
BASES LEGALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE INFORMACION EN LAS ORGANIZACIONES CUBANAS

Legal basis for the implementation of information management system in Cuban organizations

Zaily Mabel Artiles Cervera¹

¹Centro de Investigaciones Apícolas, Carretera Cano-Wajay, Km 0, El Cano, Arroyo Arenas, La Lisa, La Habana, Teléfono 202 0890.

zaily@eeapi.cu

Recibido: Enero 2013

Aprobado: Febrero 2013

RESUMEN: La información es de vital importancia para el desarrollo económico, social, cultural y político de todas las organizaciones. En Cuba se han circulado distintas bases legales que establecen de manera obligatoria la Implementación de los Sistemas de Gestión de Información. Este trabajo tiene por objetivo identificar dentro de las bases legales cubanas como se trata el tema de la Implementación de los Sistemas de Gestión de Información en las organizaciones. Se realizó un análisis documental de las bases legales cubanas: Decreto-Ley No. 281. Sistema de Dirección y Gestión Empresarial, Resolución 297/03. Sistema de Control Interno y NC ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. El desarrollo de un sistema de gestión de información puede ser distinto según la empresa o áreas donde se realice y está compuesto por subsistemas: El Sistema de Control Interno es el instrumento de gestión capaz

de lograr la eficacia y eficiencia en los procesos organizacionales puesto que consta de cinco componentes que permite planificar, organizar, implementar y controlar el desempeño de la organización y de los cuales el cuarto es el relacionado con la implementación de un sistema de gestión de información. El Sistema de Dirección y Gestión Empresarial es uno de las dos etapas del proceso de Perfeccionamiento Empresarial para lo cual las organizaciones cubanas están obligadas a estudiar el sistema informativo tanto interno como externo y los Sistemas de Gestión de la Calidad ponen en práctica un proceso de mejoramiento en las organizaciones, los cuales generan beneficios y potencian la competitividad de las mismas.

ABSTRACT: The information is vital for the economic, social, cultural and political development of all organizations. Cuba has circulated various legal grounds establishing a mandatory Implementation of Management Information Systems. This work aims to identify within the Cuban legal basis as it is the issue of implementation of Information Management Systems in organizations. Documentary analysis was performed of the Cuban legal basis: Decree -Law No. 281. System Management and Business Management, Resolution 297 / 03. Internal Control System and ISO 9000:2005 NC. Systems Quality Management. The development of an information management system may be different according to the company or areas where it is performed and is composed of subsystems: Internal Control System is a management tool capable of achieving efficient and effective organizational processes since it consists five components to plan , organize, implement and monitor the performance of the organization and of which the fourth is related to the implementation of an information management system .

System Management and Business Management is one of the two stages of the Business Improvement process for which the Cuban organizations are required to study the system both internal and external information and management systems implement quality improvement process in organizations, which generate profits and enhance the competitiveness of the same .

Palabras Claves: Sistema de Gestión de Información; control interno, perfeccionamiento empresarial, calidad.

Key Words: Information Management Systems, internal control, business Improvement, quality.

INTRODUCCIÓN

La información es un recurso comparable con cualquier bien, que desempeña un papel creciente en la vida económica, social, cultural y política en las organizaciones. La información es poder, es racionalidad en la toma de decisiones, es un recurso económico y estratégico de gran valor para la innovación y el desarrollo organizacional. En las sociedades de la información, de acuerdo con Moore (1997), “la información se utiliza como un recurso económico; existe un uso creciente de la misma y se desarrolla un sector que tiene por función responder a la demanda general de medios y servicios de información”.

Drucker (1994), define esta situación claramente: “las actividades que ocupan la posición central no son ya las dedicadas a producir y distribuir objetos sino las que producen y distribuyen información y conocimiento”. Las organizaciones por lo tanto, se ven obligadas a

conocer mejor su entorno, sus clientes, sus competidores, sus proveedores, las tendencias tecnológicas, sociales, políticas y de la economía, así como, el propio funcionamiento interno.

Esta situación provoca que se desarrollen nuevos enfoques y nuevas culturas en las organizaciones contemporáneas, que permitan optimizar el cumplimiento de la misión y los objetivos de la organización, así como mejorar los procesos que intervienen en su cumplimiento. Las organizaciones cubanas no están exentas de esta situación, sino que día a día se pone en práctica proyectos enmarcados en la mejora de la informatización de la sociedad cubana.

La necesidad de gestión de información en las organizaciones cubanas es un avance y para ello la dirección del país conjuntamente con los organismos de la administración del estado y otras entidades del gobierno han hecho circular distintas bases legales donde establecen de manera obligatoria la implementación de los Sistemas de Gestión de Información.

Objetivos: Identificar dentro de las bases legales cubanas como se trata el tema de la implementación de los Sistemas de Gestión de Información en las organizaciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

Análisis documental de las bases legales cubanas: Decreto-Ley No. 281. Sistema de Dirección y Gestión Empresarial, Resolución 297/03. Sistema de Control Interno y NC ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los sistemas que trabajan con elementos “informativos” (datos, documentos, objetos, información) se denominan sistemas de información (Ponjuán, 1998). Según Muñoz (1998) “un sistema de información es un conjunto de elementos o componentes relacionados con la información que interaccionan entre sí para lograr un objetivo: facilitar y/o recuperar información”. Además agrega, que los sistemas de información apuntan a la racionalidad en la toma de decisiones, a la mejora de los procesos y procedimientos internos y apoya el proceso innovativo en las organizaciones. Todo esto permite lograr la eficacia, eficiencia y competitividad en las organizaciones.

Para comprender los sistemas de información hay que conocer que existen necesidades en las organizaciones y comunidades que deben ser satisfechas. También hay que dominar las complejidades de cómo se maneja la información y cuales son las potencialidades de los medios que se emplean para organizar y recuperar información.

Los Sistemas de Gestión de Información están compuestos por elementos que definen sus características, estos son: documentos, registros, ficheros o archivos, equipamiento, personas, procesos y otros que apoyen al sistema.

Uno de los componentes de los Sistema de Gestión de la Información son los procesos, que asociados a los distintos niveles identificados dentro del sistema se pueden categorizar como:

- Macroproceso: Misión de la organización.
- Procesos claves: Son los esenciales, que fluyen dentro de la organización y producen agregación de valor.

- Subprocesos: Son los subordinados a un proceso clave.
- Procedimientos: Conjunto de pasos para realizar una función.
- Tareas: Trabajo específico dentro de cada función en un tiempo determinado.

El Sistema de Gestión de Información está compuesto por subsistemas, cada subsistema contiene procesos y procedimientos, estos últimos están agrupados por varias tareas para su desarrollo.

El alcance de un proyecto sobre desarrollo del Sistema de Gestión de Información puede ser distinto según la empresa o áreas donde se realice, pero fundamentalmente debe responder a los siguientes objetivos:

1. Debe proveer toda la información necesaria para el funcionamiento del negocio, los objetivos y estrategias de la empresa. Por tanto, contribuir a la eficacia, eficiencia y competitividad de la organización.
2. Proporcionar a todos los niveles de la empresa la información necesaria, de acuerdo a las necesidades y requerimientos del trabajo para la racionalidad y calidad en el proceso de toma de decisiones.
3. Ser flexible a los cambios de la empresa.
4. Utilizar la información como un recurso corporativo que debería ser planificado, gestionado y controlado.
5. Mantener la capacidad innovadora de la organización.

Los Sistemas de Gestión de Información, su relación con las bases legales en Cuba:

Sistema de Control Interno, Sistema de Dirección y Gestión Empresarial y Sistema de Gestión de la Calidad

Sistema de Control Interno

En los momentos actuales, el control interno es visto en las organizaciones cubanas como un instrumento de gestión capaz de lograr la eficacia y eficiencia en los procesos organizacionales. A partir de este nuevo enfoque conceptual cambia un poco la filosofía que antiguamente se tenía de la aplicación del control interno. Los cambios generalmente se evidencian en los siguientes aspectos (Res. 297/03):

- Se aplica a todas las áreas de la organización de manera integradora.
- Permite la creatividad de los directivos en el diseño y los objetivos de las actividades de control.
- Se cuenta con elementos generalizadores que permiten la adaptación a las características de la organización.

Los objetivos que persigue lograr el control interno como sistema integrador en Cuba son:

- La confiabilidad de la información generada en cada proceso y procedimiento.
- La eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas establecidas.
- Control de los recursos, a disposición de la entidad.

El sistema de control interno en Cuba consta de cinco componentes a través de los cuales podemos planificar, organizar, implementar y controlar el desempeño de la organización. Cada componente se desarrolla a través un conjunto de normas que lo componen (Tabla 1).

Tabla 1: Componentes y normas del Sistema de Control Interno en Cuba.

Componente	Normas
1- Ambiente de control	Primera norma: Integridad y valores éticos Segunda norma: Competencia profesional Tercera norma: Atmósfera y confianza mutua. Cuarta norma: Estructura organizativa Quinta norma: Asignación de autoridad y responsabilidad Sexta norma: Políticas y prácticas en personal Séptima norma: Comité de Control
2- Evaluación de riesgos	Primera norma: Identificación del riesgo Segunda norma: Estimación del riesgo Tercera norma: Determinación de los objetivos de control Cuarta norma: Detección del cambio

3- Actividades de control

Primera norma: Separación de tareas y responsabilidades

Segunda norma: Coordinación entre áreas

Tercera norma: Documentación

Cuarta norma: Niveles definidos de autorización

Quinta norma: registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos

Sexta norma: Acceso restringido a los recursos, activos y registros

Séptima norma: Rotación del personal en las tareas claves

Octava norma: Control del sistema de información

Novena norma: Control de la tecnología de información.

Décima norma: Indicadores de desempeño

Oncena norma: Función de auditoría interna independiente.

4- Información y comunicación

Primera norma: Información y responsabilidad

Segunda norma: Contenido y flujo de la información

Tercera norma: Calidad de la información

Cuarta norma: Flexibilidad al cambio

Quinta norma: El sistema de información

Sexta norma: Compromiso de la dirección

Séptima norma: Comunicación, valores de la organización y estrategias

Octava norma. Canales de comunicación

5- Supervisión y monitoreo

Primera norma: Evaluación del Sistema de Control Interno

Segunda norma: Eficacia del Sistema de Control Interno

Tercera norma: Auditorías al Sistema de Control Interno

Cuarta norma: Validación de los supuestos asumidos.

Quinta norma: Tratamiento de las deficiencias detectadas.

En este trabajo solo se hace énfasis en el cuarto componente con sus ocho normas. Este componente objetivamente persigue la implementación de un sistema de gestión de información en las organizaciones. Las normas presentan la siguiente relación:

La primera norma se refiere a los diferentes niveles de responsabilidad que deben de existir en el manejo de la información y los responsables de la generación, procesamiento y uso de la misma.

La segunda norma, es una consecuencia de la primera, ya que determina el contenido de la información identificada, que ya fue generada, procesada y tiene un determinado nivel de uso. Además, representa dicho contenido en un orden dinámico mediante los flujos de información. Estos no son más que la distribución que existe de la información en cada uno de los procesos de la entidad. Los procesos son identificados por cada subsistema o en el sistema en sí, en dependencia de las características que tenga la organización.

La tercera norma se refiere a la calidad de la información procesada y representada en los flujos de la información, esta información esta avalada mediante una serie de indicadores que permiten medirlas y evaluarlas de acuerdo al nivel de uso, a la disponibilidad, compatibilidad e integridad de dicha información. A partir de aquí se puede identificar el trabajo y la duplicidad de información en cada proceso identificado.

La cuarta norma es un requisito de los Sistemas de Gestión de Información, el cual debe estar sujeto a los continuos cambios que ocurren tanto dentro como fuera de la entidad, de ahí la importancia de la misma.

En esta norma se mencionan los factores que pueden provocar el cambio, como son: estructurales, estratégicos, tecnológicos, funcionales, y otros. El cambio del sistema de información debe de ser intrínseco, es decir, estar diseñado para cuando existan cambios en los diferentes factores, el sistema tenga la capacidad de ajustarse a estos cambios, de ahí que hablemos entonces de “Flexibilidad del sistema de gestión de información”.

La quinta norma se refiere al diseño del Sistema de Gestión de Información en sí. Para el mismo se deben tener en cuenta la estrategia, la misión, visión, política y objetivos de la entidad. No solo se debe incluir información interna, sino externa por lo que también señala el estudio del entorno. Este sistema debe incluir el estudio de necesidades de información de los usuarios, el rediseño del flujo informativo eliminando el trabajo y la duplicidad de información ya identificados anteriormente. Como consecuencia se puede realizar el diseño de los nuevos productos y servicios del Sistema de Gestión de Información.

La sexta norma refleja el papel de la dirección de la organización en la planificación y el control, así como la manera en que debe estar vinculada la organización y sus directivos en el diseño del Sistema de Gestión de Información, además de la capacidad que deben de tener para enmarcar y hacer cumplir cada una de las normas que integran el cuarto componente. Esta norma requiere de un previo diseño en componentes anteriores, de un “Comité de Control” y un “Comité de Trabajo”, en que por lo menos participen dos o tres miembros del Consejo de

Dirección de la entidad para obtener una buena implementación del Sistema de Gestión de Información.

La séptima norma y la octava tienen relación específica con la forma de comunicar toda la información que gestiona dicho sistema. Se debe analizar la comunicación interna a través del estudio de los procesos y subprocesos que se dan en la organización, así como, los canales de información que lo facilitan. Los tipos de comunicación pueden ser: formal e informal, por una parte, y horizontal, vertical (ascendente y descendente), por otra.

Los procesos comunicativos que se realizan en el interior de la organización, permiten alcanzar su estabilidad, orientando las conductas individuales y estableciendo relaciones interpersonales y funcionales, creando y manteniendo la cultura (valores y creencias), que influye en la identidad e imagen de la organización.

La octava norma se refiere a los canales de comunicación, así como las barreras que tiene el proceso de comunicación. Aquí el Sistema de Gestión de Información juega un papel importante ya que es esencial para lograr una comunicación efectiva y eficiente. La manera en como se distribuye la información dentro y fuera de la organización forma parte de la adecuada o inadecuada comunicación que se logre en la organización y su entorno. Esto se evidencia en los canales de transmisión de datos e información, como por ejemplo: reuniones, correo electrónico, listas de distribución, Intranet, boletines, comercio electrónico, bases de datos, buzones, telefonía, prensa escrita, publicaciones seriadas, listas de discusión, tarjetas de presentación, eventos, cartas, matutinos, murales, etc.

Como objetivo general estas dos normas persiguen la confección de un plan de comunicación organizacional, tanto para públicos internos como externos, donde se detallan las vías y canales para la comunicación en la entidad y con su entorno.

Sistema de Dirección y Gestión Empresarial: Perfeccionamiento Empresarial

Las organizaciones cubanas deben de tener en cuenta al Perfeccionamiento Empresarial como proceso de dirección y gestión empresarial. En el Decreto-Ley No 281 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros (CECM), se detallan las etapas en que se divide este proceso: estudio y diseño del sistema de dirección y gestión e implantación y consolidación de este sistema. Los distintos sistemas que componen el Perfeccionamiento Empresarial como un gran proceso de dirección y gestión son:

- Sistema de Organización General.
- Sistema de Métodos y Estilos de Dirección.
- Sistema de Atención al Hombre.
- Sistema de Organización de la Producción de Bienes y Servicios.
- Sistema de Gestión de la Calidad.
- Sistema de Gestión Ambiental.
- Sistema de Gestión de la Innovación.
- Sistema de Planificación.
- Sistema de Contratación Económica.
- Sistema de Contabilidad.
- Sistema de Control Interno.
- Sistema de Relaciones Financieras.
- Sistema de Costos.
- Sistema de Precios.
- Sistema Informativo.
- Sistema de Mercadotecnia.

• Sistema de Comunicación Empresarial

Las organizaciones al comenzar el proceso de Perfeccionamiento Empresarial están obligadas a estudiar el sistema informativo, tanto de la información interna como externa, partiendo del criterio de que la misma debe ser pertinente para la toma de decisiones y aclara la importancia de un estudio de necesidades para lograr este objetivo.

Los objetivos específicos del sistema informativo son:

- Que la información resulte verdaderamente útil.
- Que a partir de la información se puedan tomar decisiones racionales.
- Que la información sea brindada a niveles superiores y otras entidades.

El sistema de información alude a las características de los sistemas de información automatizados. Además trabaja a nivel de flujos de información en todas las direcciones. Trata la importancia de la reglamentación de la información interna y externa, así como de la tipología y el modelaje de información; además del flujo documental y la organización de los archivos.

Por otra parte, el sistema de información introduce otro tema que es altamente utilizado en la sociedad empresarial moderna: los cuadros de mando de la información, que no son más que una síntesis permanente del flujo de información de las áreas de regulación y control, de las UEB y de toda la organización. Permite a los diferentes escalones de mando de la estructura organizativa la realización de objetivos programados y el cumplimiento de indicadores seleccionados. El diseño de los cuadros de mando está relacionado directamente con las responsabilidades y funciones de la entidad, además con el grado de desagregación de la

información, ya que va desde los niveles inferiores hasta los superiores siguiendo una estructura piramidal.

Uno de los atributos de los cuadros de mando apunta a las señales de alerta para revelar donde se han producido desviaciones importantes, esto permite aplicar el principio de “control por excepción”. Es preciso señalar que destaca las causas, explicando las razones donde no se han alcanzado los objetivos y proponiendo un plan de acción destinados a modificar la tendencia negativa y eliminar los factores que han proporcionado las desviaciones.

Sistema de Gestión de la Calidad en Cuba: la vinculación con la gestión de información

Los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en las normas ISO 9000:2005, ponen en práctica un proceso de mejoramiento en las organizaciones, los cuales generan beneficios y potencian la competitividad de las mismas. Es por esta razón que los empresarios se involucran en la implantación de estas normas, como única vía para lograr la excelencia. Cuando hablamos de calidad, estamos hablando de satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades o requisitos. Estos requisitos pueden estar establecidos por el cliente y además por aspectos legales y estatutarios.

Para la implantación de la Norma ISO 9001:2000, que es la norma que establece los requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, se traza la política de la calidad, se establecen los objetivos de la calidad, se capacita el personal con los aspectos de la norma, se establecen las responsabilidades y autoridades del sistema, se proveen los recursos necesarios, el compromiso de la dirección para asegurarlos, se identifican los procesos que se involucran en el Sistema de Gestión de la Calidad y se aplican los apartados de la norma a cada uno de estos

procesos. Entonces este sistema se revisa, se audita, se mejora y si cumple con los requisitos de la norma, se certifica.

Cuba está adscrita a las Normas ISO 9000, que establecen seis procedimientos para el diseño e Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Uno de los procedimientos de esta norma es que trata sobre los requisitos de la información, vista esta como elemento de valor para la gestión de información interna de la organización. El mismo consta de las siguientes partes:

Objetivo y alcance

- | | |
|---|---|
| • Responsabilidades | • Forma de redacción de los documentos del sistema. |
| • Desarrollo | • Documentación externa e interna sometida a control. |
| • Clasificación de la documentación incluida en el SGC. | • Codificación |
| • Documentación propia | • Revisión del contenido y aceptación. |
| • Estructura que compone cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. | • Aprobación |
| • Manual de calidad | • Registro |
| • Registros de control | • Control y distribución |
| • Reglas para la elaboración uniforme de los documentos de la empresa. | • Archivo y conservación. |
| | • Modificación y documento no apto. |
| | • Referencias |

- Anexos

La norma hace énfasis dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a la gestión de información, orientado a los procesos y a los procedimientos. Se le da una importancia vital a la gestión documental interna, y específicamente a los requisitos que debe tener la documentación.

CONCLUSIONES

Cada una de las bases legales hace énfasis a la gestión de información como un proceso dentro de la organización asociado a una función gerencial altamente priorizada en el desempeño organizacional. Además, regulan y controlan la información como un recurso más de las organizaciones cubanas y elevan la cultura informacional de nuestra sociedad. El sistema de gestión de información ayuda a la racionalidad del proceso de toma de decisiones, por lo tanto, contribuye con el cumplimiento de la misión, visión y estrategia de la entidad, en su eficiencia y competitividad.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Decreto-Ley No. 281. Sistema de Dirección y Gestión Empresarial. Ciudad de la Habana, Cuba. Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.
2. Res 297/03. Ciudad de la Habana, Cuba. Sistema de Control Interno. Ciudad de la Habana; Ministerio de Finanzas y Precios.



3. Drucker T, Peter F. La nueva sociedad de organizaciones. Revista Gestión y Estrategia [Internet]. 1994 [Consultada septiembre 2013]; 5. Disponible en: [http:// www. Azc. uam. Mx/publicaciones/gestión/no. 5/doc.htm](http://www.Azc.uam.mx/publicaciones/gestión/no.5/doc.htm).
4. Gil P, Ignacio G. Sistemas y Tecnologías de la Información para la Gestión. Ed. Universidad Politécnica de Valencia. España; 1996.
5. Moore N. La Sociedad de la información. En informe mundial sobre la información. París: UNESCO; 1997: 287-300.
6. Muñoz CV. Gestión y planificación de sistemas y servicios de información. Introducción a la Documentación Informativa y Periodística. Alcalá de Guadaira, Sevilla: MAD; 1998: 306
7. NC ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.
8. Ponjuán, G. Gestión de Información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Ed. Universidad de Chile; 1998: 47-48.