archivos (archivos de gestión, archivo central, archivo histórico)

- Subsistema de Gestión del Conocimiento: todos aquellos sistemas que tributen generación información (documentos) a partir de la gestión de conocimiento en la entidad,

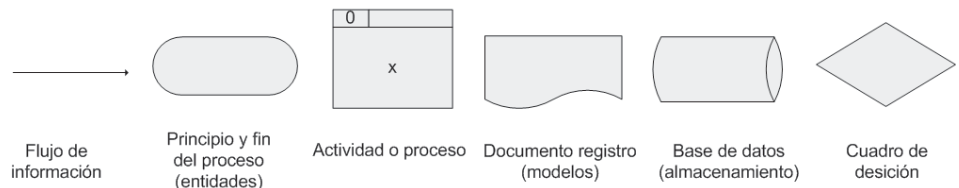
blog, repositorios, sistema de capital humano, de la gestión de conocimiento en la entidad, blog, repositorios, sistema de capital humano, dirección de investigaciones y postgrado, entre otros.

2. Utilice el organigrama de la Empresa y realice un levantamiento de toda la información que circula por las estructuras existentes, con esto logrará identificar todo el flujo informativo que haya, como también se le conoce, el Cuadro de Origen y Destino de la Información. Puede auxiliarse de una tabla en Excel que le ayudará a organizar y filtrar el flujo de información fácilmente, describiendo la información por indicadores (en columnas) como el ejemplo que se muestra debajo u otros que considere:

**Tabla 3.** Cuadro de Origen y Destino de la Información (levantamiento del flujo informativo).

Nombre del Doc.	Área y Sujeto productor	Proceso	Tipo de Inf.	Formato	Tema que trata	Período	Destino	Tiempo en Archivo	Observación
Análisis de satisfacción de los servicios	Mercadotecnia especialista.	Atención a Clientes	Interna	Digital (Word)	Diagnóstico de los servicios en las áreas productivas	Trimestral	Dirección General	1 año	Modelo

3. Para relacionarlo con el Sistema de Gestión de la Calidad y de Control Interno, describa los procesos identificados a través del Manual de Procedimientos que existe en la empresa, ambas legislaciones lo establecen siguiendo modelos específicos. Estos procedimientos describirán de forma detallada un proceso, el cual podrá representar gráficamente a través de un diagrama de flujo de datos, como lo indica el Sistema de Calidad, utilizando para ello la simbología que se determine por los especialistas, puede tomar como ejemplo algunas de estas:



**Figura 2.** Ejemplo de símbolos a utilizar para representar diagramas de flujos de datos.

a realizar el cuadro de clasificación, herramienta que le permitirá organizar toda la información identificada para su posterior almacenamiento y recuperación. Este cuadro de clasificación debe ir acompañado del un cuadro de plazo de transferencia, a través del cual se indicarán los períodos de permanencia de cada nivel de archivo.

Con estos símbolos puede representar también el diagrama de contexto de un área, que el ayudará a ver gráficamente la relación de cada estructura con el resto de las áreas de la empresa, y a su vez, explotar los procesos más importantes definidos en el sistema de calidad.

Se recomienda usar la descripción funcional que plantea el autor Michel Roberge (Roberge, 1995), pues los cuadros de clasificación orgánicos y funcionales, tienden a variar constantemente debido a los cambios en las estructuras de las organizaciones.

Todas estas tareas tributan al subsistema de Gestión Documental, que incluye además las normas de conservación de los documentos, los modelos establecidos para el traslado y acceso a la información, así como las normas para la descripción física.

4. Una vez identificada toda la información existente, apóyese en la ley de archivos para identificar todos los niveles de archivos existentes (archivos de gestión u oficina, archivo central, archivo histórico) y proceda

1. Cuando haya realizado todas estas tareas, integre todo en un documento «Manual de Información», siguiendo una estructura coherente.

- **Caracterización general de la Empresa:** describir brevemente los datos generales sobre la Entidad (nombre, localización, misión y estructura-organigrama)

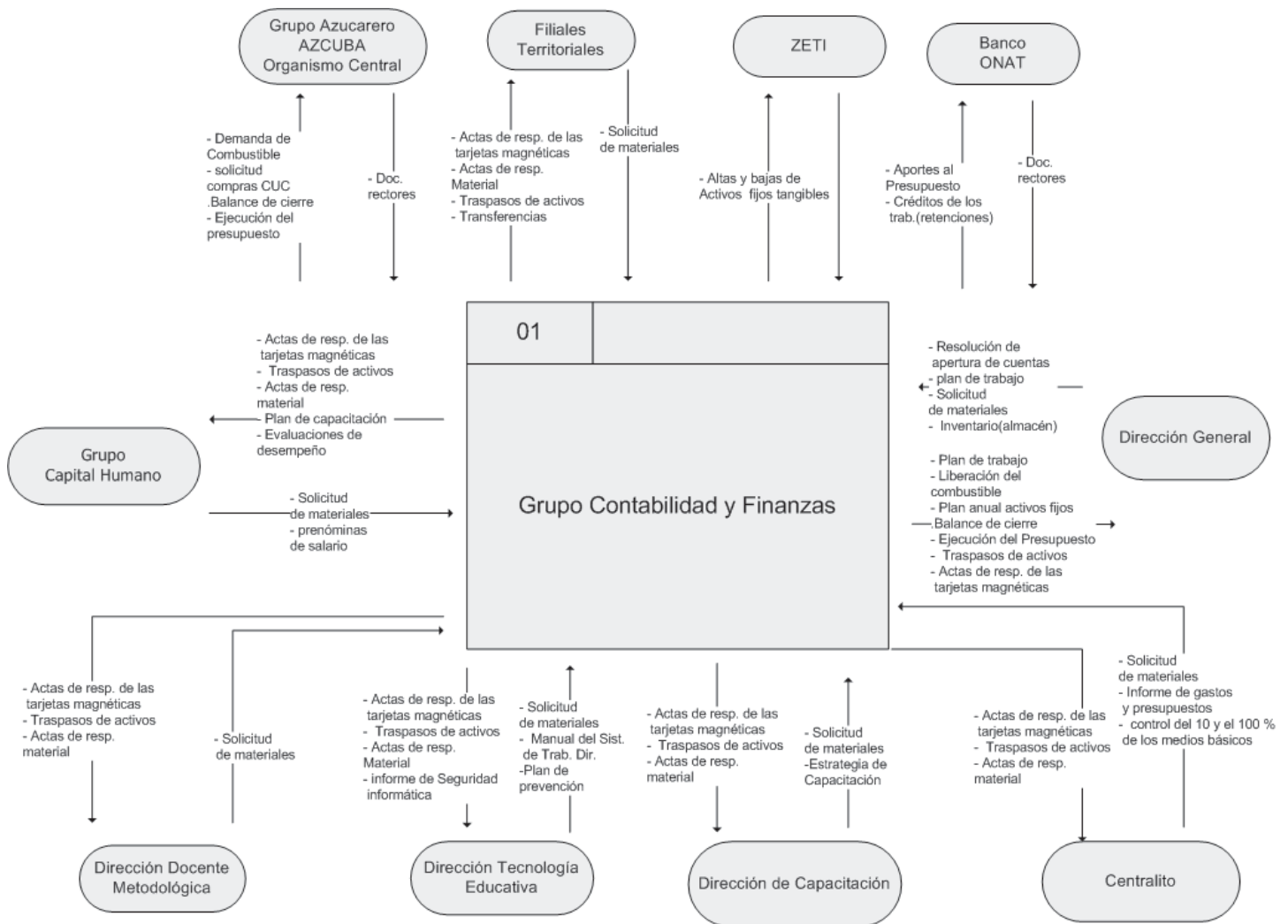


Figura 3. Ejemplo de un Diagrama de Contexto de una estructura de la Entidad.

- **Objetivos y Alcance del Reglamento:** describir los objetivos para los que es elaborado el manual y el alcance que va a tener.

- **Generalidades del Sistema de Información:** descripción general del sistema de información en la Empresa, los subsistemas que lo conforman y cómo será organizado cada uno de ellos.

- **Cuadro de Origen y Destino de la Información:** descripción de los flujos de información existentes en todas las áreas de la Empresa, puede apoyarse como ejemplo en los campos descritos anteriormente. Según el nivel de detalle al que desee llevar su sistema de Información, después de realizar todo el levantamiento de información a través del cuadro de origen y destino, puede explotar los procesos usando la representación de los diagramas de flujo de datos.

- **Cuadro de Mando de la Información:** de toda la información identificada en el cuadro de origen y destino, clasifique aquella que verdaderamente influye en la toma de

decisiones de la Empresa y agrúpela por orden de prioridad.

- **Sistemas automatizados de la Entidad:** Describir brevemente los sistemas automatizados de la Organización y cómo funciona la infraestructura tecnológica del Centro.

- **Gestión Documental:** organizar la información identificada a través de un cuadro de clasificación, establecer los tipos de archivos existentes, el cuadro de plazos de transferencia y las normas de conservación y archivo.

- **Disposiciones Finales:** elementos de aprobación, modificación, acceso y conocimiento el Manual en la Organización, así como términos y definiciones aclaratorias.

Al concluir contará en la entidad con un manual de información único que abarque todos los aspectos relacionados con la información en las legislaciones auditadas y le servirá como una herramienta útil para la identificación, organización, control y acceso a la información en su empresa.

## Conclusiones

- La información se ubica dentro de los principales recursos de una entidad, unido a los financieros, materiales y humanos, por lo que toda organización se sustenta en documentos que recogen información reglamentaria, general y específica que respalde el uso, organización y control de la información en las empresas como un factor crítico para todos los procesos de una entidad que le llevará a su éxito.

- La dirección de una empresa se beneficia al disponer, en todo momento, de la información que le resulte verdaderamente útil para dirigir y tomar decisiones. En Cuba, sus empresas son auditadas a través de un esquema nacional, buscando los puntos en común en nuestro sistema de información legislativo, permitirá realizar un manual de información en la empresa.

- A través del sistema de información en una entidad, se pueden integrar las disposiciones



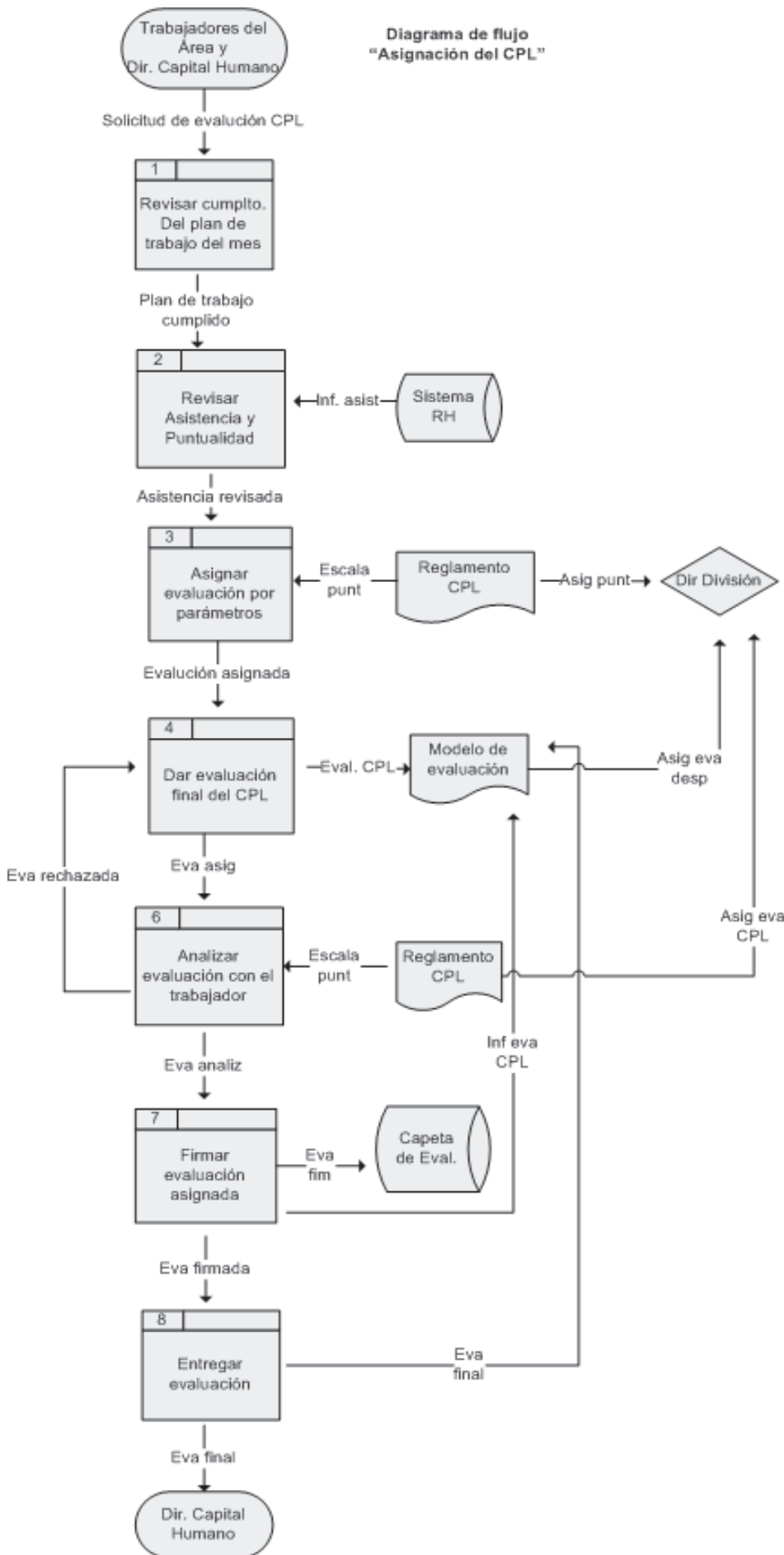


Gráfico 4. Ejemplo de un Diagrama de flujo de datos de un proceso.

legales logrando organizar toda la información que se genera, localizarla rápidamente y garantizar su conservación. Por lo que identificando a la información necesaria, se catalogan los requerimientos de esas legislaciones, utilizándolos como una herramienta necesaria para la organización del sistema de información y la toma de decisiones.

- Los sistemas de información son la clave para el éxito en la organización, y para el control de sus procesos y la toma de decisiones. Un manual de información constituyen una herramienta útil para el trabajo con la información en una empresa, un documento indispensable para la estrategia institucional.

## Referencias Bibliográficas

Artiles Visbal, S. M. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba ACIMED, vol.19 (no.5 ), 16.

Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros. (2007). Decreto Ley No. 281 Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal La Habana: Publicado en: Gaceta Oficial de la República. Ministerio de Justicia.

Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros. (2007 ). Decreto-Ley No. 252/07. Sobre la Continuidad y el Fortalecimiento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano (pp. 10). La Habana: Publicado en: Gaceta Oficial de la República. Ministerio de Justicia.

Consejo de Estado de la República de Cuba. (1999). Decreto Ley No. 199 Sobre la Seguridad y Protección de la Información Oficial (pp. 14 ). La Habana: Publicado en: Presidencia del Consejo de Estado de la República de Cuba.

Consejo de Estado de la República de Cuba. (2009). Decreto Ley No. 265 «Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba» Edición Ordinaria. No. 18 (pp. 13). La Habana: Publicado en: Gaceta Oficial de la República. Ministerio de Justicia.

- Consejo de Estado de la República de Cuba. (2010). De las Bibliotecas de la República de Cuba In C. d. Estado (Ed.), Decreto Ley No. 271 (Ordinaria ed., Vol. D.Ley 271/10, pp. 5). La Habana: Publicado en: Gaceta Oficial de la República de Cuba
- Consejo de Estado de la República de Cuba (2011). Decreto Ley. 281/11. Del Sistema de Información del Gobierno (pp. 6). La Habana: Publicado en: Gaceta Oficial de la República. Ministerio de Justicia.
- Contraloría General de la República de Cuba (2011). Normas del Sistema de Control Interno Resolución no. 60/11 (Extraordinaria ed., Vol. Resolución no. 60, pp. 13). La Habana: Publicado en: Gaceta oficial de la República de Cuba.
- González Bermúdez, F. M. (2009). Resolución No. 41. Lineamientos para la Conservación de las Fuentes Documentales (pp. 16). La Habana: Publicado en: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.
- International Standard Organización (2008). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos Norma Internacional ISO 9001 (pp. 40). Ginebra, Suiza: Publicado en: Secretaría Central de ISO.
- International Standard Organization (2001). Norma Internacional. Información y documentación – Gestión de documentos. ISO 15489-1:2001 (E) (pp. 37). Suiza: ISO.
- Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (2003). Política Nacional de Información (pp. 23). La Habana, Cuba: CITMA.
- Ministerio de la Informática y las Comunicaciones (2007). Resolución No. 127 Reglamento de Seguridad para las Tecnologías de la Información (pp. 21). La Habana: Publicado en: Gaceta Oficial de la República de Cuba.
- Ministerio de Salud Pública (2003). Regulación No. 6. Requisitos de los Concentrados Leucocitarios Humanos como materia prima para la Industria Farmacéutica (pp. 8). La Habana: Publicado en: Gaceta Oficial de la República de Cuba.
- Muñoz Cañavate, A. (2003). Sistemas de información en las empresas. Disponible en: <http://hipertext.net>.
- Partido Comunista de Cuba (2011). Modelo de Gestión Económica: Lineamientos generales Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución (pp. 11). La Habana: Sexto Congreso del PCC. Editora Política. La Habana, Cuba
- Pérez Cristiá, R. (2003). Resolución No. 79. Requisitos de los Concentrados Leucocitarios Humanos como materia prima para la Industria Farmacéutica. Actualización de la Regulación No.2/97 (pp. 2). La Habana: Ministerio de Salud Pública. Centro para el Control Estatal de la Calidad de los Medicamentos. Publicado en: Gaceta Oficial de la República de Cuba.
- Ponjuán Dante, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. Publicado en: Revista ACIMED, Vol.15(9), 4.
- Roberge, M. (1995). Gestión de Información Administrativa: aplicación global, sistémica y sistemática (Vol. 1). Salamanca: Universidad de Salamanca. España. Facultad de Traducción y Documentación.

Recibido: 22 de noviembre de 2011.  
Aprobado en su forma definitiva:  
16 de abril de 2012

---

**Ms.C. Liuris Rodríguez Castilla**  
Universidad de las Ciencias Informáticas  
País: Cuba  
Correo electrónico: <liuris@uci.cu>

**Ms.C. Yudeisy Pérez González**  
Centro de Estudios Martianos. La Habana  
País: Cuba  
Correo electrónico: <yudeisy200731@gmail.com>

---