

**UNIVERSIDAD DE SANCTI SPÍRITUS “JOSE MARTI PEREZ”  
FACULTAD DE CIENCIAS TÉCNICAS Y EMPRESARIALES  
CENTRO DE ESTUDIO DE TECNICAS AVANZADAS DE DIRECCION**



**TESIS PRESENTADA EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO DE  
MÁSTER EN DIRECCIÓN**

**Título: Sistema de información documental para expedientes de cuentas de clientes del Banco Financiero Internacional de Sancti Spíritus.**

**Autor: Lic. Oreste López Orsini.**

**Tutor: Dr. C. Lydia Rosa Ríos Rodríguez.**

**Sancti Spíritus 2021**

## **PENSAMIENTO**

*“...urge **activarnos** y pensar diferente, **proponer soluciones** con valentía, inteligencia y creatividad...”*

**Miguel Díaz-Canel Bermúdez**

**DEDICATORIA**

*A mis hijas, por brindarme su amor y ser mi continuidad*

*A mis abuelos, ya no están entre nosotros pero sus enseñanzas no fueron en vano*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A mis padres por su amor eterno y apoyo incondicional*

*A mi esposa, mi otra mitad, su ejemplo impulsó este proyecto*

*A mi tutora Dr. C. Lydia Rosa Ríos Rodríguez, gracias por aportarme tanto conocimiento y dedicarme su valioso tiempo*

*A los profesores que impartieron la Maestría en Dirección en su IX edición y a su coordinador cuya temprana partida de esta tierra lamentamos, el profesor José Camilo Valdivia Cruz*

*A la dirección del Banco Financiero Internacional por su apoyo*

*A mis compañeros de la Maestría, personas excelentes y de grandes cualidades humanas*

*...A todos muchas gracias*

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó en la sucursal del Banco Financiero Internacional, S.A. de Sancti Spíritus, con el objetivo de implementar un sistema de información documental para el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes. Para el desarrollo de este trabajo se emplearon métodos del nivel teórico, empírico y de la estadística descriptiva. Como resultado se obtuvo SIDPE, una aplicación informática que agiliza la gestión de la información contenida en dichos expedientes y garantiza un estricto control de sus usuarios. La nueva herramienta se validó a partir de un pre experimento e indicadores definidos en la norma ISO 15489-1:2016 "Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios" para lograr la eficiencia de un sistema de gestión documental. Los resultados de las encuestas aplicadas permitieron constatar una mejoría en varios de los indicadores analizados y con ello concluir que la solución propuesta contribuye positivamente al proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes.

**ABSTRACT**

In the research a documentary information system was implemented for the management process of customer account files of the Sancti Spíritus branch of Banco Financiero Internacional, S.A. For the elaboration of the theoretical frame of reference of the research, an analysis of the scientific bibliography about information management, information systems and documentary information systems was carried out, as well as the documents that customer account files must have according to what is regulated in the Accounting and Procedures Manual of Banco Financiero Internacional, S. A. In order to identify the main deficiencies affecting the file management process and the possible solutions that would contribute to solve the problems identified, it was necessary to apply a group of methods and tools that allowed the design of the document information system in digital format. The Alfresco Community Edition software was used for the implementation of the Documentary Information System for Files (SIDPE), contributing to the agile and secure management and guaranteeing the reliability of the information in the files and the documents they contain. The conclusions corroborate the objectives of the research and this is validated through indicators defined in the ISO 15489-1:2016 standard to achieve the efficiency of a document management system.

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN...	9
1.1 Gestión de información.....	9
1.1.1 Sistemas de información.....	11
1.1.2 Tipos de sistemas de información.....	15
1.1.3 Sistemas de información documental.....	17
1.1.4 La norma ISO 15489-1:2016 “Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios” .....	23
1.2 Documentos que conforman el expediente de cuenta de cliente del Banco Financiero Internacional, S. A. ....	26
1.3 Conclusiones del capítulo.....	30
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE CUENTAS DE CLIENTES DE LA SUCURSAL DE SANCTI SPÍRITUS DEL BFI, S. A .....	31
2.1 Breve caracterización de la sucursal Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A. ....	31
2.2 Acercamiento al proceso de gestión de los expedientes operativos de cuentas de clientes.....	32
2.2.1 Limitaciones existentes en el proceso de gestión de los expedientes operativos de cuentas de clientes en el BFI, S.A. Sancti Spíritus .....	35
2.3 Diseño del sistema de información documental para la gestión de los expedientes de cuentas de clientes del BFI, S.A., sucursal Sancti Spíritus ....	44
2.3.1 Reglas del negocio .....	44
2.3.2 Lista de reserva del producto .....	45
2.3.3 Historias de usuario .....	47
2.3.4 Interfaz de usuario .....	51
2.4 Conclusiones del capítulo .....	52
CAPÍTULO 3. IMPLEMENTACIÓN Y VALIDACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL PARA EXPEDIENTES (SIDPE) .....	59
3.1 Descripción del SIDPE .....	53
3.2 Transformaciones en la organización del banco necesarias para implementar el SIDPE .....	64
3.3 Validación del SIDPE .....	65

3.4 Resultados obtenidos al implementar el SIDPE .....	71
3.5 Conclusiones del capítulo .....	71
Conclusiones .....	73
Recomendaciones .....	74
Referencias bibliográficas .....	75



## **INTRODUCCIÓN**

La información siempre se ha considerado un elemento importante en muchas esferas de la vida, pero a raíz de la revolución protagonizada por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ha incrementado su valor para cualquier proceso de una organización. Reviste el carácter de un recurso más para la empresa como lo es el capital, las materias primas y el trabajo, pues sin información no hay empresa viable (Lapiedra et al., 2021, p.15).

Hoy en día, la información constituye un intangible esencial para la correcta toma de decisiones y preservación de la memoria de las instituciones. Pero no podrá hablarse de la obtención de información oportuna, veraz, íntegra, auténtica y accesible, sin una efectiva gestión documental y administración de archivos (Momblanc y Castro, 2020, p.10).

Los documentos se erigen en evidencias, son instrumentos para registrar las actividades de la organización, subproducto del registro de esas actividades. Y como instrumentos para la acción de la organización son a su vez: fuente de información, base para la toma de decisiones, rendición de cuentas (transparencia y responsabilidad), memoria de la organización: activo para la gestión y de conocimiento (parte del capital intelectual) (Momblanc y Castro, 2020, pp. 22-23).

Mediante los documentos producidos las empresas transmiten sus decisiones, registran su actuar y dejan constancia además del actuar de sus funcionarios y directivos ante diferentes situaciones por lo que se hace imperativa una adecuada gestión de la documentación utilizada.

En este sentido, para la gestión de información y su proyección hacia los procesos de decisión es importante disponer de todas las fuentes documentales, institucionales y personales que pueden necesitarse, por lo que este proceso es el encargado de crear las condiciones y la infraestructura informacional para poder hacer un buen uso de estas fuentes y desarrollar los procesos de información a través de los propios sistemas de información implementados (Rodríguez et al., 2016).

Según Gauchi (2012) los Sistemas de Gestión Documental (SGD) agrupan operaciones y técnicas de la gestión administrativa general con el objeto de coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, ubicación, acceso y preservación de los documentos, protegiendo sus características estructurales y contextuales con el

objeto de garantizar su autenticidad e integridad a lo largo del tiempo; la integración de los procesos y controles documentales en los procesos de trabajo debe ser el objetivo principal de cualquier modelo de gestión de documentos, porque permite: la disminución del tiempo de localización y recuperación de los documentos, la disminución, de espacio físico de almacenamiento, aumenta la seguridad mediante una política de back-up correcta y acrecienta la rapidez en la atención al cliente, incluso actualmente existen soluciones open source que brindan funcionalidades similares a las soluciones comerciales.

Los SI representan en la plenitud del siglo XXI, una poderosa herramienta que sin duda está cambiando el rumbo de las organizaciones, donde se han desplazado paradigmas centrados en la concepción del esfuerzo físico o manual por la adopción de tecnologías de información que indudablemente han sido y seguirán siendo de mucho apoyo tanto para organizaciones tradicionales como para aquellas que adoptan una concepción moderna en sus métodos y procesos de trabajo (Vargas et al., 2019, p. 7).

Según Burga (2020) “el principal motivo del sistema de información es poder integrar y optimizar procesos facilitando el mejoramiento del trámite documentario, convirtiéndose en una herramienta de gestión brindando un apoyo técnico y estratégico en las actividades cotidianas de atención de manera eficiente” (p.1).

Para cualquier organización se hace inevitable la producción de documentos; durante sus actividades diarias y con el fin de cumplir los objetivos y metas propuestas las empresas generan, reciben, envían, seleccionan, responden y archivan documentos.

Los gerentes no pueden ignorar los sistemas de información dado que juegan un papel fundamental en las organizaciones contemporáneas. Éstos intervienen en la forma de gestionar los recursos empresariales, así como en la proyección de la organización en un futuro, donde existe gran interdependencia entre la estrategia empresarial, las políticas, normas y procedimientos y el software, hardware, base de datos y telecomunicaciones de los SI. Un cambio en algunos de estos componentes requiere cambios en el resto, puesto que existe fuertes interacciones e interdependencias entre ellos (Vargas et al., 2019, p. 7).

En este contexto los Sistemas de Información tornan el proceso de selección y filtrado de la misma en un proceso ágil y seguro.

En Cuba, se le concede singular importancia a la información y su gestión, lo que está plasmado en el Lineamiento 82 de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026, “avanzar en el desarrollo del gobierno y comercio electrónico, con prioridad en la informatización de los procesos, los servicios en línea entre las instituciones y hacia los ciudadanos, que contribuya a una mayor eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública, la economía y calidad de vida de la población” (p. 68).

De igual forma el estado cubano valora la información documental y su gestión. En este sentido, la Gaceta Oficial de la República, número 55 del 31 de julio del 2020 contiene:

- El Decreto-Ley No.3/2020 del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba.
- El Decreto No.7/2020 Reglamento del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba.
- La Resolución 201/2020, del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, que plantea los lineamientos generales para la conservación de las fuentes documentales de la República de Cuba.
- La Resolución 202/2020, del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, que establece los lineamientos generales para la digitalización de las fuentes documentales de la República de Cuba.

El Decreto-Ley No.3/2020 establece las regulaciones que posibilitan perfeccionar la gestión documental y archivos, para contar con la información veraz, objetiva y oportuna en la toma de decisiones y la rendición de cuenta por los jefes de las entidades a las instancias superiores.

A su vez, como un elemento novedoso el mencionado Decreto-Ley estipula en su Capítulo VI, Artículo 60, “los responsables de los sistemas institucionales determinan los proyectos informáticos con las capacidades tecnológicas, para la gestión documental que garanticen la interoperabilidad entre los sistemas que gestionan la información, confiabilidad, estándares, principios y los requerimientos de ciberseguridad regulados en la legislación vigente”.

Las entidades estatales cubanas trabajan en función de las proyecciones trazadas por la máxima dirección del gobierno y la Revolución en aras de avanzar en la creación de sistemas de información, dentro de ellos los sistemas para la gestión

de la información documental, asegurando el más alto grado de informatización que las posibilidades económicas permitan.

Dentro de las entidades inmersas en este proceso se encuentra el Banco Financiero Internacional, S. A., (BFI, S. A.) el cuál es constituido a partir de lo establecido en el Decreto Ley No. 84/1984 y el Decreto Ley No. 173 /1997 respondiendo a una estrategia trazada por la dirección del país con vistas a potenciar las relaciones económicas internacionales de Cuba con el resto del mundo. Se inaugura el 5 de noviembre de 1984. Mediante Resolución No. 29/2019 del Banco Central de Cuba se emite nueva licencia al BFI, al amparo del Decreto-Ley No. 362 de 2018.

Como resultado del trabajo desplegado desde su constitución, se ha fortalecido notablemente su capital y reservas, ha aumentado su capacidad crediticia y financiera y ha establecido relaciones de corresponsalía con una amplia red de bancos extranjeros. Actualmente, su principal objetivo está dirigido a la diversificación y desarrollo de los servicios que presta y a continuar desarrollando la actividad crediticia de las empresas cubanas, así como los servicios relacionados con la banca remota y electrónica, concentrando sus esfuerzos en los negocios bancarios con las personas jurídicas y naturales extranjeras, asociaciones económicas y empresas mixtas en correspondencia con los Lineamientos 36, 37, 39 y 108 de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021 los que plantean respectivamente:

- Incrementar y diversificar las ofertas de productos bancarios a la población para estimular el ahorro y el acceso a los servicios financieros.
- Perfeccionar los servicios bancarios necesarios al sector que opera bajo formas de gestión no estatales, para contribuir a su adecuado funcionamiento, en particular los dirigidos al desarrollo del sector agropecuario.
- Avanzar en el desarrollo del sistema de pago y de los sistemas financieros, a fin de establecer una eficiente y transparente infraestructura de pagos. Intensificar el desarrollo de la bancarización en función del logro de estos objetivos.
- Avanzar gradualmente, según lo permitan las posibilidades económicas, en el proceso de informatización de la sociedad, el desarrollo de la

infraestructura de telecomunicaciones y la industria de aplicaciones y servicios informáticos. Sustentar este avance en un sistema de ciberseguridad que proteja nuestra soberanía tecnológica y asegure el enfrentamiento al uso ilegal de las tecnologías de la información y la comunicación. Instrumentar mecanismos de colaboración internacional en este campo.

El BFI, S. A. cuenta con varias unidades organizativas que integran la Oficina Central y 30 sucursales bancarias distribuidas por el territorio nacional, las cuales realizan las actividades previstas para satisfacer las necesidades de los clientes, mediante las cuentas de diversas categorías que estos solicitan, abren y mantienen para realizar sus operaciones.

Este proceso genera gran cantidad de información documental de ambas partes, la cual se archiva en expedientes de cuentas de clientes en las sucursales.

Particularmente, en la Sucursal de Sancti Spíritus se aprecia un grupo de dificultades y carencias en el sistema de información que se emplea para gestionar dicho proceso:

- Existe duplicidad en la información. Aquellos clientes que durante su vinculación con el Banco deciden, luego de abrir una cuenta solicitar la apertura de otras deben presentar nuevamente información que ya se tiene y que no ha variado en el tiempo.
- Los directivos y especialistas autorizados de la sucursal y otras áreas del Banco Financiero Internacional S. A. no pueden consultar con inmediatez una información determinada conservada en los expedientes de cuentas de clientes pues los documentos se encuentran organizados por orden cronológico desde su fecha de recepción, de menor a mayor, y la búsqueda se hace muy engorrosa, hoja a hoja, documento a documento. Se aprecian demoras o negaciones del servicio al cliente y tardanza al aportar la información requerida por la Gerencia de Cumplimiento.
- Se gestiona la documentación de los expedientes de cuentas de clientes bajo un sistema de archivo tradicional, sin utilizar los beneficios que incorporan las tecnologías de información y comunicaciones en este proceso, de esta manera se impacta negativamente la capacidad de respuesta rápida y oportuna a los clientes y órganos de control del Banco

Financiero Internacional S.A., la imagen del organismo, la trazabilidad en los documentos, entre otras.

Ante esta situación se identifica el siguiente problema científico:

¿Cómo mejorar el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes en la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.?

Objeto de estudio y campo de acción:

El objeto de estudio de esta investigación lo constituye el proceso de gestión de la información y el campo de acción es el proceso de gestión de información documental.

Para resolver el problema planteado se formuló el siguiente objetivo general: Implementar un sistema de información documental para el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A. De este objetivo general se derivan los siguientes objetivos específicos:

1. Estudiar los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan la implementación de un sistema de información documental para el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.
2. Diagnosticar el estado actual del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.
3. Determinar las características que debe tener un sistema de información documental que contribuya al mejoramiento del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.
4. Implementar un sistema de información documental que posea las características determinadas para que contribuya al mejoramiento del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.
5. Validar el sistema de información documental implementado para que contribuya al mejoramiento del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.

Se plantea la siguiente **hipótesis**: Si se implementa un sistema de información documental, que aproveche las ventajas de la TIC, garantice la seguridad y confiabilidad de la información, así como que agilice su manejo, es posible contribuir al proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.

Como **métodos y técnicas de investigación** se emplearon fundamentalmente los siguientes:

- Analítico sintético: Permitió la determinación de los fundamentos teóricos que sustentan un Sistema de Información Documental, los resultados obtenidos con su aplicación, el estado actual del problema; con el objetivo de establecer la comparación y determinación de elementos comunes y generales de los enfoques y concepciones que sobre sistemas de información y sistemas de información documental existen, así como lo referente al proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A..
- Histórico-lógico: para estudiar antecedentes, causas, condiciones históricas en las que surgió la necesidad de desarrollar un Sistema de Información Documental para el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.
- Sistémico-estructural: se aplicó para la organización y estructuración del Sistema de Información Documental propuesto para el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.
- Análisis de documentos: permitió transformar la información de la forma primaria a la necesaria para la investigación.
- Entrevistas: Se realizaron para la determinación de las necesidades y obtener información acerca del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.
- Estadística descriptiva: se utilizó en el procesamiento de la encuesta aplicada antes de la implantación del sistema de gestión de información documental elaborado y después, así como para la obtención de los datos que dio lugar a la elaboración de los gráficos.

La presente investigación se estructura en tres capítulos, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El capítulo I contiene el marco teórico referencial de la investigación, donde se abordan los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con la gestión de información, los sistemas de información, los sistemas de información documental, la norma ISO 15489 y los documentos que conforman el expediente de cuentas de cliente del BFI, S. A.

En el capítulo II se realiza una breve caracterización de la sucursal del BFI, S. A. en Sancti Spíritus se describe el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes y se hace un diagnóstico del mismo para conocer las principales limitaciones. Posteriormente se propone el diseño del sistema de información documental mediante la metodología ágil de desarrollo de software XP.

El capítulo III aborda una breve descripción del sistema de información documental implementado para la gestión de los expedientes y los cambios organizacionales que se originaron en el BFI, S. A. Se validan además los resultados obtenidos con la utilización de la herramienta informática por parte de los usuarios de la misma.



## CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se abordan los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con la gestión de información, los sistemas de información, los sistemas de información documental, la norma ISO 15489-1: 2016 y los documentos que conforman el expediente de cuentas de cliente del Banco Financiero Internacional S.A. El hilo conductor confeccionado se muestra en la figura 1.1

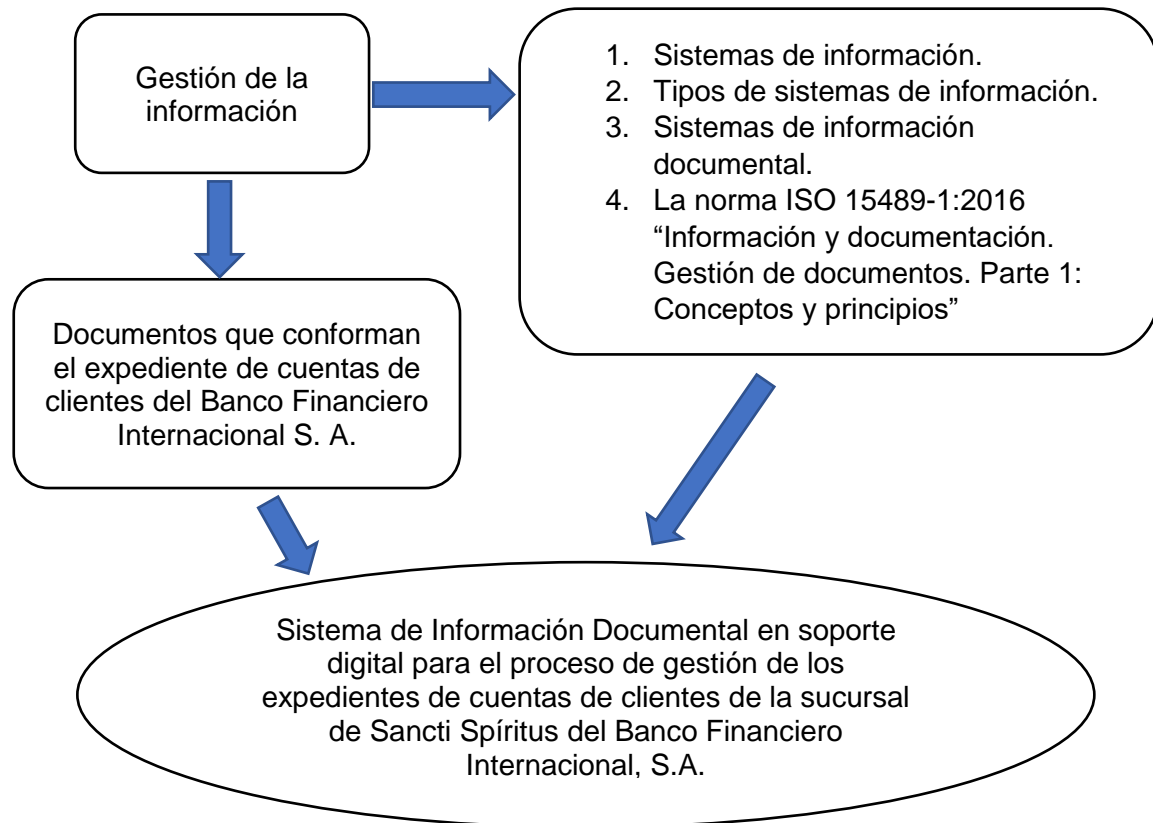


Figura 1.1 Hilo conductor de la investigación.

Fuente: Elaboración propia

### 1.1 Gestión de información

La información es un agente importante en la modificación de las conductas existentes en la organización, su correcta gestión es una herramienta fundamental para la toma de decisiones, la formación del personal, la evaluación de los productos, la determinación de los errores y el control de los procesos. Es el significado que otorgan las personas a las cosas. Los datos se perciben mediante los sentidos, estos los integran y generan la información necesaria para el

## *Capítulo 1. Marco teórico referencial de la investigación*

conocimiento quien permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia social (Camejo, 2000, citado en Iglesias, 2016, p.17).

La información representa los datos transformados de forma significativa para la persona que los recibe, es decir, tiene un valor real o percibido para sus decisiones y para sus acciones (Lapiedra et al., 2021, p.13).

Según Moreno y Dueñas (2018) “en la era actual, con la creciente globalización y el avance tecnológico, es de vital importancia el manejo de la información actualizada y oportuna con la finalidad de que los gerentes empresariales, programen las estrategias necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa” (p. 148).

En este contexto se precisan datos de mayor calidad, así como de una reducción extrema de los errores introducidos por el usuario y del tiempo requerido para convertirlos en información; aspectos incluidos en el proceso de gestión de la información.

La gestión de la información, comprende las actividades relacionadas con la obtención de información adecuada, a un precio adecuado, en tiempo y lugar adecuado, para tomar la decisión adecuada (Ajá, 2002, p. 7). Se encarga de suministrar los recursos necesarios para la toma de decisiones, así como para mejorar los procesos, productos y servicios de la organización (Capote et al., 2003, p. 5).

La gestión de la información es un proceso que incluye operaciones de extracción, manipulación, tratamiento, depuración, conservación, acceso y/o colaboración de la información adquirida por una organización a través de diferentes fuentes y que gestiona el acceso y los derechos de los usuarios sobre el sistema (Curto, 2006, citado por Machado, 2015, p. 12).

Es el proceso de organizar, evaluar, presentar, comparar los datos en un determinado contexto, controlando su calidad, de manera que esta sea veraz, oportuna, significativa, exacta y útil y que esta información esté disponible en el momento que se le necesite. Se encamina al manejo de la información, documentos, metodologías, informes, publicaciones, soportes y flujos en función de los objetivos estratégicos de una organización (Vidal y Araña, 2012, pp. 474-475).

El desarrollo actual de los sistemas informáticos y la telemática, facilitan y agilizan el acceso a la información electrónica, por lo que se pueden ofrecer servicios con

valor agregado, pero al utilizar esta tecnología, genera la necesidad de diseñar un software para proporcionar la organización, acceso, uso y difusión con mayor rapidez (Machado, 2015, p. 11).

Las estrategias actuales para la gestión de la información y el conocimiento deben responder a los nuevos tipos de demandas, resultantes de la aparición de tendencias gerenciales más modernas en las organizaciones. En la creación de los nuevos sistemas de gestión de la información es imprescindible considerar las fuentes fotográficas (datos), documentales y no documentales, los sistemas informáticos, la cultura de información, los modelos de comunicación, entre otros elementos. Según los requerimientos de los procesos internos de trabajo y los flujos de información propios, todos ellos deben propiciar la gestión del conocimiento organizacional y la implementación de sistemas de gestión de la calidad para la evaluación de los resultados y los proyectos de la institución. Se requiere, además, de la incorporación de nuevos valores a los productos y servicios de información, así como de una diseminación muy bien dirigida, con el fin de que ellos lleguen a aquellos individuos y secciones cuya actividad de generación o aplicación del conocimiento y de toma de decisiones es más importante para la empresa (Aja, 2002, p. 8).

### **1.1.1 Sistemas de información**

La concepción de los sistemas de gestión de la información ha evolucionado desde sus inicios en la década de los años noventa, desde un enfoque meramente informacional hasta enfrentar el reto de resolver la interoperabilidad semántica, en la cual un hecho puede ser más que una simple descripción, si se desea lograr una verdadera interpretación de la realidad (Herrera, 2015, p. 8).

En este contexto es usual el empleo de la tecnología. Como resultado se generan cambios en el estado del conocimiento que poseen las personas, la solución de problemas informativos y la toma de decisiones operacionales (Díaz et al., 2009, p. 69).

El empleo de los sistemas de gestión de información como soporte a las actividades cotidianas va en ascenso, pues constituyen un elemento fundamental para alcanzar un alto nivel de competitividad y posibilidades de desarrollo. Se necesita realizar una correcta selección de las tecnologías a emplear, en dependencia de las necesidades y recursos propios con los que se cuenta. Una correcta selección

permitirá lograr un producto final con calidad y eficiencia (Peñañiel, 2013, citado por Herrera, 2015, p. 9).

Según Ponjuán (2004) un sistema de información (SI) está integrado por un conjunto de componentes que almacenan, procesan y distribuyen información.

Mallqui (2015) define el sistema de información como:

un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan elaboran y distribuyen la información (o parte de ella) necesaria para las operaciones de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes (decisiones) desempeñar su actividad de acuerdo a su estrategia de negocio (p.39).

Por otro lado, Vasquez y Gabalán (2018) plantean que es conveniente detenerse en el análisis de los diferentes individuos que intervienen en todos los procesos relacionados con la información. Estas estas personas se agrupan en diferentes conjuntos, dependiendo de su relación (operativa o funcional) con el sistema de información. Entre ellas se destacan el usuario administrador, el usuario directo, el usuario indirecto y la persona que se encarga de resolver las dificultades técnicas que se presenten en la operación del sistema (p. 149).

Un sistema de información debe concebirse desde el punto de vista general como un conjunto de elementos o componentes interrelacionados (electrónicos o no) que trabajan en función de un objetivo, el cual es logrado al introducir datos selectos, que se procesan, almacenan y se convierten en información útil, recuperable para suministrarla al usuario oportunamente, con claridad y precisión; apoyando la toma de decisiones y los procesos gerenciales de la organización; para ello, cuenta con un mecanismo de retroalimentación y normas y principios que rigen su funcionamiento (Vargas et al., 2019, p. 3).

Al analizar los criterios anteriores se puede plantear que un sistema de información no es más que un conjunto de componentes que interaccionan entre sí, los cuales pueden ser personas, datos, actividades o recursos materiales en general, que procesan la información y la distribuyen de manera adecuada, retroalimentándose de la misma y buscando satisfacer las necesidades de la organización y apoyar el proceso de toma de decisiones.

Hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las

operaciones, analicen problemas y creen nuevos productos o servicios. Estas actividades son: entrada, procesamiento y salida, la retroalimentación es la salida que se devuelve a las personas o actividades apropiadas en la organización para evaluar y refinar la entrada (ver figura 1.2) (Laudon y Laudon, 2016, p.16-17).



Figura 1.2 Sistema de información.

Fuente: Laudon & Laudon 2016

Al respecto, (Vargas et al., 2019) plantean que para Cohen y Asín (2000), los sistemas de información pueden o no incorporar tecnologías de información, sin embargo, el binomio sistemas de información/tecnologías de la información, crea en la organización un ambiente sinérgico que hace más que la simple suma aritmética de sus partes. Las tecnologías de la información se consideran un recurso de gran utilidad para incrementar la celeridad de las operaciones y/o etapas de un sistema de información; representan el cómo hacer para que la información fluya de manera más rápida a través de los distintos niveles gerenciales de la organización y constituyen el medio más utilizado para incrementar la efectividad de los procesos organizacionales (p. 3).

Plantean Vasquez, y Gabalán, (2018) que:

si bien, en el mercado existen numerosas herramientas e instrumentos tecnológicos que intentan despertar el interés de las organizaciones para el

control, uso y gestión de su información (imposibilitando muchas veces sopesar la calidad de las mismas), es fundamental que las compañías se centren más que en la adquisición urgente de dichas tecnologías, en lo verdaderamente importante cuando se habla de un sistema de información: el capital humano responsable de su uso, reglamentación, implementación y alimentación (p. 148).

Valorando las definiciones anteriores los sistemas de información se componen de un conjunto de sistemas y procedimientos que recogen información de una variedad de fuentes, la procesan y la presentan en un formato legible. Hoy en día están estrechamente vinculados con las tecnologías de la información. Son utilizados por los directivos de las organizaciones para lograr una comprensión precisa de la información que reciben y necesitan para tomar decisiones, desde las más sencillas hasta aquellas de nivel estratégico.

En este sentido, para la gestión de información es importante disponer de todas las fuentes documentales, institucionales y personales que pueden necesitarse. Es preciso crear las condiciones y la infraestructura informacional para poder hacer un buen uso de estas fuentes y desarrollar los procesos de información a través de los propios sistemas de información implementados (Rodríguez et al., 2016, p. 217).

Para Debons sistema de información es "un conjunto de personas, maquinaria y procedimientos que integrados hacen posible a los individuos trabajar con inputs y demandas que aparecen en el trabajo cotidiano" (citado por Muñoz, 2003, p. 10).

#### **Características de los sistemas de información:**

Lluís Codina ha analizado los sistemas de información como una disciplina de interés para la investigación, de tal forma que parte de la teoría de sistemas y desde allí señala que un sistema "es un conjunto de elementos que interactúan unidos por una relación de influencia" e identifica las siguientes características: propósito del sistema, elementos del sistema o composición interna, entorno del sistema, entradas, salidas y procesos de transformación o funciones del sistema. Así que para Codina un sistema de información es un modelo de una parte de la realidad, y como tal mantiene registros sobre algún aspecto de esa realidad (citado por Muñoz, 2003, p. 11).

Gil Pechuán (1997) plantea que para la existencia de un sistema de información es necesario:

- Disponibilidad de información cuando es necesario y por los medios adecuados. Suministro de información de manera selectiva.
- Variedad en la forma de presentación de la información.
- Grado de inteligencia incorporado al sistema.
- Tiempo de respuesta del sistema.
- Exactitud.
- Generalidad, como las funciones para atender a las diferentes necesidades.
- Flexibilidad, capacidad de adaptación.
- Fiabilidad, para que el sistema opere correctamente.
- Seguridad, protección contra pérdidas.
- Reserva, nivel de repetición del sistema para evitar pérdidas.
- Amigabilidad, para el usuario.

### **1.1.2 Tipos de sistemas de información**

Los sistemas de información han sido clasificados de múltiples y variadas maneras. Laudon y Laudon (2016) definen los sistemas de información gerencial como el estudio de los sistemas de información en los negocios y la administración.

- Los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS) es un sistema computarizado que efectúa y registra las transacciones diarias de rutina necesarias para realizar negocios, como introducir pedidos de ventas, reservaciones de hoteles, nómina, registro de empleados y envíos (p.46).
- Los sistemas de soporte de decisiones (DSS) se enfocan en problemas que son únicos y cambian con rapidez, para los cuales el proceso para llegar a una solución tal vez no esté por completo predefinido de antemano (p. 48)
- Los sistemas de apoyo a ejecutivos (EES) ayudan a la gerencia de nivel superior a tomar estas resoluciones. Se encargan de las decisiones no rutinarias que requieren de juicio, evaluación y perspectiva, debido a que no hay un procedimiento acordado de antemano para llegar a una solución. Los ESS presentan gráficos y datos de muchas fuentes a través de una interfaz sencilla de manejar para los gerentes de nivel superior (p. 52).
- Los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), integran los procesos de negocios en manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing, y recursos humanos en un solo sistema de software. La información que antes se fragmentaba en muchos sistemas distintos ahora

se guarda en un solo almacén de datos exhaustivo, donde lo pueden utilizar las muchas y distintas partes de la empresa (p. 53).

Por su parte, Senn (1992) diferencia entre los siguientes tipos de sistemas de información:

- sistemas para el procesamiento de transacciones,
- sistemas de información administrativa,
- sistemas de información para la decisión.
- sistemas abiertos: que interactúan con su medio ambiente, reciben entradas y producen salidas.
- sistemas cerrados, que no interactúan con su medio ambiente

Mientras Patricia Burt (citado por Muñoz, 2003, p. 11) incluye los siguientes tipos:

- Los Sistemas de Información para la Gestión (SIG), o Management Information Systems (MIS):
- Sistemas Soporte a la Decisión (SSD), o Decision Support Systems (DSS),
- Sistemas de Información para Ejecutivos (SIE), o Executive Information Systems (EIS).

Los Sistemas de Información para la Gestión son un conjunto de herramientas que combinan las tecnologías de la información (hardware + software) con procedimientos que permitan suministrar información a los gestores de una organización para la toma de decisiones.

Según Pechuán (1997) los sistemas de Información para Ejecutivos, se caracterizan por (p. 82):

- Estar personalizado al ejecutivo como individuo.
- Extraer, filtrar, consolidar y visualizar los datos críticos.
- Acceder en tiempo real a las variables que definen el estado de la empresa.
- Visualizar tendencias y suministrar informes de incidencias.
- Mecanismos de alarma, para atraer la atención del usuario, ante desviaciones importantes de las variables críticas.
- Interface amigable con el usuario, que necesita de un mínimo entrenamiento para su uso. Usado directamente por los ejecutivos, sin intermediarios.
- Presenta la información que incorpora, simultáneamente, gráficos, tablas, textos y sonidos.



Pérez (2018) hace referencia a los Sistemas de información Multimedia. Es indudable la gran cantidad de información que puede estar contenida en un software multimedia, así como las facilidades que brinda para su gestión y socialización, unido a su presentación amena, interactiva y de fácil acceso, convierte a este tipo de medios en perfectos repositorios documentales (p. 11).

Las enciclopedias son probablemente una de las aplicaciones más prometedoras de los sistemas multimedia, por la posibilidad de aprovechar los recursos interactivos de este soporte, por la gran cantidad de información que son capaces de contener, por su flexibilidad en la forma y modo de acceso a los contenidos. La incorporación de sonido e imágenes dinámicas dan como resultado una plasticidad comunicativa imposible de alcanzar en las obras convencionales de papel (Bou 1997, citado por Pérez, 2018, p.12).

### **1.1.3 Sistemas de información documental.**

El manejo de los documentos en las organizaciones ha sufrido una revolución, debido principalmente al desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, el uso de las computadoras y las redes de área local e Internet; todo lo anterior ha cambiado la manera como las empresas generan, distribuyen, utilizan, almacenan y conservan la información necesaria para su funcionamiento, así como la visión que los directivos y demás integrantes de una organización poseen sobre la importancia de los documentos y la información para lograr el éxito. La producción de documentos como parte del desarrollo de las funciones de negocios, y particularmente gracias a la utilización de las denominadas herramientas ofimáticas para la generación de documentos electrónicos, ha ido aumentando al mismo nivel que la gestión de la información empresarial a medida que las nuevas tecnologías ofrecen, mayores posibilidades para su gestión.

Los documentos que contienen información registrada mediante diferentes técnicas (escritura, mecanografía, digitalización, fotografía, grabación de audio o video y otras) como resultado de sus operaciones y actuaciones, se denominan registros organizacionales (Ponjuán, 2004, p. 130).

En los inicios del s. XXI, el objetivo de muchas organizaciones es evitar la generación de documentos en formato papel que se producen en sus actividades diarias de trabajo. Asistimos a una creciente dicotomía, por un lado, la vertiginosa digitalización en aquellas organizaciones más innovadoras que se orientan hacia la sociedad del conocimiento. Por otro desgraciadamente coexisten casos patológicos

## *Capítulo 1. Marco teórico referencial de la investigación*

en los que el uso generalizado de ordenadores y nuevas tecnologías, con sus formatos electrónicos fáciles de duplicar, ha provocado un incremento progresivo de documentos en papel. A todo ello se añade el enorme aumento de los contenidos y de la multiplicidad de soportes y por ende de los retos asociados a su gestión, su contextualización, su valor legal o su localización (De Inclán, 2006, p. 2).

García (2017, p. 17) plantea que una decisión puede tomarse de manera inmediata después de hacer un estudio previo identificando el problema, analizarlo, evaluarlo y planificarlo, pero para ello, hay que utilizar documentos, registros, actas, etc., que permitan conocer la situación a profundidad, lo que depende en gran medida de cuan organizados estén para agilizar el acceso a los mismos. Dicha organización comienza desde el momento en que se origina el documento, en que área, hacia donde debe fluir, cual es la importancia y clasificación, a que expediente pertenece, el tiempo de empleo y al finalmente, en que archivo se protegerá.

Para (Ruiz et al., 2016) se entiende a la gestión documental de manera general como el conjunto de actividades indispensables en toda organización, ya que permite gestionar y controlar el acervo documentario de tal manera que se encuentre disponible de ser usado y pueda contribuir en gran medida en la gestión organizacional, eso en la medida que todo gerencia en las organizaciones actúa, orienta las actividades y toma decisiones en base a múltiples indicadores y registros que avalen tales actuaciones, y sobre todo en base a las necesidades de la organización, por tanto el poseer material documental que les provea de información, resulta indispensable para llevar a cabo sus funciones.

Así mismo, la gestión documental se constituye en una función transversal que involucra a toda la organización donde se lleva a cabo y tiene efectos sobre sus procesos, por tal motivo es una función que debe ser valorada con especial prioridad por las más altas direcciones de la organización, ya que dicha función debe ser orientada al óptimo aprovechamiento documentario y la información que se registra dentro de ello, de tal manera que impulse la calidad, la eficiencia y el buen desempeño económico de las operaciones de la organización (Ruiz et al, 2016).

Según Arroyo (2017, p. 12) la gestión documental es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos, características que deben poseer los procesos administrativos en todas las

## *Capítulo 1. Marco teórico referencial de la investigación*

organizaciones e instituciones de manera que se pueda evidenciar calidad en los servicios que se brinda.

Bustelo (2018, pp. 3-4) relaciona los objetivos básicos de la gestión documental definidos en la norma UNE ISO 30300: 2011:

- a) llevar a cabo las actividades de la organización y prestar los correspondientes servicios eficientemente;
- b) cumplir con los requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas;
- c) optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio;
- d) facilitar el funcionamiento efectivo de una organización en el caso de desastre;
- e) proporcionar protección y apoyo en los litigios, que incluye la gestión de los riesgos asociados con la existencia o no de pruebas de una actividad organizativa;
- f) proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras;
- g) apoyar las actividades promocionales de la organización; y mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social.

Por otra parte (Alonso, 2007) plantea que los elementos que constituyen el sistema de información documental serían: La propia información materializada en diferentes soportes; el personal profesional y operativo que se constituye en enlace entre materiales documentales y usuario y en intérprete de sus particulares intereses; las instalaciones; los recursos financieros y el equipo que hacen posible la transferencia de la información. Y, por último, el elemento más importante o razón de ser del sistema: el usuario, alrededor de quien se centran objetivos y actividades (p. 5).

Partiendo de la definición más general que hace la norma (ISO/TC 46/SC 11 - Archives/Records Management, 2016), se entiende por sistema de gestión documental a un sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos de archivo a lo largo del tiempo (Díaz et al., 2021, p. 8).

Los sistemas de gestión documental constituyen eficaces herramientas para concretar acciones efectivas en una entidad dada. Su aplicación permite la obtención de una mejor organización y utilización del fondo documental acumulado

por la entidad, producto del desarrollo de sus funciones, lo cual contribuye a la disminución en los costos y al aumento de la eficacia y eficiencia organizacional (Campillo, 2010, p.52).

Zea (2016) considera que esta premisa se debe a que los sistemas de gestión documental permiten un fácil almacenamiento y búsqueda rápida de la información, junto con instalaciones de recuperación eficientes que, además, permiten la personalización y aseguramiento de los datos críticos en documentos físicos y electrónicos (p. 15).

Los sistemas de información para la gestión documental agrupan operaciones y técnicas de la gestión administrativa general con el objeto de coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, ubicación, acceso y preservación de los documentos, protegiendo sus características estructurales y contextuales con el objeto de garantizar su autenticidad e integridad a lo largo del tiempo; la integración de los procesos y controles documentales en los procesos de trabajo debe ser el objetivo principal de cualquier modelo de gestión de documentos, porque permite: la disminución del tiempo de localización y recuperación de los documentos, la disminución, de espacio físico de almacenamiento, aumenta la seguridad mediante una política de back-up correcta y acrecienta la rapidez en la atención al cliente, incluso actualmente existen soluciones open source que brindan funcionalidades similares a las soluciones comerciales (Gauchi, 2012, p. 536).

Para Chillagana (2019, p. 16) los sistemas de gestión de la documentación, ayudan en el control, producción, circulación, almacenamiento y recuperación de casi todo tipo de información y entre sus características principales se encuentran:

- Responde de forma corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de la institución.
- Tiene un carácter abierto y dinámico, han evolucionado junto a la trayectoria de la organización.
- Aportan soluciones que influyen todo el ciclo vital de los documentos.
- Contempla y gestionan los diferentes soportes documentales existentes en la organización.

En un artículo publicado en el 2016 en el sitio web de la empresa colombiana Process On Line se plantea que hoy en día, distintos estudios indican cifras

asociadas al rendimiento gastado en los procesos productivos y administrativos frente a la gestión documental, en este sentido, se señala: "los empleados de una empresa pierden 30% de su productividad por una mala gestión documental, 30% de los documentos utilizados tienen información que ya es obsoleta y a la empresa le cuesta mucho dinero volver a generar documentos perdidos" (Restrepo, 2019, p.16). Este tipo de impacto en el tiempo y espacio es destinado al almacenamiento de documentos en las empresas arrojando los siguientes resultados:

- El 16% de las horas de trabajo se utilizan para la búsqueda de información.
- El 60% del tiempo de trabajo se gasta en la entrega de documentación.
- El 85% de los documentos generados nunca vuelven a utilizarse.
- El 60% están obsoletos.
- El 50% son copias de otros documentos

Situaciones como las anteriormente citadas han conllevado al surgimiento de los sistemas de información para la gestión de documentos con el objetivo de facilitar el flujo del proceso de gestión documental dentro de las organizaciones. Hoy en día estos sistemas de información para la gestión de documentos son utilizados por las organizaciones a nivel mundial y existen empresas que se dedican al desarrollo de soluciones informáticas que les aportan agilidad, veracidad y confiabilidad.

Según (Salazar, 2019, p. 11) de acuerdo a un estudio realizado por Microsystem, (2016) un sistema de gestión documental debe considerar al menos los siguientes componentes genéricos:

- Repositorio de Contenidos: Almacén de datos que contiene los archivos digitales de contenido (imágenes, texto, documentos estructurados, audio, etc.), los cuales son referenciados desde la base de metadatos.
- Base de Metadatos: Repositorio que contiene la información que describe los contenidos, está estructurada según un modelo de metadatos.
- Servicios de gestión documental: Corresponde a una serie de servicios de gestión documental tales como registro de entrada y salida, flujos de trabajo, como control de versiones, publicación, autenticación, firma electrónica, etc. Entre estos servicios, también aquellos que administran metadatos son particularmente importantes, por ejemplo: mapeo entre esquemas, indexación, búsqueda, entre otros.

- Records Manager (RM): Implementa en una base de metadatos el cuadro de clasificación y gestiona los periodos de retención, control de accesos, etc. También gestiona el archivo físico. Las funcionalidades del RM se aplican indistintamente a la documentación física y electrónica.
- Archivo Físico: Se alojan los documentos físicos, organizados de acuerdo a metodologías archivísticas. Éste se gestiona por medio de un RM.

Estos componentes se pueden ver representados en la figura 1.3

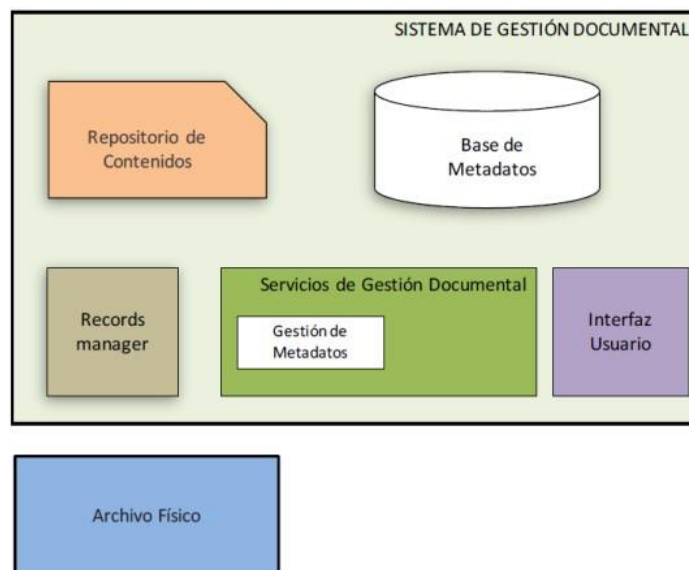


Figura 1.3 Componentes genéricos de un Sistema de Gestión Documental. (Salazar Pereira, 2019, p. 12)

El autor de la presente investigación coincide con los criterios expresados anteriormente por los autores (Alonso, 2007; Gauchi, 2012; Salazar, 2019) referentes a la estructuración, componentes y elementos de un sistema de gestión documental.

Camué (2018) plantea 3 etapas para la concepción de un sistema de información documental: diagnóstico de información de la empresa, creación de las bases para la gestión documental de la empresa e identificación y análisis de los procesos internos de la empresa. En la primera etapa se revisan la misión, visión, objeto social, estructura, cartera de productos y servicios, flujos de información y necesidades de la empresa. En la segunda etapa se verifica si existe algún sistema de gestión documental en la entidad, si está identificada la información que se genera, con vista a la formación de archivos para la gestión, si existe algún

procedimiento para la descripción de los documentos que deben ser archivados y si se tiene conocimiento sobre el proceso de la gestión de archivo.

#### **1.1.4 La norma ISO 15489-1:2016 “Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios”**

La actualidad, utilidad e importancia de la gestión de documentos queda patente con la aprobación de una norma ISO específica, concretamente, la ISO 15489:2001, de gestión de documentos que incluye también, la conservación y custodia en las actividades de gestión documental (Mombanc y Castro, 2020, p.13).

Para Preciado, (2017)

una ejecución triunfante de una excelente estrategia y con un objeto concluyente de administración de documentos proviene de información y atenciones que los administran convenientes con todos los objetos de la organización. Implementar un Sistema de Gestión Documentaria en una entidad demuestra la pureza y logro de la toma de decisiones eficiente por el recorrido y la claridad de su responsabilidad. Los reglamentos y normas desarrollados por el ISO/TC 46/SC11 como Sistema de Gestión Documentaria han sido perfeccionadas en el marco de las Normas de sistemas de gestión para ser compatibles y compartir elementos y metodología con otras de estas normas. La Norma ISO 15489 y otras normas e informes técnicos, también desarrollados por el ISO/TC 46/SC11, son los importantes equipos para diseñar, implementar, supervisar y mejorar los procesos de gestión documental y sus controles, que operan bajo el gobierno del SGD, allí donde las organizaciones hayan decidido desplegar esta metodología (p. 25).

Según González (2021) la norma ISO 15489 es el estándar que fija las bases de los sistemas de gestión de documentos. Va más allá de verificar que la documentación se crea, se gestiona y se hace accesible en base a unos criterios determinados. El objetivo es el de asegurar que el modelo apoya a la organización (pública o privada) en la «consecución de sus fines, misión, estrategia y metas» y es capaz de promover «el desarrollo y la implementación de una política y objetivos de gestión documental y facilita información sobre la medición y supervisión de sus resultados.

## *Capítulo 1. Marco teórico referencial de la investigación*

Para Flor (2018, p. 3) la norma ISO 15489 a las organizaciones requisitos que son básicos para establecer un marco de buenas prácticas que optimice de forma sistemática y segura la gestión de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización.

Sobre los beneficios de la ISO 15489-1, la misma establece que los enfoques para la creación, captura y gestión de documentos basados en los conceptos y principios de la norma garantizan que se creen, capturen, gestionen y pongan a disposición de quienes las necesiten, pruebas fidedignas de la actividad empresarial. y se hacen accesibles a quienes las necesitan, durante todo el tiempo que sea necesario. Esto permite lo siguiente:

- a. mejora de la transparencia y la rendición de cuentas;
- b. formación efectiva de políticas;
- c. toma de decisiones informada;
- d. gestión de riesgos de negocio;
- e. continuidad en caso de desastre;
- f. la protección de los derechos y obligaciones de las organizaciones y personas;
- g. protección y apoyo en litigios;
- h. cumplimiento de la legislación y normativa;
- i. capacidad mejorada para demostrar responsabilidad corporativa, incluyendo el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad;
- j. reducción de costos a través de una mayor eficiencia del negocio;
- k. protección de la propiedad intelectual;
- l. actividades de investigación y desarrollo basadas en la evidencia;
- m. la formación de la identidad empresarial, personal y cultural;
- n. la protección de la memoria corporativa, personal y colectiva. Políticas, responsabilidades asignadas y procedimientos para la creación, captura y gestión de registros. Apoyar programas de gobierno de la información organizacional (ISO 15489-1, 2016, p. 6).

Los documentos son tanto evidencia de actividad comercial como activos de información. Cualquier conjunto de información, independientemente de su estructura o forma, se puede gestionar como un documento. Esto incluye información en el formulario de un documento, una recopilación de datos u otros tipos de información digital o analógica que se crean, capturan y gestionan en el curso de negocios (ISO 15489-1, 2016 p. 4).



La gestión documental abarca lo siguiente:

1. Crear y capturar documentos para cumplir con los requisitos de evidencia de actividad comercial;
2. Tomar las medidas adecuadas para proteger su autenticidad, confiabilidad, integridad y utilidad.

Los documentos, independientemente de su forma o estructura, deben poseer las características de autenticidad, confiabilidad, integridad y utilidad para ser considerada evidencia autorizada de eventos comerciales o transacciones y para cumplir plenamente los requisitos de la empresa.

En la gestión de los documentos de archivo, los metadatos son datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos, así como su gestión a lo largo del tiempo. Los metadatos son un componente esencial de cualquier documento de archivo (ISO 15489-1, 2016, p. 4).

Los sistemas de gestión documental (ISO 15489-1, 2016, p. 6) comprenden una serie de elementos que se combinan para que los documentos con esos requerimientos puedan ser conocidos dentro de un entorno empresarial determinado. Los sistemas de gestión documental deben:

- a. aplicar controles de documentos,
- b. llevar a cabo procesos para crear, capturar y administrar registros,
- c. apoyar la creación y el mantenimiento de relaciones lógicas entre el contenido de los registros y metadatos para registros.

Deben tener en cuenta además el contexto empresarial y los requisitos de los documentos identificados y llevarse a cabo con los siguientes objetivos:

- a. conformidad con las características de los sistemas de gestión documental
- b. la interoperabilidad para apoyar la interacción con otros sistemas y un enfoque flexible para el uso de controles de documentos:
- c. facilidad de uso y reutilización de documentos;
- d. preparación para el cambio tecnológico o de negocios, como actualizaciones del sistema o reestructuración de la administración;
- e. disponibilidad para las interrupciones del negocio y la continuidad del negocio en caso de interrupciones inesperadas.

Para lograr la eficiencia de un sistema de gestión documental, estos deben contar con las siguientes características (ISO 15489-1, 2016, pp. 6-7):

Fiabilidad. Deben poder funcionar de manera continua y regular de acuerdo con la política y los procedimientos autorizados. Los sistemas de gestión documental deben lograr lo siguiente:

- a. Capturar documentos de forma rutinaria respecto a las actividades organizacionales.
- b. Funcionar de manera rutinaria como la fuente principal de información autorizada sobre las acciones documentadas.
- c. Permitir la participación de cualquier agente autorizado;
- d. Presentar información útil;
- e. Accesibilidad oportuna.
- f. Almacenar los documentos a largo plazo;
- g. Permitir la importación o exportación de documentos

Seguridad. Deben implementarse medidas tales como controles de acceso, monitoreo, validación de usuarios y destrucción autorizada para evitar el acceso no autorizado, la alteración, el ocultamiento o la destrucción de documentos.

Conformidad. Deben gestionarse de acuerdo con los requisitos que surgen de las expectativas de la empresa, la comunidad o la sociedad y el entorno legal y normativo.

Exhaustividad. Deber ser capaces de gestionar todos los documentos relacionados con las actividades organizacionales, deben ser capaces de administrar los documentos utilizando la gama de tecnologías utilizadas por las organizaciones.

Sistemático. Los documentos se deberían crear, conservar y gestionar sistemáticamente. Un sistema de gestión de gestión documental debería disponer de políticas adecuadamente documentadas, de asignación de responsabilidades y de metodologías formalizadas para su gestión.

## **1.2 Documentos que conforman el expediente de cuenta de cliente del Banco Financiero Internacional, S. A.**

En el apartado tercero del Reglamento de Cuentas Corrientes del Banco Financiero Internacional, S. A (2021) se estipula que: “en el acto de solicitud de apertura de la Cuenta el solicitante deberá ofrecer toda la información que le sea requerida, así como presentar y suscribir los documentos que le sean solicitados, entre ellos el modelo “Conozca su cliente” y otros que para cada tipo de Cuenta y Titular tenga establecido El Banco.”

En su numeral 3.1 el propio Reglamento continúa explicando que “la información parcial, o no fidedigna, expresada en los documentos suscritos o en los presentados, podrá ser causa suficiente para no autorizar la apertura de la cuenta o para su cancelación en el acto de ser conocido este hecho por El Banco”

A continuación, se describen los documentos a presentar establecidos en el Manual de Contabilidad Normas y Procedimientos del Banco Financiero Internacional (2021) para la solicitud de una apertura de cuenta por cada cliente, según la clasificación de este último y de aquellos clientes que pertenecen a la sucursal de Sancti Spíritus:

**Personas Jurídicas Cubanas:**

- Modelo 042-903 “Conozca A Su Cliente - Persona Jurídica Cubana” debidamente cumplimentado.
- Escritura Pública contentiva del Acta o Certificación del acuerdo social, y cualquiera otra que haya modificado a la primera o anteriormente emitida, en el que conste el nombramiento del órgano de administración, ya sea colegiado o único, y que designe las personas autorizadas para la apertura, operación y cierre de cuentas bancarias, nombrando a la persona o personas autorizadas para ejercitar tales facultades. De ser más de una persona, deberá precisar si las mismas actuarán de forma indistinta o conjunta.
- Documentación legal que acredita la creación o constitución de la entidad.
- Resolución de creación de la entidad, emitida por el Ministro correspondiente.
- Resolución designando a la Dirección de la Entidad.
- Resolución del Director de la Entidad designando a las personas autorizadas para la apertura, operación y cierre de cuentas bancarias, nombrando a la persona o personas autorizadas para ejercitar tales facultades. De ser más de una persona, deberá precisar si las mismas actuarán de forma indistinta o conjunta.
- Certificado de inscripción en el Registro Mercantil de Cuba.
- Historia corporativa/Perfil Empresarial [Reseña histórica de la empresa; actividad a la que se dedica la empresa; proveedores (extranjeros, nacionales); principales clientes locales/extranjeros; Identificación del producto o servicio (sí es posible con marcas registradas); Indicar si el negocio se ha originado con recursos propios, financiamiento u otros.]

## *Capítulo 1. Marco teórico referencial de la investigación*

- Reproducción de los documentos de identificación de la persona o personas autorizadas para abrir y operar cuentas bancarias.
- Autorización del Banco Central de Cuba para abrir la cuenta y Licencia del mismo, si la cuenta solicitada es diferente al CUP, para operarla una vez abierta.

### **Proyecto o Programa de Colaboración Económica**

- Modelo 042-905 "Conozca A Su Cliente – Proyecto o Programa de Colaboración Económica" debidamente cumplimentado.
- Solicitud de apertura de cuenta por la autoridad facultada por el Jefe del Organismo de la Administración Central del Estado, del CAP, de la entidad nacional, de la OSDE, de la organización de masas, de la organización social, y del órgano de relación para las asociaciones, fundaciones y sociedades civiles legalmente constituidas que actúen como contraparte oficial del proyecto, en la que consten las personas autorizadas a operar la cuenta.
- Carta del Director de Colaboración del Ministerio de Comercio Exterior y la Inversión Extranjera, que certifique dicho trámite. Dicha certificación deberá especificar el nombre del proyecto, su código, el monto del financiamiento a recibir y la moneda con la que se hará la apertura de la cuenta, nombre de la contraparte oficial cubana y extranjera, país al que pertenece, personas que operarán la cuenta bancaria, forma en que será operada la cuenta y la fecha de terminación del proyecto.
- Términos de Referencia o documento similar firmados por todas las partes involucradas.
- Reproducción, preferiblemente en colores, de los documentos de identificación de la persona o personas autorizadas para abrir y operar cuentas bancarias.

### **Banco cubano e institución financiera no bancaria cubana:**

- Modelo 042-908 "Conozca a Su Cliente - Banco Cubano e Institución Financiera No Bancaria Cubana" debidamente cumplimentado.
- Copia de la Licencia del BCC.
- Resolución de la Dirección de la entidad designando a las personas autorizadas para la apertura, operación y cierre de cuentas bancarias, nombrando a la persona o personas autorizadas para ejercitar tales

## *Capítulo 1. Marco teórico referencial de la investigación*

facultades. De ser más de una persona, deberá precisar si las mismas actuarán de forma indistinta o conjunta.

- Autorización del Banco Central de Cuba para abrir la cuenta y Licencia para operarla una vez abierta.
- Reproducción de los documentos de identificación de la persona o personas autorizadas para abrir y operar cuentas bancarias.

Según se establece en el anexo del Grupo 180 “Archivo y conservación de documentos” 000-01 “Conceptos e indicaciones generales” del MCNP serán considerados como documentos de archivo solamente aquellos que formen parte de la operatividad y servicios del Banco. Además, en este mismo anexo se define a la unidad documental como el elemento básico de archivo que puede estar constituido por un solo documento o por varios que formen un expediente.

Por otra parte, el Manual de Contabilidad, Normas y Procedimientos (MCNP) del Banco Financiero Internacional, S. A., en su Grupo 180 “Archivo y conservación de documentos” Subgrupo 010-01 “Dirección general que atiende las unidades económicas – Sucursales” establece en la Nota 2 que los modelos y documentos que se relacionan a continuación forman parte del Expediente de Cuentas de Clientes:

- Nombramiento de Tramitadores y Otorgamiento de Facultades. Modelo 040-923
- Solicitud - Contrato de Clave Bancaria. Modelo 040-903
- Remisión de Clave Bancaria – Sucursal. Modelo 040-908 Sección A
- Entrega de Clave para el Recibo de Estados de Cuenta – Vía Correo electrónico. Modelo 040-912A
- Renovación de Operaciones en Cuentas. Modelo 040-913
- Constancia de Inexistencia de Fondos. Modelo 105-905
- Carta presentada por el Cliente con la Información Requerida para la Tramitación del Cierre de Cuentas, según lo Establecido en el MCNP grupo 040-047-01 y en el Subgrupo 040-047
- Reporte de Operación Sospechosa. Modelo 155-903
- Control de Umbrales de Transacciones – Sucursales Modelo 155-904
- Conozca a su cliente – Personas Jurídicas, Sociedades, Asociaciones y Organizaciones Cubanas. Modelo 042-903
- Conozca a su Cliente- Actualización de Datos del Cliente – Personas Jurídicas, Sociedades, Asociaciones y Organizaciones Cubanas Modelo 042-903B

## *Capítulo 1. Marco teórico referencial de la investigación*

- Conozca a su Cliente – Proyecto o Programa de Colaboración Económica. Modelo 042-905
- Conozca a su Cliente- Actualización de Datos del Cliente - Proyecto o Programa de Colaboración Económica. Modelo 042-905B
- Conozca a su Cliente – Sociedades, Asociaciones y Organizaciones Cubanas. Modelo 042-906
- Conozca a su Cliente – Banco Cubano e Institución Financiera No Bancaria Cubana. Modelo 042-908
- Conozca a su Cliente- Actualización de Datos del Cliente - Banco Cubano e Institución Financiera no Bancaria Cubana. Modelo 042-908B
- Perfil de Operaciones en Cuenta. Modelo 042-910
- Conozca a su Cliente – Eventos, Congresos y Ferias. Modelo 042-911
- Determinación del Nivel de Riesgo del Cliente. Modelo 155-912
- Declaración Jurada de Vínculo sobre Personas Públicamente Expuestas. Modelo 155-913

De la información contenida en los documentos archivados en los expedientes de cuentas de clientes del Banco Financiero Internacional S.A. se nutren todos los procesos y sistemas de información que contribuyen a la relación banco-cliente, la misma define además la operatividad de las cuentas y garantizan el estricto cumplimiento de las normas y procedimientos de prevención y control establecidos en el Manual de Contabilidad Normas y Procedimientos que están acordes a la legislación vigente.

### **1.3 Conclusiones del capítulo:**

Al finalizar este capítulo se pudo concluir que:

1. Los Sistemas de Información resultan relevantes en el ámbito organizacional, particularmente los sistemas de información documental, como proveedores de información primaria.
2. Una gestión documental ágil, oportuna y eficiente, influye de manera positiva en la toma de decisiones en todos los niveles de las organizaciones.
3. La diversidad y cantidad de documentos que conforman el expediente de cuenta de cliente del Banco Financiero Internacional, S. A de Sancti Spíritus precisa de una gestión rápida y eficaz.

## **CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE CUENTAS DE CLIENTES DE LA SUCURSAL DE SANCTI SPÍRITUS DEL BFI, S. A.**

En el presente capítulo se realiza una descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes y se hace un diagnóstico del mismo para conocer las principales deficiencias. Posteriormente se propone el diseño del sistema de información documental, según la metodología ágil de desarrollo de software XP.

### **2.1 Breve caracterización de la sucursal Sancti Spiritus del Banco Financiero Internacional, S. A.**

La gestión bancaria del BFI está enfocada a empresas que operan en monedas libremente convertibles y pesos cubanos, teniendo entre sus principales segmentos de clientes a empresas de turismo, compañías comerciales, cadenas minoristas, líneas aéreas, minería, prospección de petróleo y otras entidades importadoras, exportadoras, productivas o de servicio, incluyendo oficinas de representación de compañías extranjeras y mixtas; proporcionando un amplio rango de productos crediticios (sobregiros, crédito a corto plazo, préstamos para capital de trabajo, préstamos para inversiones a largo plazo, financiamiento al comercio exterior, garantías y créditos documentarios).

El Manual de Comunicación del BFI, S. A. (2020) contiene los lineamientos, políticas y objetivos de comunicación con que trabajarán todas las áreas del banco y en él se establece como su misión “ofrecer soluciones financieras seguras y de alta calidad, que contribuyan al desarrollo económico de nuestros clientes y el país.” y como visión “ser el banco líder para el desarrollo empresarial en Cuba, por la excelencia de nuestros servicios” (p. 3).

Por otra parte, el Manual de Comunicación del BFI, S. A. (2020) también define además, como valores compartidos del banco la honestidad, la experiencia, la seriedad, el desarrollo, y como valores declarados la confianza, el compromiso, el profesionalismo y el crecimiento.

Para lograr lo anterior cuenta con una amplia red de bancos corresponsales extranjeros y una red nacional de sucursales, para la gestión bancaria y financiera demandada por nuestros clientes.

## *Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spíritus del BFI, S. A.*

Esta investigación tiene lugar en la sucursal Sancti Spíritus, ubicada en la calle Independencia número 2 sur de la ciudad de Sancti Spíritus y situada en la provincia homónima de nuestro país. La misma fue fundada el 16 de abril de 1997 y comenzó a prestar servicio con un colectivo de 13 trabajadores.

Para cumplir con la misión, visión y valores la sucursal cuenta hoy en su plantilla con 15 trabajadores, de ellos 9 son graduados de nivel superior, 5 medio superior y solamente uno con nivel medio. Ocho trabajadores son del sexo masculino. Del total de trabajadores solamente dos son cuadros y se cuenta con una reserva de cuadros cubierta.

El colectivo de trabajo colabora como equipo bien cohesionado, presta con calidad los servicios demandados por los clientes, ya sean personas naturales o jurídicas, estas últimas constituyen lo que se denomina clientes habituales, dada su vinculación contractual con el BFI S.A. mediante una cuenta.

Dentro de los principales servicios que se prestan en la sucursal a los clientes habituales se encuentran transferencias bancarias a otros bancos, traspasos de fondos entre cuentas de clientes del BFI, los pagos de diversos tipos con capacidad de liquidez, recepción de depósitos de cheques, pagos de cheques en efectivo, recepción de depósitos de efectivo, entre otros.

### **2.2 Acercamiento al proceso de gestión de los expedientes operativos de cuentas de clientes.**

El proceso de gestión de los expedientes operativos de cuentas de clientes está precedido por una fase de vinculación, en la cual el cliente solicita la apertura de una cuenta bancaria, para ello debe presentar los documentos requeridos. Un mismo cliente puede solicitar varias cuentas en el mismo o diferentes momentos, según el propósito que destine a cada una.

La documentación recibida se escanea y envía mediante el Sistema de Transmisión de Documentos a la Secretaría del Banco Financiero Internacional S. A. para su revisión. Si satisface los requisitos establecidos esta aprueba la apertura de la cuenta, de lo contrario lo deniega. En ambos casos mediante dictamen jurídico que es enviado a la sucursal que inició el proceso.

Recibido el dictamen de aprobación, si la solicitud fue denegada, el gerente cita al cliente para devolver los documentos recibidos. En caso contrario, lo cita para formalizar la apertura de la cuenta y luego se crea el expediente con los



*Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.*

documentos recibidos y generados por el Banco en esta parte del proceso (Ver figura 2.1).

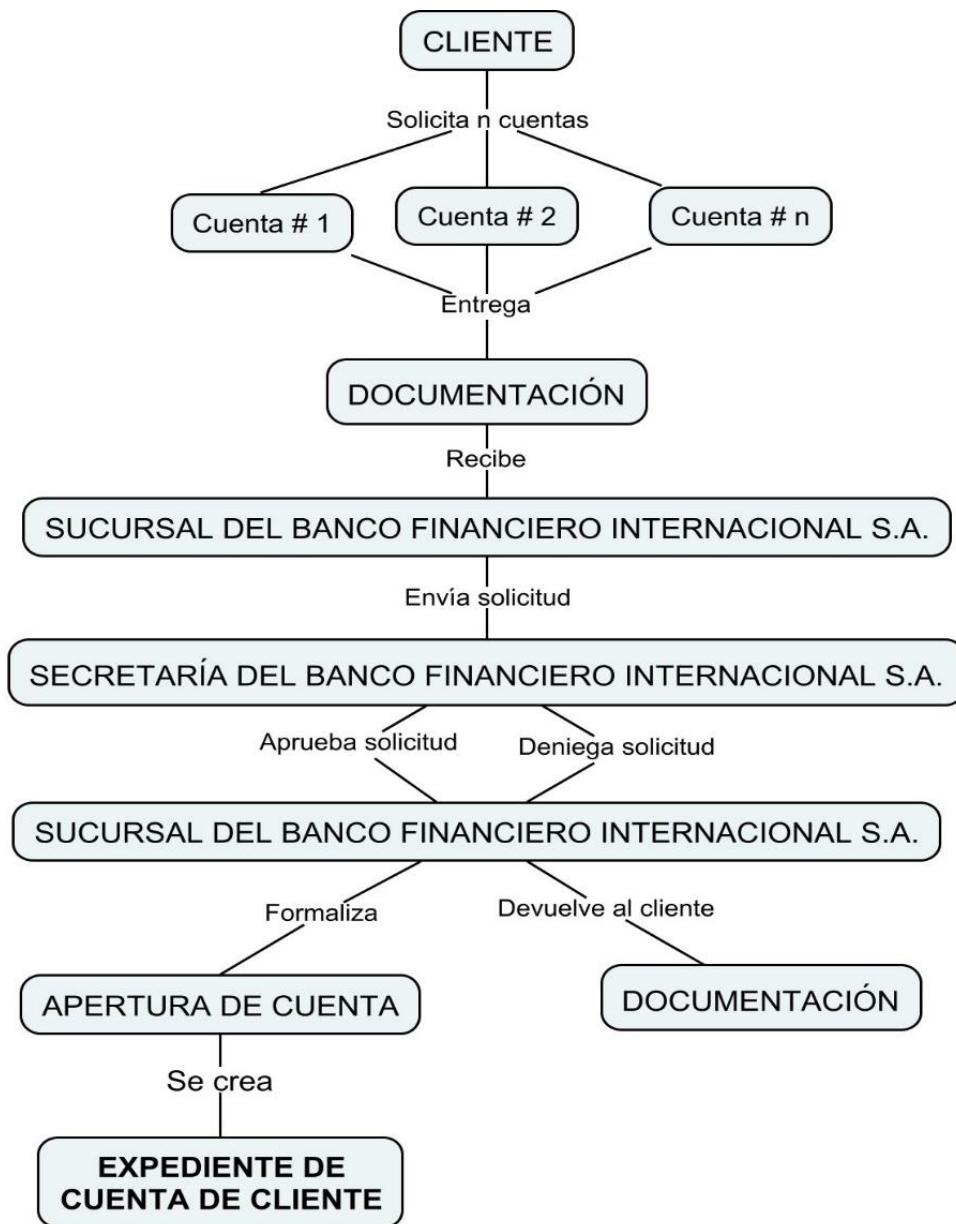


Figura 2.1. Proceso inicial para la solicitud de apertura de una cuenta. Fuente: Elaboración propia.

Los expedientes de cuentas de cliente durante su ciclo de vida se conservan en archivos metálicos, de madera y el cuarto de archivo pasivo, todos cerrados bajo llave y agrupados según su estado operativo. La organización y dinámica del trabajo entre ellos se muestra en la figura 2.2.

*Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.*

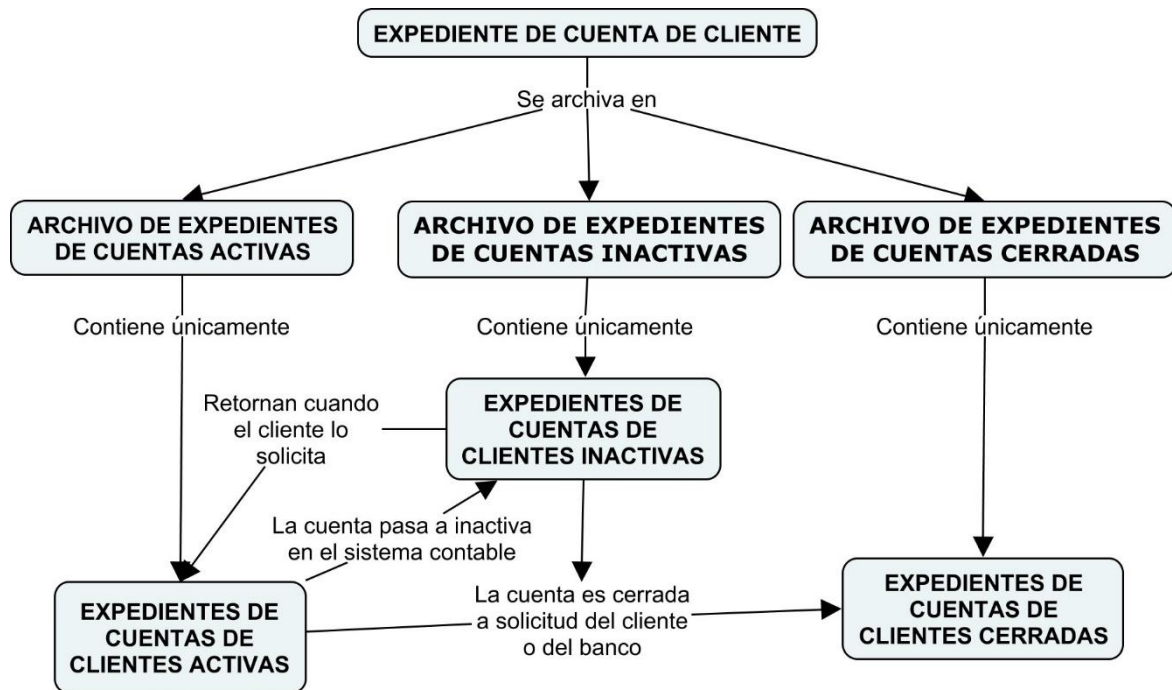


Figura 2.2 Dinámica de trabajo con los expedientes de cuentas de cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Cada cuenta de cliente se identifica por un número, definido por la gerencia de control de clientes y cuentas y tiene asociado un expediente, el cual consiste en una carpeta de cartón que contiene documentos de varios tipos en formato de papel, archivados cronológicamente por fecha de ingreso. A su vez los expedientes se guardan dentro del archivo que les correspondan según el estado operativo de la cuenta, ordenados por su número de cuenta, de menor a mayor.

El MCNP del BFI, S.A. sobre el acceso y la custodia a los expedientes de cuentas de cliente establece que:

- Los de cuentas activas se mantienen en gavetas cerradas con llave dentro de la gerencia de la sucursal, bajo la custodia del gerente. Tienen acceso a ellos el gerente o sustituto en ausencia. Por motivo de actualización o consulta pueden ser solicitados por el subgerente, gestor de negocios en función de secretario, especialistas de la Gerencia de Control de Cuentas de Clientes de la Oficina Central del banco Financiero Internacional S.A. y por el oficial de cumplimiento que atiende la Sucursal y radica en la Gerencia de Cumplimiento, también situada en la Oficina Central antes mencionada.
- Para aquellos de cuentas inactivas la custodia y acceso es similar, salvo que se segregan del archivo de cuentas activas y se guardan dentro de la misma oficina del gerente, pero en gaveta aparte cerrada bajo llave.

***Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.***

- Por último, los de cuentas cerradas se conservan en el Archivo Pasivo de la sucursal, bajo llave, en cajas de cartón que contienen aquellos expedientes de cuentas cerradas en un mismo año. Están bajo la custodia del trabajador responsable del Archivo Pasivo y tienen acceso a los mismos el trabajador antes mencionado, el gerente o sustituto en su ausencia, el gestor de negocios en función de secretaria y los trabajadores de las instancias superiores descritos en los dos párrafos anteriores.

Al mismo tiempo refiere sobre la actualización de los expedientes:

- Cuando se ingresan nuevos documentos, los cuales constituyen evidencia de los cambios en la operatividad de la cuenta, estado según clasificación, actualización bianual establecida de los datos del cliente y su perfil de operaciones e incluso del título de la cuenta.
- Excepcionalmente puede darse el caso de que sea necesario subsanar un error humano y trasladar un documento de un expediente a otro lo cual no constituye una eliminación.

La misma fuente estipula sobre la destrucción de los expedientes:

- Mientras las cuentas sean activas e inactivas los expedientes y por tanto la documentación que contienen, no se destruyen. Luego de archivarlos como expedientes de cuentas cerradas se conservan por veinte años y al cumplirse este plazo finalmente se destruyen.

**2.2.1 Limitaciones existentes en el proceso de gestión de los expedientes operativos de cuentas de clientes en el BFI, S.A. Sancti Spiritus.**

Para profundizar en los aspectos que influyen negativamente en una exitosa gestión de la información documental contenida en los expedientes operativos de cuentas de clientes se definió que la población estaría integrada por los 6 trabajadores que interactúan directamente en este proceso. Posteriormente se utilizaron varios métodos de investigación científica.

La observación directa permitió constatar que cuando un directivo o especialista de la sucursal necesita consultar la información de los expedientes debe solicitarla al trabajador designado para su custodia, el cual, en ocasiones no está presente o se encuentra desarrollando otras funciones y por tanto el archivo permanece cerrado.

*Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.*

En no pocas ocasiones los expedientes contienen gran cantidad de documentos en formato papel, por lo que realizar una búsqueda, lleva implícito interactuar manualmente con estos documentos, lo que provoca que no se encuentre el que se necesita, que se deteriore o se rompa, y/o que se emplee más tiempo del que requiere el trámite, en ocasiones con consecuencias de denegación del servicio al cliente.

La situación anterior también afecta la atención a las solicitudes de información del oficial de cumplimiento que atiende a la sucursal el cual radica en la oficina central del banco, quien, como parte de su trabajo, solicita que sean escaneados algunos documentos para su análisis.

Por otro lado, la revisión documental permitió identificar daños físicos en los documentos almacenados en el archivo pasivo de la sucursal, fundamentalmente en los expedientes de cuentas de clientes con varios años de creados. Entre las causas se hallan la humedad y la existencia de roedores.

De igual modo, se pudo constatar que el lugar destinado para el archivo pasivo ha sobrepasado su capacidad de almacenamiento, por lo que, para localizar un determinado expediente, en ocasiones conlleva a mover varias cajas de cartón, incluso fuera del local.

Con el objetivo de alcanzar mayor profundidad en el estudio de las potencialidades y debilidades de la actual gestión de los documentos contenidos en los expedientes se aplicó una encuesta a los 6 trabajadores que intervienen directamente en el proceso. Se evaluaron como indicadores varias de las características definidas en la norma ISO 15489-1:2016 para lograr la eficiencia de un sistema de gestión documental (ver Anexo 1).

La composición de los trabajadores encuestados por categoría ocupacional se puede ver en la tabla 2.1

Tabla 2.1: Descripción de la población según categoría ocupacional

Categoría ocupacional	Cantidad
Gerente	1
Subgerente	1
Supervisor	1
Negociador	3
Total	6

**Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.**

En la tabla 2.2 se muestran los indicadores utilizados:

Tabla 2.2 Descripción de los indicadores medidos.

	Característica	Indicadores
Proceso de gestión documental de los expedientes de cuentas de clientes	Fiabilidad	1.Brinda información confiable
		2.Asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo
		3.Presenta información útil
	Seguridad	4.Controla la validación de usuarios
		5.Controla la seguridad de los documentos
	Conformidad	6.Cumple con las expectativas de la organización (el proceso de información de manera efectiva)
	Exhaustividad	7.Capacidad para gestionar documentos de manera oportuna
		8.Fluidez en la gestión de documentos con el uso de tecnologías

Los datos obtenidos en la encuesta se procesaron con la ayuda de Microsoft Excel 2016. Los resultados se muestran en la tabla 2.3.

**Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.**

Tabla 2.3 Resultados de la encuesta en la etapa de diagnóstico.

Indicador	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	16.67	5	83.33
2	0	0.00	0	0.00	3	50.00	2	33.33	1	16.67
3	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33	0	0.00
4	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	67.67	2	33.33
5	0	0.00	0	0.00	3	50.00	2	33.33	1	16.67
6	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33	0	0.00
7	0	0.00	0	0.00	4	66.67	1	16.67	1	16.67
8	6	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

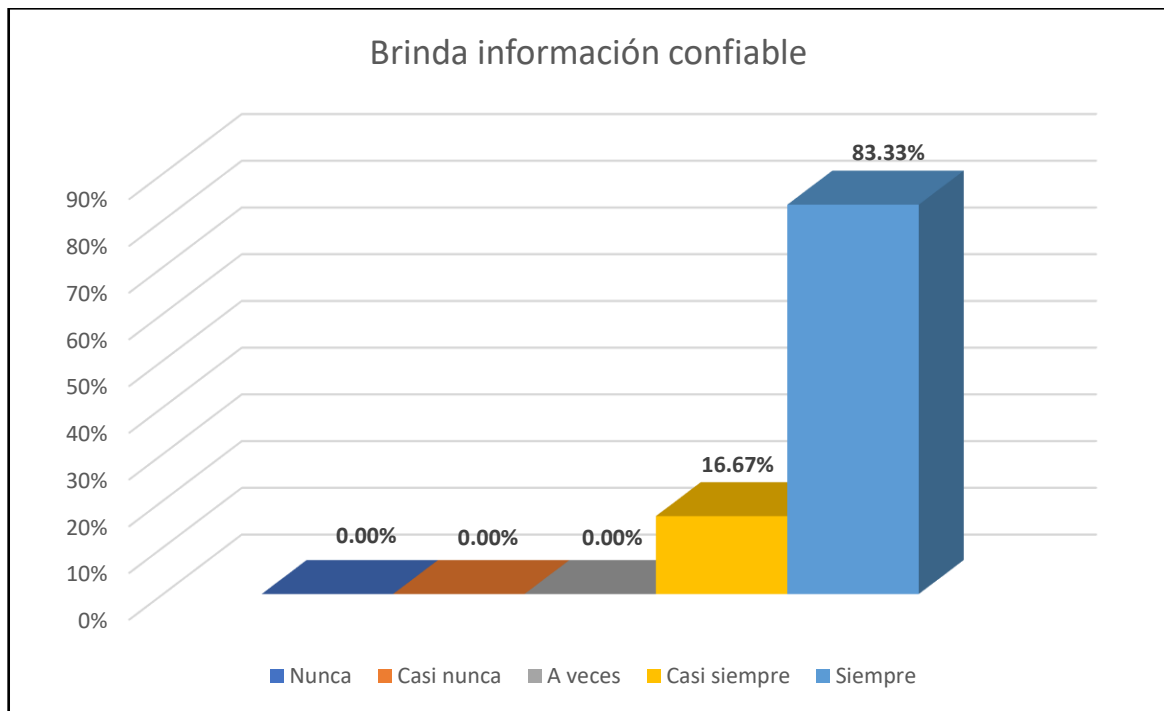


Figura 2.3 Representación gráfica del análisis del indicador número uno.

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 2.3, el 83.33% de los encuestados consideró que la información que se maneja durante el proceso de gestión documental siempre es confiable ya que los documentos se reciben firmados por los apoderados de la cuenta según el régimen de firmas definido por el cliente, las resoluciones son presentadas certificadas por el jurídico de la entidad y el cliente define en modelo establecido cuáles de sus trabajadores serán tramitadores de la cuenta y podrán presentar cualesquiera de los documentos solicitados. El 16.67% eligió siempre

debido a que en algunas ocasiones se han recibido documentos de personas no registradas como tramitadores de la cuenta.

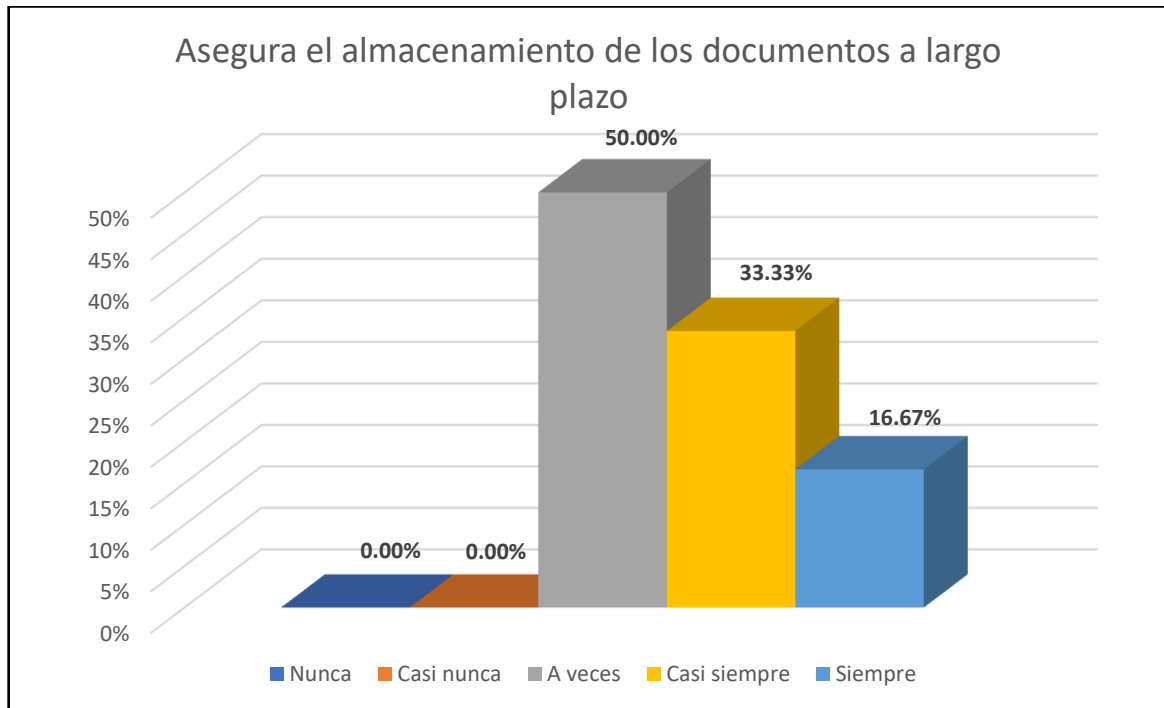


Figura 2.4 Representación gráfica del análisis del indicador número dos.

Fuente: Elaboración propia

Ante la pregunta de si se asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo, el 50.00% respondió que sólo a veces, argumentando que en algunas ocasiones los documentos están poco legibles, con roturas o manchas y sobre todo aquellos que se guardan en el archivo central. Lo anterior corrobora los resultados obtenidos en la observación directa y la revisión documental. Además, esa idea se ve reforzada por el 33.33% que plantean situaciones similares y sólo el 16.67% no se ha encontrado con esas dificultades al necesitar información contenida en los expedientes (ver figura 2.4).

El 66.67% de los encuestados coinciden en que sólo a veces argumentado que frecuentemente se demoran en localizar un documento dentro del expediente debido a la manera que estos se archivan y por tanto su recuperación se dificulta redundando en demoras del servicio al cliente, que además existe gran cantidad de información duplicada en los casos de un mismo cliente que posee varias cuentas y que en algunas ocasiones los documentos no son legibles por su deterioro. Por otra parte, el 33.33% valora el indicador de casi siempre porque han logrado localizar los documentos con una demora menor por la agilidad que han adquirido

**Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.**

y aunque concuerdan con que se debe evitar la duplicidad no consideran que la información pierda valor por este motivo. Lo anterior se describe en la figura 2.5.

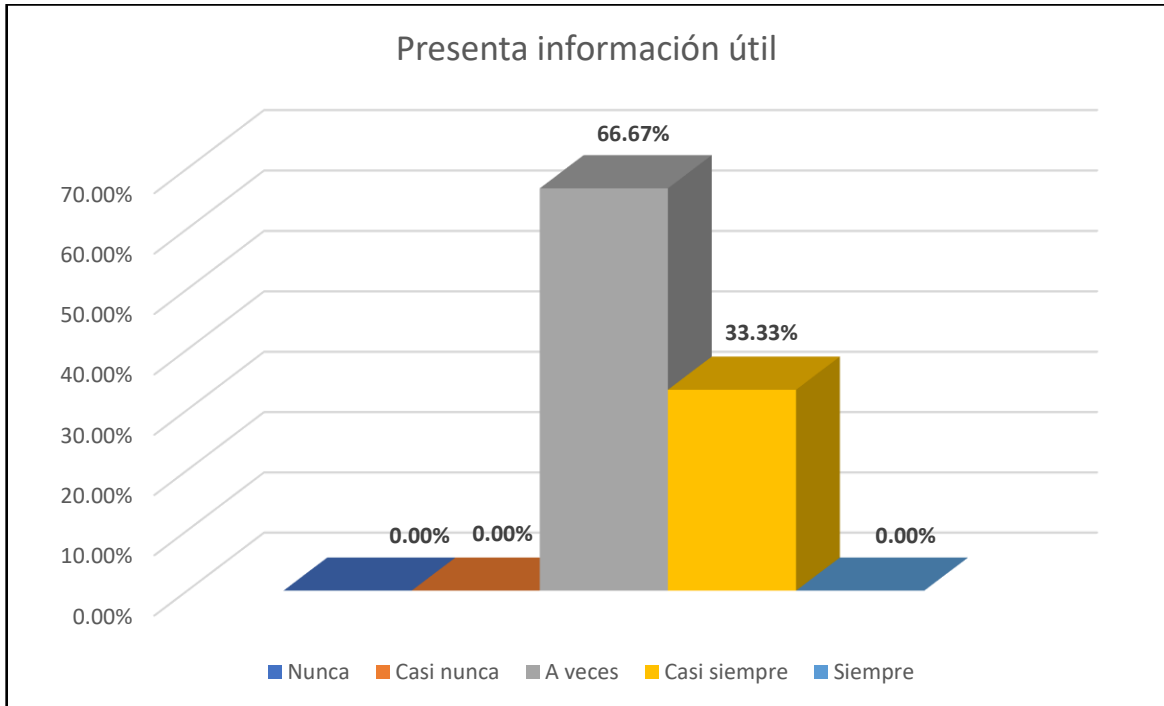


Figura 2.5 Representación gráfica del análisis del indicador número tres.

Fuente: Elaboración propia

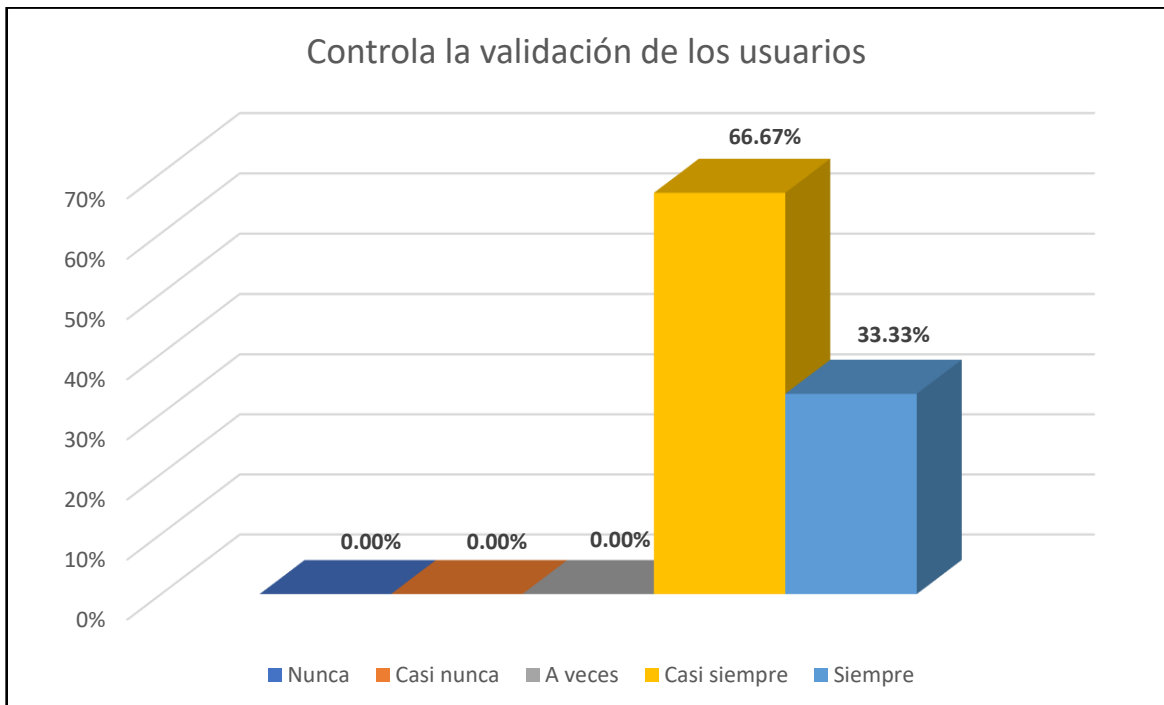


Figura 2.6 Representación gráfica del análisis del indicador número cuatro.

Fuente: Elaboración propia



*Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.*

El 33.33% de los encuestados considera que siempre se controla la validación de los usuarios, argumentando que, al estar los expedientes bajo llave, el acceso queda limitado al responsable de su custodia. Mientras que el 66.67% indicó que casi siempre, pues cuando un usuario diferente del custodio solicita un expediente para su revisión no queda registrado este acto (ver figura 2.6).

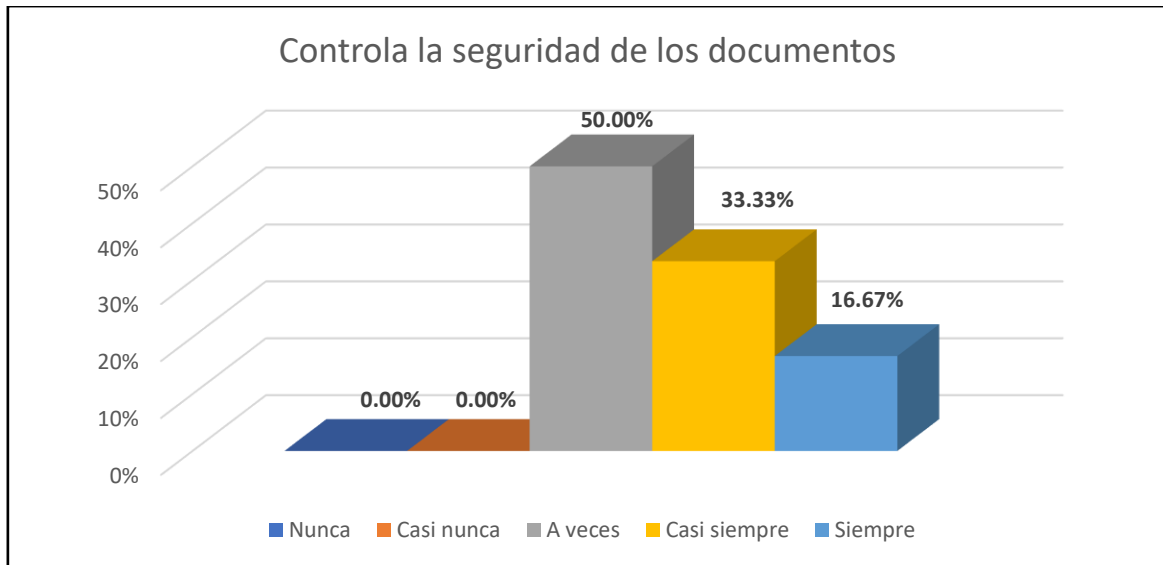


Figura 2.7 Representación gráfica del análisis del indicador número cinco.

Fuente: Elaboración propia

El 50.00% de los participantes en el estudio considera que a veces se gestiona la seguridad de los documentos ya que al ser utilizados los expedientes por usuarios diferentes a los que los custodian los documentos pueden ser sustraídos de la carpeta y al ser devuelta esta al custodio este no percataarse del acto pues sólo se encarga de volver a archivar la información. Por su parte el 33.33% respondieron que casi siempre y coinciden en la posibilidad de que ocurra un incidente como el descrito anteriormente. El 16.67% piensa que siempre se controla la seguridad de los documentos y no perciben dificultades en el actual proceder para la gestión de los documentos (ver figura 2.7).

De acuerdo con la figura 2.8 el 66.67% de la población cree que solo a veces el proceso se hace de manera efectiva ya que en varias ocasiones se ha retrasado el servicio a los clientes por la demora en acceder a los expedientes, por no estar presente el custodio de los mismos o por no encontrarse los documentos con prontitud por la gran cantidad existente y la organización tradicional con que se archiva, que incluso la anterior situación ha conllevado a denegar el servicio en algún momento a los clientes. Además, plantean en su argumentación que al estar

**Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.**

en algunos casos los documentos dañados o ilegibles no se ha logrado prestar el servicio solicitado. En sus respuestas consideran que no siempre se cumple con las expectativas de la organización ya que se afecta el cliente y por ende a la misión y la visión del BFI, S.A. Lo anterior corrobora los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de observación y la revisión documental. Por otra parte, el 33.33% considera que casi siempre explicando que, aunque coinciden con las dificultades existentes estas no ocurren con gran frecuencia.

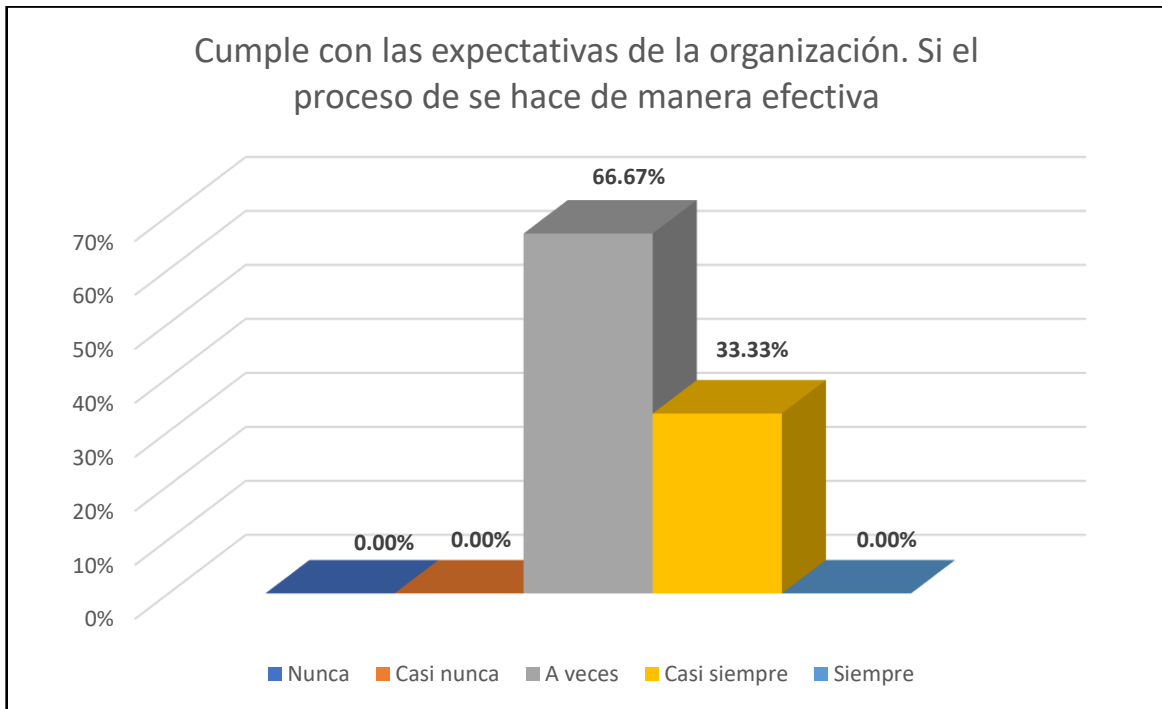


Figura 2.8 Representación gráfica del análisis del indicador número seis.

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se muestra en la figura 2.9 el 66.67% de los encuestados plantean que solo a veces el sistema tradicional actual gestiona los documentos de manera poco oportuna argumentando que aquellos que son presentados por los clientes y que requieren ser tramitados en la secretaría del BFI, S.A. se mantienen en una carpeta bajo la custodia de la secretaria de la gerente a veces por una semana a la espera de ser enviados por valija oficial y en ocasiones son devueltos por la misma vía por no cumplir con los requisitos para el trámite solicitado, ocasionando lentitud al proceso de prestación de servicio al cliente. Un 16.67% expresan que casi siempre y otro 16.67% que siempre porque creen que la demora es normal y no sienten necesidad de que se brinde el servicio más rápido.

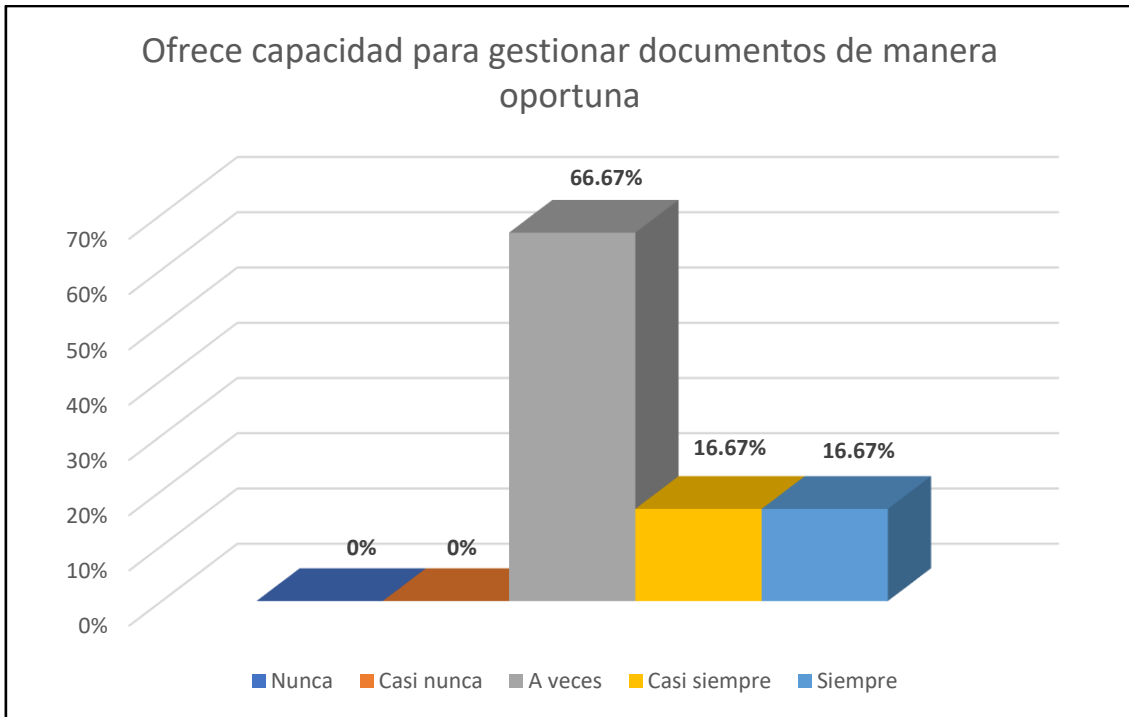


Figura 2.9 Representación gráfica del análisis del indicador número siete.

Fuente: Elaboración propia

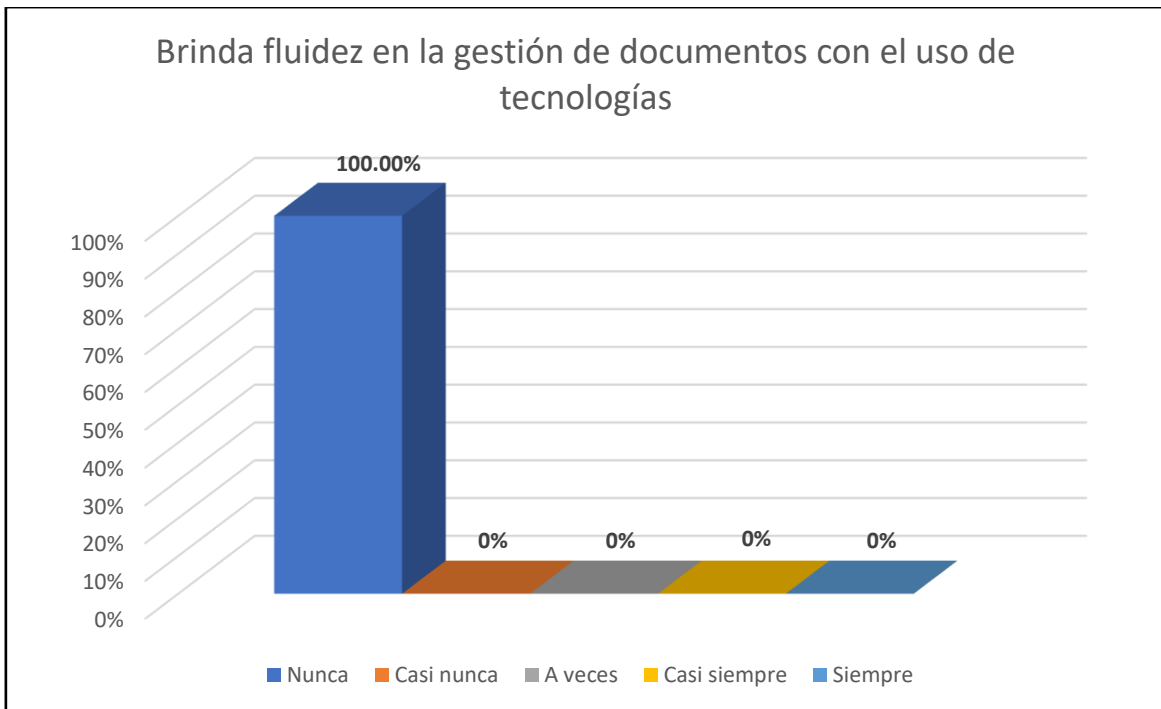


Figura 2.10 Representación gráfica del análisis del indicador número ocho.

Fuente: Elaboración propia

Tal como se refleja en la figura 2.10 el 100% de los encuestados coincide en que los documentos contenidos en los expedientes están en formato papel y se gestionan de forma tradicional, sin el uso de las tecnologías. Coinciden además en

que el tratamiento de la información mediante medios informáticos agilizaría el proceso y evitaría las dificultades actuales en la gestión de los documentos.

### **2.3 Diseño del sistema de información documental para la gestión de los expedientes de cuentas de clientes del BFI, S.A., sucursal Sancti Spíritus.**

Para el diseño de un sistema de gestión documental que contribuya a resolver el problema identificado en esta investigación se trabajó de manera conjunta con el departamento de Informática de la Universidad de Sancti Spíritus José Martí Pérez. Se utilizó la metodología de desarrollo de software Extreme Programming (XP) pues proporciona mejoras tangibles desde las primeras fases del software, detectando los errores desde el principio, bajo un clima laboral óptimo (Bezerra y Avelar, 2012, p. 43). Además, exige el involucramiento y la comunicación del usuario en todo el proceso, basada en los siguientes fundamentos: comunicación, simplicidad y retroalimentación (Amaya, 2013, p. 113).

La metodología XP, utiliza la técnica de las historias de usuario para detallar los requisitos del software. Estas son tarjetas donde el cliente escribe las propiedades que el sistema debe tener, como requisitos funcionales y no funcionales. El ciclo de vida de XP tiene 4 fases: Planificación de la entrega, diseño, codificación y pruebas (Tume, 2020, p. 13).

#### **2.3.1 Reglas del negocio**

1. El usuario Administrador del sistema, será por defecto, el informático de la Sucursal.
2. Un usuario del tipo Administrador del sistema podrá gestionar la información sobre los permisos de cada usuario común, previa autorización del gerente de la sucursal o sustituto en su ausencia la cual le llegará por su correo electrónico.
3. Todos los usuarios deben pertenecer a un perfil de acceso al sistema.
4. La información documental podrá ser ingresada por cualquier usuario que tenga acceso al sistema con perfil de Gestor y deberá ser aprobado el ingreso por aquel que ostente el perfil de Gerente.
5. Todos los usuarios que ingresen al sistema deben estar previamente registrados en la aplicación.
6. Cada usuario común podrá ingresar al sistema, según la configuración de seguridad establecida por el usuario Administrador del sistema.

***Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.***

7. La aplicación debe estar basada en la web.
8. Dentro de cada sitio web debe garantizarse que los expedientes de cuentas de clientes se guarden en carpetas separadas según su situación operativa y que el acceso a las mismas se pueda personalizar según el perfil de cada usuario.

**2.3.2 Lista de reserva del producto**

- ✓ Requerimientos de Apariencia o Interfaz Externa
  - \* La interfaz estará diseñada de modo tal que el usuario pueda tener en todo momento el control de la aplicación, lo que le permitirá ir de un punto a otro dentro de ella con gran facilidad. Se cuidará porque la aplicación sea lo más interactiva posible.
- ✓ Requerimientos de Usabilidad
  - \* El sistema es de libre acceso, pero a la aplicación diseñada para la actualización de los datos del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes solo tendrán acceso los usuarios definidos por el administrador del sistema. La aplicación web podrá ser usada por aquellos usuarios que no tengan experiencia en el uso de la computadora, sólo necesitarían un ligero entrenamiento sobre el funcionamiento de los principales elementos de una interfaz estándar en el ambiente de los Sistemas Operativos Windows o Linux (uso del mouse, manejo de menús, botones, cuadros de texto, entre otros.)
- ✓ Requerimientos de Rendimiento
  - \* No se requiere de una capacidad de procesamiento alta, pues la aplicación no ejecutará algoritmos complejos.
- ✓ Requerimientos de Soporte
  - \* Se requiere un servidor de bases de datos con soporte para grandes volúmenes de información, velocidad de procesamiento y tiempo de respuesta rápido en accesos concurrentes. Se documentará la aplicación para garantizar su soporte.
  - \* Se realizará mantenimiento a fin de aumentar las funcionalidades del mismo a través de versiones posteriores y según las nuevas necesidades de la gestión de los expedientes de cuentas de clientes.
- ✓ Requerimientos de Portabilidad

***Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.***

- \* La plataforma seleccionada para desarrollar la aplicación fue Windows.
- ✓ Requerimientos de Seguridad
  - \* Debe garantizar la conectividad e integridad de los datos almacenados a través de la red. Esto está garantizado por el Sistema Operativo.
  - \* Debe garantizar la confidencialidad para proteger la información de acceso no autorizado. Esto estará garantizado por el Sistema Gestor de Base de Datos.
  - \* El sistema impondrá un estricto control de acceso que permitirá a cada usuario tener disponible solamente las opciones relacionadas con su actividad.
  - \* La información deberá estar disponible a los usuarios en todo momento, limitada solamente por las restricciones que estos tengan de acuerdo con la política de seguridad del sistema.
- ✓ Confiabilidad
  - \* Garantía de un tratamiento adecuado de las excepciones y validación de las entradas del usuario.
  - \* El sistema en casos de fallos debe garantizar que las pérdidas de información sean mínimas.
- ✓ Requerimientos de Ayuda y Documentación en Línea
  - \* El sistema contará con una ayuda que explicará de manera clara y sencilla al usuario todas sus funcionalidades.
- ✓ Requerimientos de Software
  - \* Se debe disponer de un sistema operativo compatible. El sistema debe poderse ejecutar en un entorno de Windows.
  - \* Las máquinas de los clientes deben estar conectadas a un servidor físico ESX que contenga un servidor virtual con entorno de Windows 7 o superior.
- ✓ Requerimientos de Hardware

Para la puesta en práctica del proyecto se requieren máquinas con los siguientes requisitos:

**Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.**

- \* Se requiere de una máquina que funcione como servidor, con posibilidad de virtualización, la cual debe tener como mínimo:
- \* Un Procesador Intel Xeon quad core a 3.1 GHz de frecuencia o superior
- \* 8 GB de Memoria RAM
- \* 80 GB de Disco Duro.

Las computadoras situadas en los puestos de trabajo de los usuarios requerirán como mínimo:

- \* Un Dual Core Intel Celeron
- \* 2 GB de Memoria RAM
- \* Deben estar conectadas en red con el servidor a través de una tarjeta de red de 100 Mbps

✓ Restricciones en el diseño y la implementación

Se utilizarán herramientas de desarrollo que garanticen la calidad de todo el ciclo de desarrollo del producto. Además, se deberán utilizar los colores que conforman el manual de identidad del Banco Financiero Internacional S. A.

**2.3.3 Historias de usuario**

Las historias de usuarios sustituyen a los documentos de especificación funcional. Estas “historias” son escritas por el cliente, en su propio lenguaje, como descripciones cortas de lo que el sistema debe realizar.

Iteración	Historias de usuario (número y nombre)		Ptos. Estim.	Ptos. Reales
<b>Seguridad</b>				
1	1	Gestionar usuario		
	2	Autenticar usuario		
<b>Nomencladores</b>				
2	3	Gestionar categoría tipo de clasificación de cuenta según situación operativa		
	4	Gestionar categoría número y título de cliente		
	5	Gestionar categoría número y título de cuenta		
	6	Gestionar etiqueta tipo de documento		
	7	Gestionar etiqueta número y nombre de modelo		
	8	Gestionar etiqueta motivo de dictamen		
	9	Gestionar etiqueta motivo de resolución		
	10	Gestionar etiqueta motivo de carta		
	11	Gestionar etiqueta tipo de documento de identificación		
<b>Expedientes de cuentas de cliente</b>				
3	12	Gestionar carpetas de archivo de expedientes según situación operativa		
<b>Documentos</b>				

**Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.**

4	13	Gestionar resolución de creación de la entidad		
	14	Gestionar resolución que designa a la dirección de la entidad		
	15	Gestionar resolución del director de la entidad designando a las personas autorizadas para la apertura, operación y cierre de cuentas bancarias, nombrando a la persona o personas autorizadas para ejercitar tales facultades		
	16	Gestionar reproducción de los documentos de identificación de la persona o personas autorizadas para abrir y operar cuentas bancarias.		
	17	Gestionar dictamen jurídico		
	18	Gestionar modelo 040-904. Contrato de cuenta-Anexo		
	19	Gestionar modelo 040-912A. Entrega de clave para el recibo de estados de cuenta vía correo electrónico		
	20	Gestionar modelo 040-913. Renovación de operaciones en cuenta		
	21	Gestionar modelo 040-915. Contrato de cuenta corriente persona jurídica cubana.		
	22	Gestionar modelo 042-903 "Conozca a su cliente – persona jurídica cubana"		
	23	Gestionar modelo 042-903B. Conozca su cliente – Actualización de datos del cliente – Personas jurídicas, sociedades, asociaciones y organizaciones cubanas.		
	24	Gestionar modelo 042-905 Conozca a su Cliente – Proyecto o Programa de Colaboración Económica		
	25	Gestionar modelo 042-905B. Conozca a su Cliente- Actualización de Datos del Cliente - Proyecto o Programa de Colaboración Económica.		
	26	Gestionar modelo 042-906. Sociedades, Asociaciones y Organizaciones Cubanas.		
	27	Gestionar modelo 042-908. Conozca a su Cliente – Banco Cubano e Institución Financiera No Bancaria Cubana.		
	28	Gestionar modelo 042-908B. Actualización de Datos del Cliente - Banco Cubano e Institución Financiera no Bancaria Cubana		
	29	Gestionar modelo 042-910. Perfil de operaciones en cuenta.		
30	Gestionar modelo 042-911. Conozca a su Cliente – Eventos, Congresos y Ferias.			
31	Gestionar modelo 105-905. Constancia de inexistencia de fondos.			
32	Gestionar modelo 105-905A. Constancia de no pago			
33	Gestionar modelo 155-903. Reporte de operación sospechosa.			
34	Gestionar modelo 155-912. Determinación del nivel de riesgo del cliente.			



**Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.**

	35	Gestionar modelo 155-913. Declaración jurada de vínculo sobre personas públicamente expuestas		
	36	Gestionar carta de solicitud de modificación para recibir estados de cuenta		
	37	Gestionar cartas de solicitud de ajustes de operaciones contables.		
	38	Carta presentada por el Cliente con la Información Requerida para la Tramitación del Cierre de Cuentas		
	39	Gestionar licencia emitida por el banco Central de Cuba		
<b>Informes</b>				
5	40	Recuperar expedientes por las categorías definidas en las historias de usuario 3, 4 y 5.		
	41	Recuperar documentos por las etiquetas definidas en las historias de usuario de la 6 a la 11		
	42	Recuperar documentos con filtros combinados de las categorías y etiquetas definidas en las historias de usuario de la 3 a la 11.		

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número: 1</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar usuario
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada: 1</b>
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta.	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> permite guardar de los usuarios que trabajarán con el software los siguientes datos: nombre de usuario, nombre y apellidos, cargo y dirección de correo electrónico. A cada usuario se le crea una cuenta y una contraseña para que pueda acceder al sistema.</p> <p>Además, se asignan roles a cada cuenta de usuario que determinarán las acciones que estos puedan realizar sobre los documentos y el flujo de trabajo para gestionarlos.</p> <p>Roles y sus derechos:</p> <p><i>Administrador:</i> tiene derechos plenos sobre todo el contenido; sobre lo que ha creado él mismo y lo que han creado otros usuarios.</p> <p><i>Colaborador:</i> tiene derechos plenos sobre el contenido de su propiedad; tiene derechos para editar el contenido creado por otros usuarios, pero no para eliminarlo.</p> <p><i>Contribuidor:</i> tiene derechos plenos sobre el contenido de su propiedad; no puede editar ni eliminar el contenido creado por otros usuarios.</p> <p><i>Consumidor:</i> solo tiene derechos para ver contenido; no puede crear su propio contenido.</p> <p>Usuarios y sus roles:</p> <p>Gerente: <i>Administrador.</i></p> <p>Subgerente: <i>Administrador.</i></p> <p>Negociador bancario: <i>Contribuidor.</i> Dado que este usuario es el que inserta los documentos en el Sistema de Información Documental, pueden crearse varios según sea necesario.</p> <p>Supervisor bancario: <i>Consumidor.</i></p>	
<b>Observaciones:</b>	

*Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.*

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número: 2</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Autenticar usuario
<b>Usuario:</b> Todos	<b>Iteración Asignada:</b> 1
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite la entrada a la aplicación para gestionar los documentos según el rol asignado a cada usuario. El usuario debe lograr acceder con su nombre de usuario y contraseña.	
<b>Observaciones:</b>	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número: 3</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar categoría tipo de clasificación de cuenta según situación operativa
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como categoría de los tres tipos de clasificación de cuenta: activa, inactiva y cerrada.	
<b>Observaciones:</b>	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número: 4</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar categoría número y nombre de cliente
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como categoría del número y título de cliente asignado por el sistema contable. El software debe garantizar que el número sea único y de cinco dígitos.	
<b>Observaciones:</b>	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número: 5</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar categoría número y título de cuenta
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como categoría del número y título de cuenta asignado por el sistema contable. El software debe garantizar que sea único.	
<b>Observaciones:</b>	

*Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.*

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número: 6</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar etiqueta tipo de documento
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como etiqueta del tipo de documento que se desea archivar. Pueden ser: dictamen, resolución, modelo, reproducción de documento de identificación, cartas de solicitud, licencia bancaria y otros documentos.	
<b>Observaciones:</b>	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número: 7</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar etiqueta número y nombre de modelo
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como etiqueta del número del modelo y el nombre del modelo que se va a archivar. Debe garantizarse que se correspondan con aquellos modelos normados en el Manual de Contabilidad, Normas y Procedimientos del Banco Financiero Internacional, S. A.	
<b>Observaciones:</b>	

El resto de las historias de usuario se pueden observar en el anexo 2

### **2.3.4 Interfaz de usuario.**

La interfaz se concibe con la mayor sencillez posible, de manera que el trabajo con el sistema sea fácil y ameno. Se utiliza una letra legible para su rápida comprensión, además se utiliza un lenguaje conocido por el usuario, sin emplear términos informáticos.

Para el diseño de las interfaces se siguieron las tres reglas de oro para el diseño de interfaces gráficas según (Pressman, 2010, pp. 266-269)

#### 1. Dar el control al usuario

- ✓ Definir los modos de interacción de manera que no obligue a que el usuario realice acciones innecesarias o no deseadas.
- ✓ Dar una interacción flexible.
- ✓ Permitir que la interacción del usuario sea interrumpible y también reversible.
- ✓ Facilitar la interacción a medida que aumenta la habilidad y permitir que aquélla se personalice.
- ✓ Ocultar los tecnicismos internos al usuario ocasional.

***Capítulo 2: Descripción del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la Sucursal de Sancti Spiritus del BFI, S. A.***

- ✓ Diseñar la interacción directa con objetos que aparezcan en la pantalla.
- 2. Reducir la carga de memoria del usuario
  - ✓ Reducir la demanda de memoria a corto plazo.
  - ✓ Hacer que lo preestablecido sea significativo.
  - ✓ Definir atajos que sean intuitivos.
  - ✓ La distribución visual de la interfaz debe basarse en una metáfora del mundo real.
  - ✓ Revelar información de manera progresiva.
- 3. Hacer consistente la interfaz.
  - ✓ Permita que el usuario coloque la tarea en curso en un contexto significativo.
  - ✓ Mantener la consistencia en toda la familia de aplicaciones.
  - ✓ Si los modelos interactivos anteriores han creado expectativas en el usuario, no haga cambios a menos de que haya una razón ineludible para ello

**2.4 Conclusiones del capítulo:**

Al finalizar este capítulo se pudo concluir que:

1. Existen deficiencias en el estado actual del proceso de gestión de los expedientes, las mayores dificultades se centran en el aseguramiento de los documentos a largo plazo, la utilidad de la información, la seguridad de los documentos, el cumplimiento de las expectativas de la organización y la capacidad de gestión oportuna.
2. Los resultados del diagnóstico y las posibilidades existentes en el BFI SA permitieron el diseño de un sistema de información documental que consta de reglas de negocio, una lista de reservas del producto, 42 historias de usuario y el diseño de la interfaz.

### **CAPÍTULO 3. IMPLEMENTACIÓN Y VALIDACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL PARA EXPEDIENTES (SIDPE)**

Este capítulo contiene una breve descripción del SIDPE, que incluye imágenes de sus ventanas principales, así como las transformaciones que originó en la organización del BFI su implantación. Posteriormente aborda las valoraciones emitidas por los participantes en el estudio.

#### **3.1 Descripción del SIDPE.**

Como primer paso, de la etapa de implementación del sistema diseñado se consultó al especialista de Informática del Banco para determinar qué aplicación informática se utilizaría. Se determinó emplear el software Alfresco Community Edition, en su versión estable versión 5.2f.

Alfresco es uno de los sistemas de Gestión de Contenido Empresarial (ECM) más reconocido en el mundo. Fue diseñado como alternativa de código abierto para la gestión de contenidos empresariales tales como: gestión de documentos, colaboración, gestión de registros, gestión del conocimiento, gestión de contenidos web y de imágenes. Es utilizado para gestión de documentos digitales en entornos exigentes sometidos a importantes requisitos de escalabilidad, alta disponibilidad, capacidades de integración y auditabilidad. Soporta todo tipo de requisitos relacionados con los contenidos: herramientas para la gestión de documentos, aplicaciones e interfaces para trabajo de oficina. Proporciona un repositorio escalable y una plataforma de gestión que simplifica el desarrollo. Cuenta con varios mecanismos para poder orquestar flujos de trabajo dentro de la plataforma, mediante reglas simples de contenido y mediante un motor de flujos de trabajo. (Alfresco Software, INC., 2019).

El SIDPE soportado en Alfresco Community Edition contiene un total de 93 expedientes de cuenta de clientes. Al mismo tiempo, permite a sus usuarios agilizar la recuperación de los documentos y el acceso a la información que contienen, facilita además un registro y captación de la documentación muy rápida y sencilla. Todo ello en su conjunto conlleva a una prestación de servicio rápida y toma de decisiones adecuadas en interacción con los clientes

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

El producto implementado está disponible desde cualquier computadora conectada a la red local del banco a través de un servicio web. Para acceder al mismo se establecieron los usuarios y roles definidos en el diseño para garantizar la seguridad del acceso a la información y su adecuada utilización según los permisos otorgados a cada usuario, evitando así modificaciones no deseadas en los registros (ver figura 3.1).

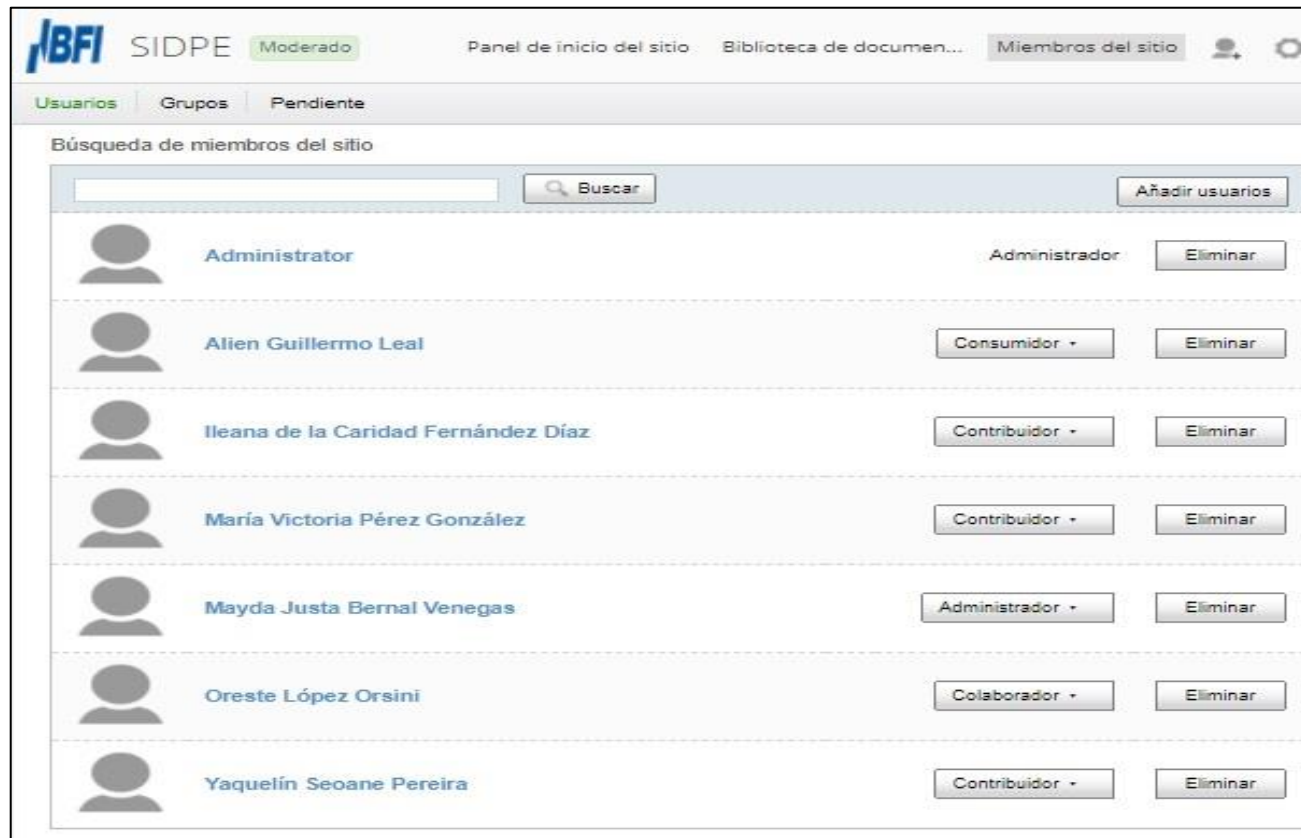


Figura 3.1 Usuarios definidos y autorizados para ingresar e interactuar con el SIDPE

Fuente: Elaboración propia.

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

La figura 3.2 muestra la interfaz del usuario del software utilizado, en idioma español, muy sencilla ya que permite una fácil interacción a través del panel de inicio del sitio, el cual ofrece: información sobre los otros miembros del SIDPE, las actividades que estos han realizado, las modificaciones realizadas por el usuario conectado y acceso a la biblioteca de documentos.

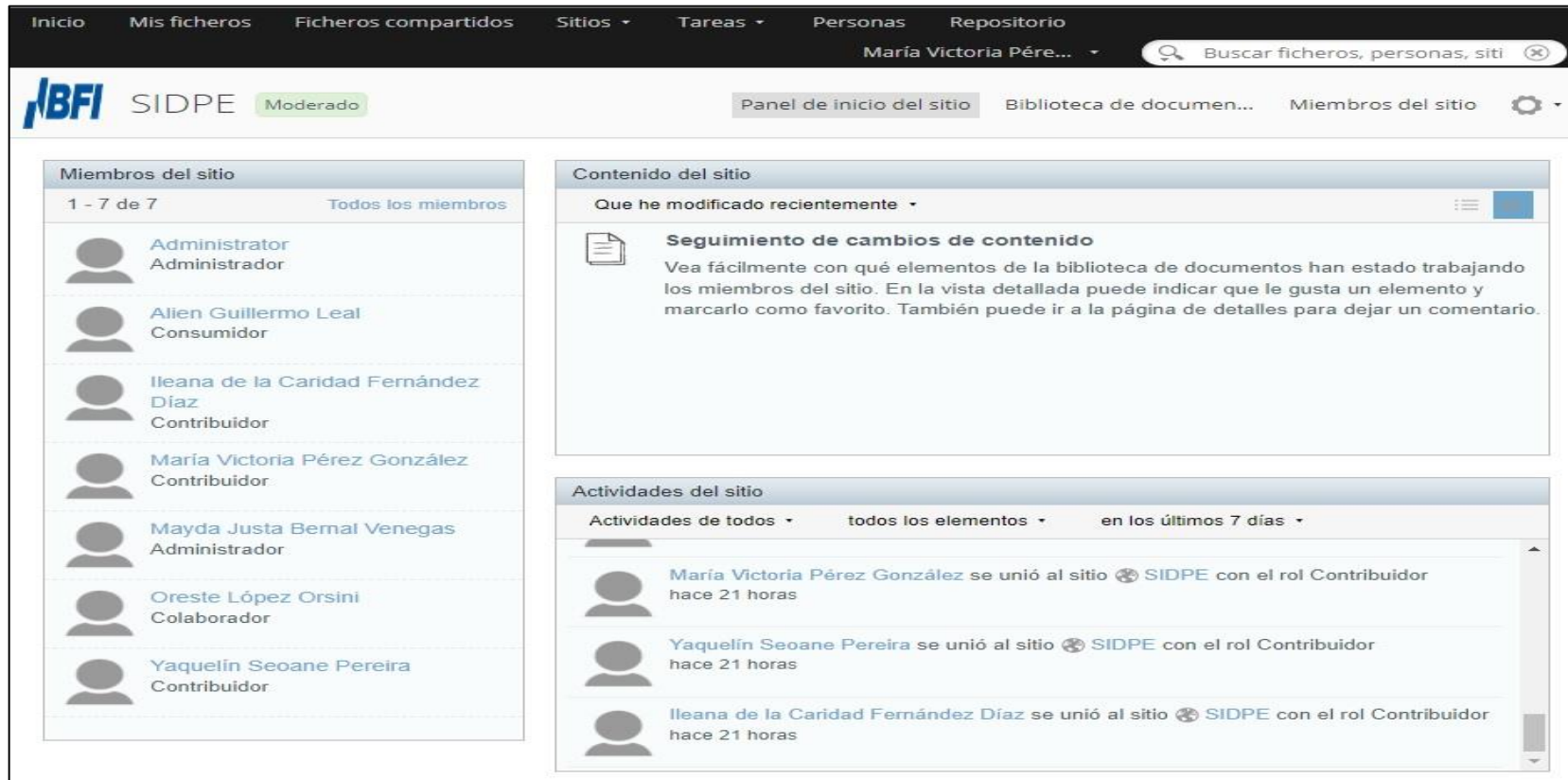


Figura 3.2 Panel de inicio del SIDPE

Fuente: Elaboración propia

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

La figura 3.3 muestra la interfaz del usuario del software utilizado, en idioma español, muy sencilla ya que permite una fácil interacción desde el inicio con las carpetas creadas según la situación operativa de las cuentas para archivar los expedientes.

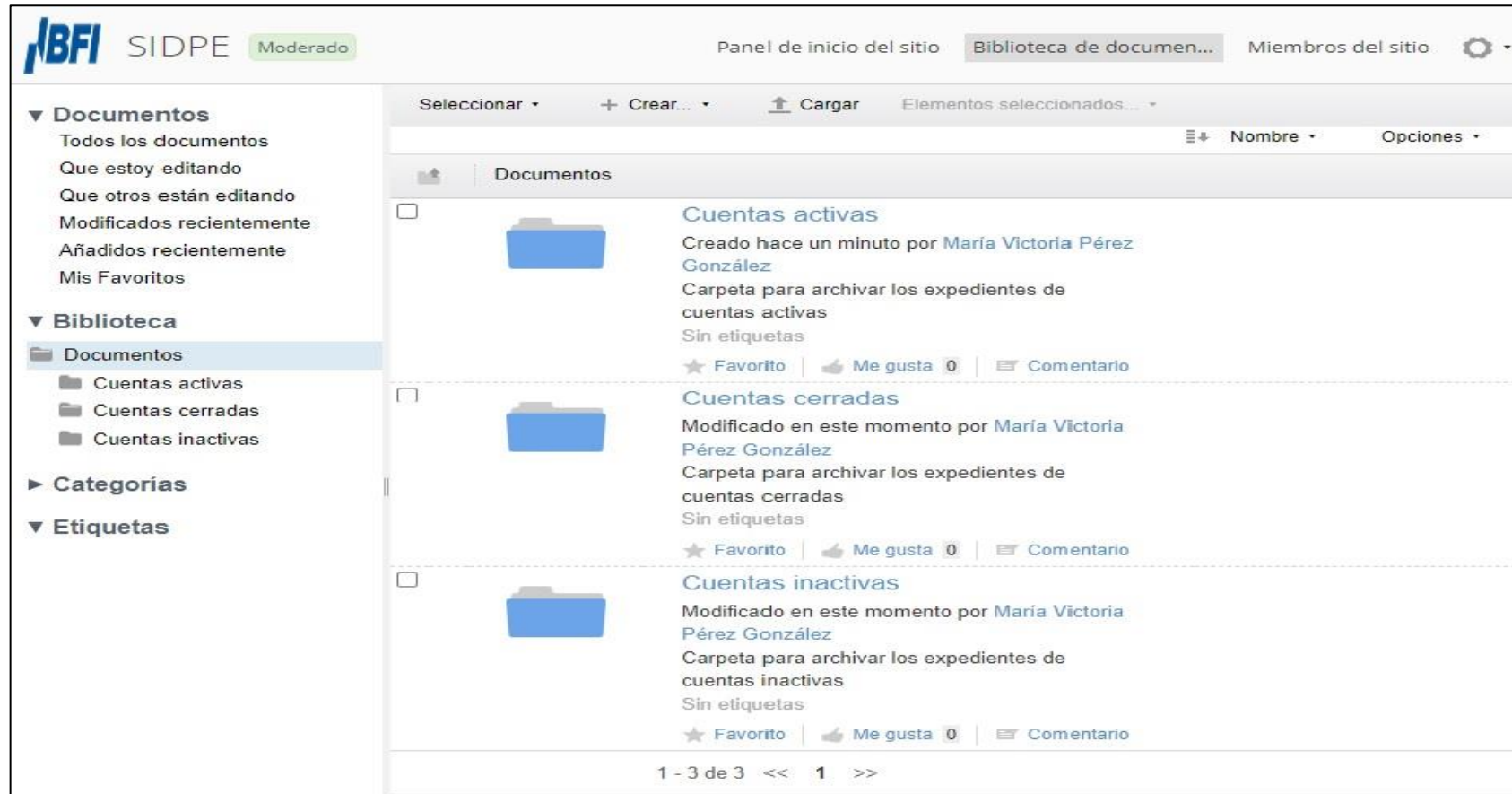


Figura 3.3 Interfaz del SIDPE para acceder a las carpetas donde se archivan los expedientes.

Fuente: Elaboración propia.



### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

El sistema de información permite la creación de carpetas independientes para cada expediente con el número y título de la cuenta facilitando así rápido acceso a ellas a través del menú lateral y simplicidad al arrastrar el documento digitalizado directamente a la carpeta de la cuenta que pertenece (ver figura 3.4).

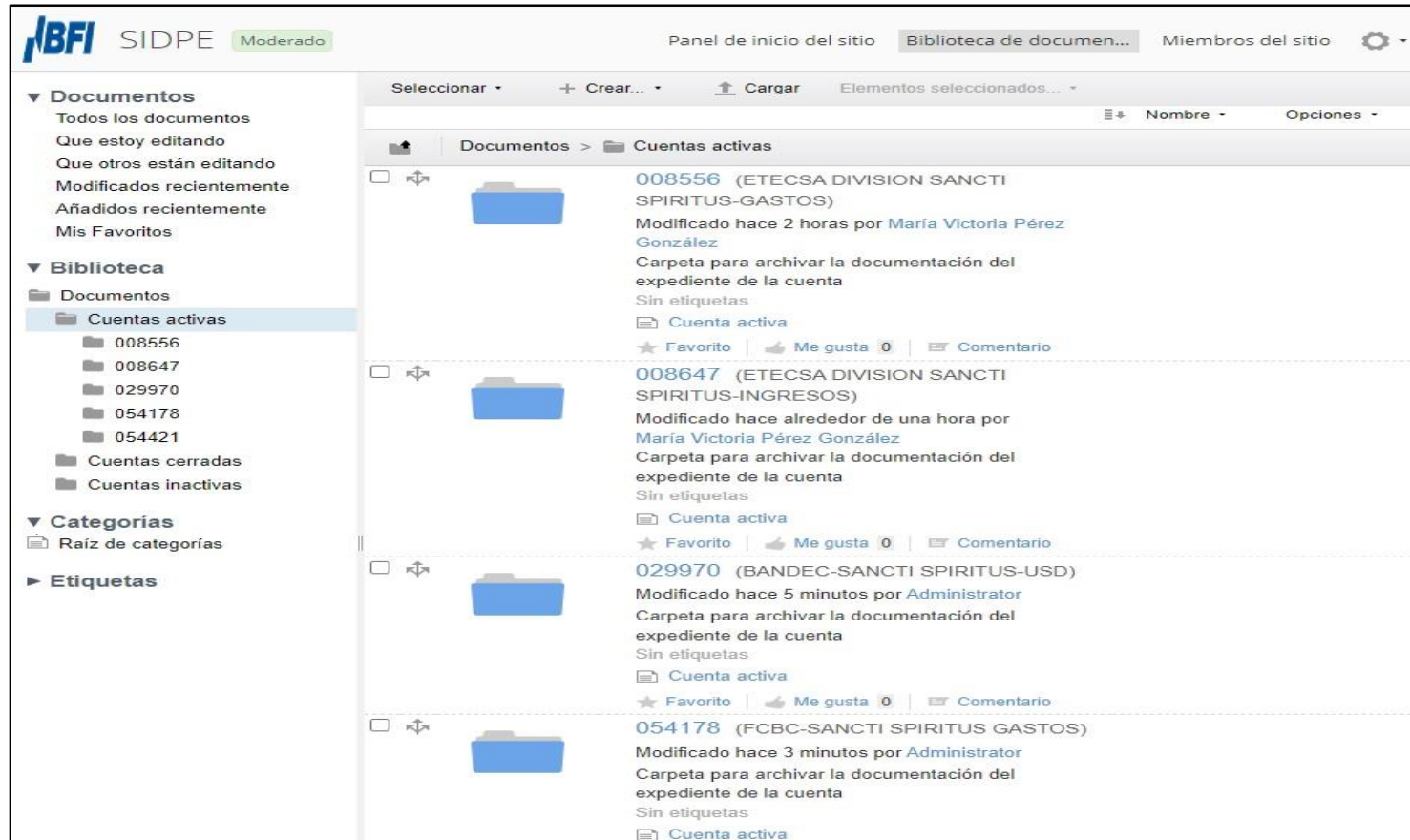


Figura 3.4 Expedientes organizados en carpeta por número y título de cuenta.

Fuente: Elaboración propia.

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

El SIDPE agiliza el proceso de captura, modificación, recuperación y eliminación de los documentos mediante el uso de categorías y etiquetas para carpetas y documentos, ubicadas en la barra lateral izquierda, tal y como se muestra en la figura 3.5



Figura 3.5 Categorías y etiquetas del SIDPE

Fuente: Elaboración propia

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

Las reglas definidas dentro del SIDPE para cada carpeta permiten automatizar el proceso de la gestión de los documentos enlazándolos, junto con las carpetas a las categorías previamente creadas (ver figura 3.6).

The screenshot displays the SIDPE interface for configuring a rule. The breadcrumb path is 'Documentos > Cuentas activas > 008556'. The rule configuration is as follows:

- Reglas heredadas de la(s) carpeta(s) padre(s):**
  - 1 ✓ Relacionar con categoría cuenta activa (Heredada de: Cuentas activas)
- Reglas de 008556:**
  - 1 ✓ **Enlace a categorías de la cuenta 008556** (Enlace a categorías de la cuenta 008556)

**Enlace a categorías de la cuenta 008556** (Descripción: Enlace a categorías de la cuenta 008556)

- Activa
- Ejecutarse en segundo plano
- Regla aplicada a las subcarpetas

**Cuando:**

- Se crean o entran elementos en esta carpeta
- Se actualizan elementos

**Si se cumplen todos los criterios:**

- Creador comienza por 'negociador'
- Modificador comienza por 'negociador'

**Realizar acción:**

- Enlazar elementos a la categoría 'ETECSA SANCTI SPIRITUS'
- Enlazar elementos a la categoría '6837'
- Enlazar elementos a la categoría '008556'
- Enlazar elementos a la categoría 'ETECSA DIVISION TERRITORIAL SANCTI SPIRITUS-GASTOS'

Figura 3.6 Regla creada para enlazar carpetas y documentos creados o modificados con las categorías que le corresponden

Fuente: Elaboración propia

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

Mediante la opción de crear un flujo de trabajo se garantiza una revisión previa del documento por el usuario con rol de administrador antes de que este sea ingresado definitivamente en el SIDPE (ver figura 3.7)

The screenshot shows the 'SIDPE Moderado' interface for creating a workflow. At the top, there are navigation links: 'Panel de inicio del sitio', 'Biblioteca de documen...', and 'Miembros del sitio'. Below the header, the 'Flujo de trabajo:' dropdown is set to 'Revisar y aprobar (un solo revisor)'. A note '\* Campos requeridos' is visible. The main form is divided into sections: 'General' with a 'Mensaje:' field containing 'Por favor revisar para completar el proceso de introducción'; 'Vencimiento:' with a date picker set to '1/4/2022' and a 'Prioridad:' dropdown set to 'Media'; 'Asignado a' with 'Revisor: \*' and a selection for 'Mayda Justa Bernal Venegas (Gerente)'; 'Elementos' with a list of documents, including one titled 'Conozca su cliente-actualización de datos-personas jurídicas cubanas, sociedades, asociaciones y organizaciones cubanas..pdf' with 'Ver más acciones' and 'Eliminar' options; and 'Otras opciones' with a checked checkbox for 'Enviar notificaciones de correo electrónico'. At the bottom, there are 'Iniciar un flujo de trabajo' and 'Cancelar' buttons.

Figura 3.7 Creación de un flujo de trabajo para revisión de documentos pendientes de introducir en el SIDPE

Fuente: Elaboración propia

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

La figura 3.8 muestra como en el SIDPE dentro de cada expediente se puede visualizar una lista detallada de todos los documentos que estos contienen. La misma contiene toda la información del archivo y permite compartirlo con otros usuarios a través del correo electrónico mediante opción habilitada al efecto.

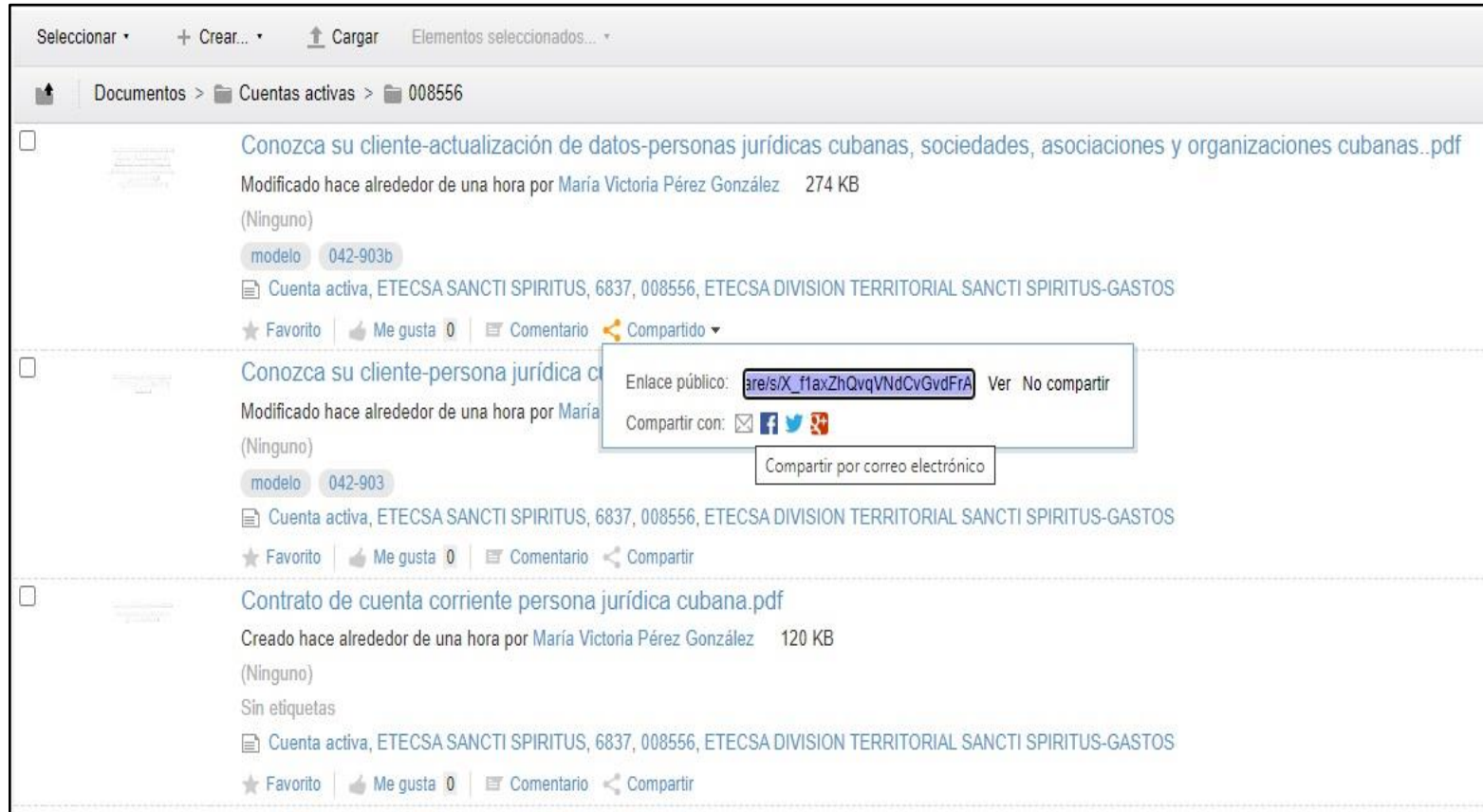


Figura 3.8 Documentos dentro de un expediente

Fuente: Elaboración propia

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

Por otro lado, el sistema de información documental facilita una vista previa de los archivos (figura 3.9) mediante la cual también se pueden descargar. En este caso si posee los permisos necesarios. Además, permite otras acciones sobre el documento y sus propiedades.

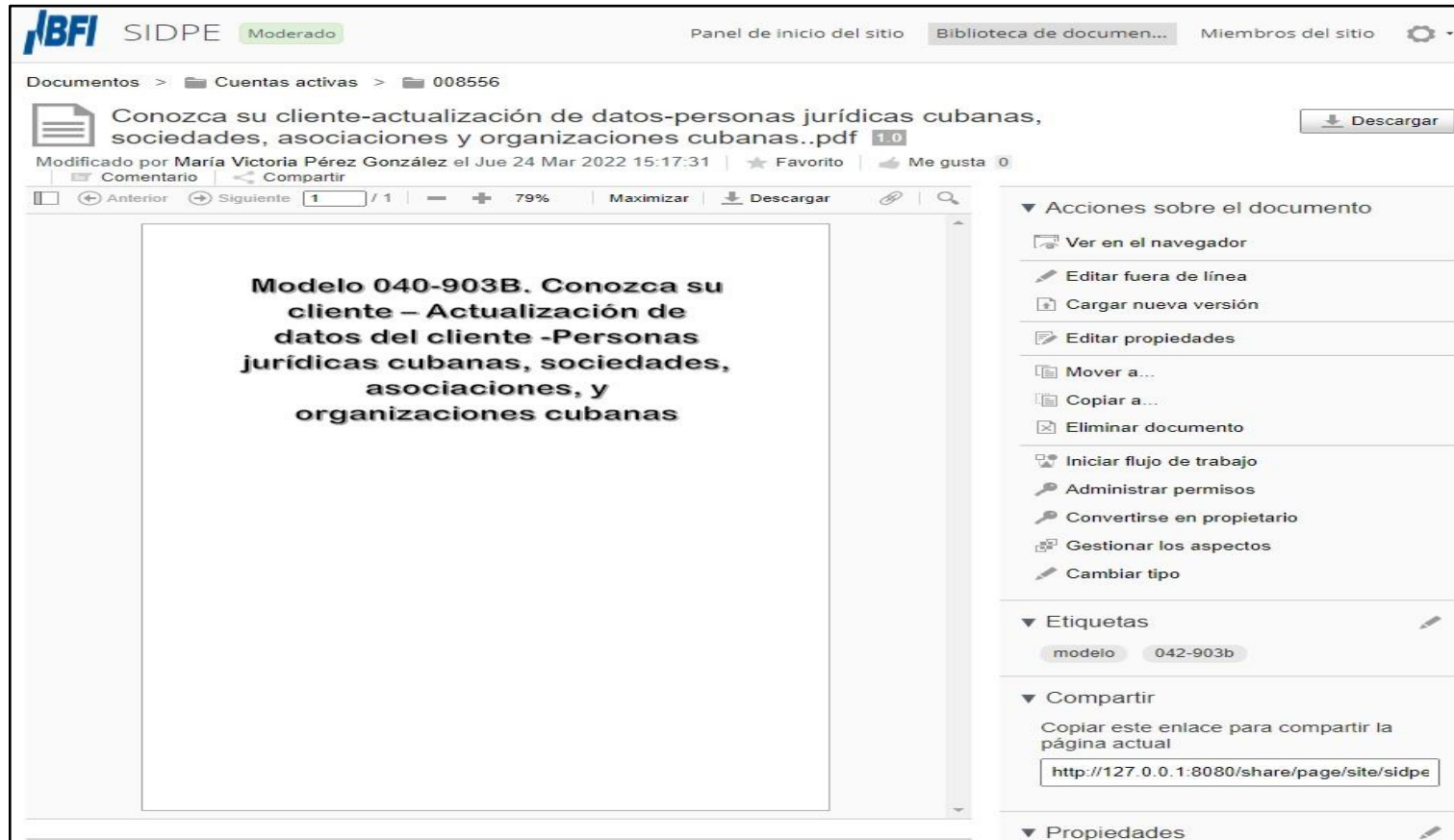


Figura 3.9 Vista previa de un documento de expediente de cuenta.

Fuente: Elaboración propia.

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

La búsqueda y recuperación de los documentos se realiza por varias vías, de manera rápida y precisa. El usuario puede acceder a ellos por la barra lateral del sistema en los accesos a Biblioteca, Categorías y Etiquetas, pero además en la vista detallada de cada carpeta y documento se facilitan enlaces a esos mismos metadatos. El SIDPE cuenta también con una búsqueda avanzada, que facilita localizar contenido mediante varios filtros. En la figura 3.10 se muestra un ejemplo de este tipo de búsqueda con la palabra clave “modelo”.

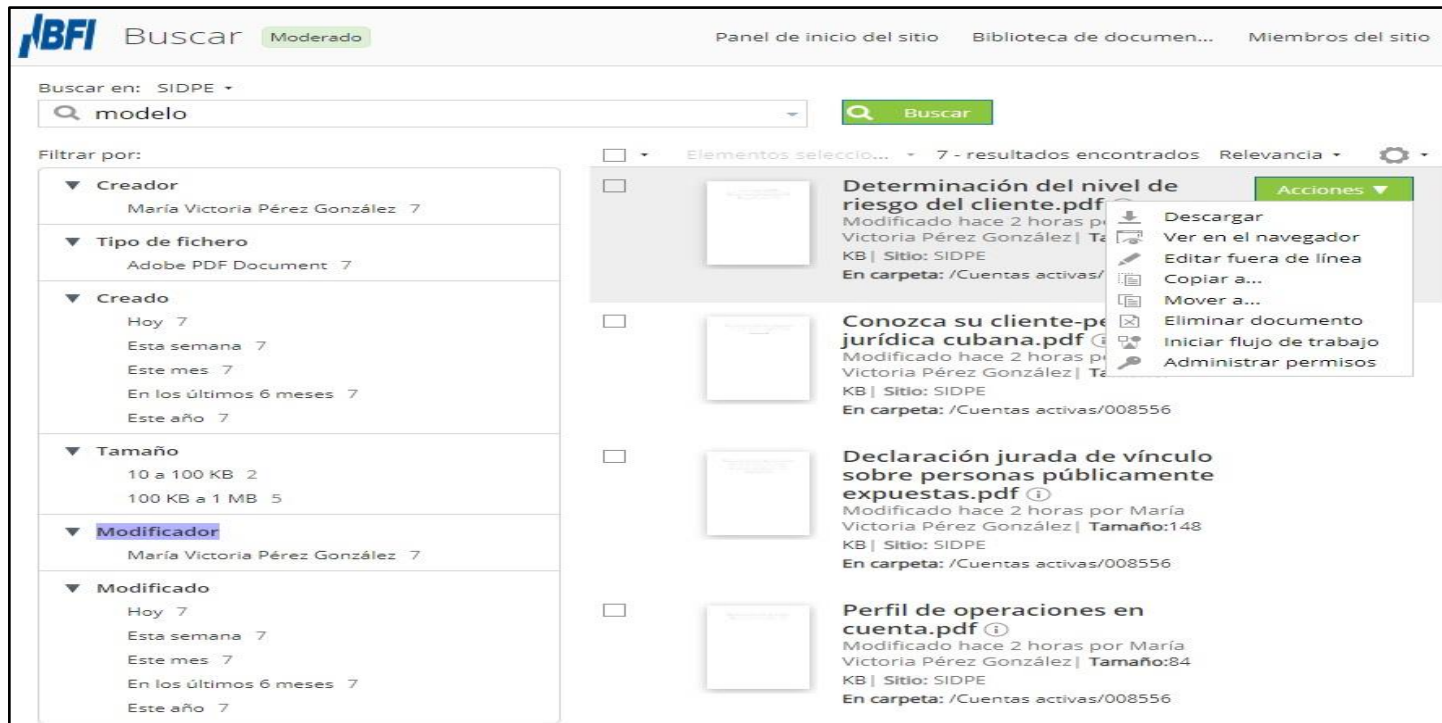


Figura 3.10 Búsqueda avanzada del SIDPE mediante palabras clave y filtros.

Fuente: Elaboración propia.

### *Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)*

También en la figura 3.10 se puede observar como en la ventana de búsqueda avanzada se pueden realizar sobre los documentos las mismas acciones que dentro de los expedientes.

Otras características favorables del SIDPE son: la sencillez de su interface de cara al usuario, el uso de metadatos para la descripción de las carpetas y documentos almacenados y las facilidades que brinda para la automatización de varios procesos de la gestión de archivos de cualquier índole a través de la creación de reglas. Estas permiten, ante un evento y criterios definidos, ejecutar acciones tales como copiar, mover, eliminar, bloquear, desbloquear, añadir a flujo de trabajo, enviar email, entre otras más.

Durante el período de prueba del mencionado producto informático se evidenció la necesidad de hacer cambios en la dinámica del trabajo que se venía desarrollando hasta ese momento, con el objetivo de hacer un uso eficiente del nuevo recurso y lograr los resultados esperados con su implantación.

#### **3.2 Transformaciones en la organización del banco necesarias para implementar el SIDPE.**

Para lograr la puesta en marcha del SIDPE:

1. Se creó una comisión presidida por el Gerente para establecer parámetros en el uso del sistema de información documental, tanto para la digitalización inicial de los expedientes en formato papel actuales como para el registro de los documentos directamente en formato digital que se reciban a partir de la utilización de la aplicación. Además, esta debe retroalimentarse de la experiencia de los usuarios para orientar corregir los errores que se presenten.
2. Se confeccionaron un Manual de Usuario y una Guía de Categorías y Etiquetas, en soporte digital, que se encuentran en la raíz del sitio del SIDPE.
3. Se incluyeron dos acciones de capacitación sobre el sistema en el plan de capacitación de la sucursal las cuales se realizaron exitosamente.
4. Se digitalizó toda la documentación contenida en los expedientes de cuentas activas e inactivas mediante la utilización de los dos escáneres disponibles. El formato establecido fue el PDF.
5. Dado el alto volumen de documentos se establecieron equipos de trabajo para realizar la tarea fuera de la jornada laboral.



### ***Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)***

6. Los expedientes en formato papel digitalizados fueron guardados en cajas selladas con el mismo tratamiento que las cuentas cerradas y archivados hasta la fecha de su destrucción.
7. En el caso de los expedientes de cuentas cerradas actualmente archivados en el Almacén Central se inició el proceso de digitalización, igualmente en formato PDF, pero aún no ha concluido. Al terminar igualmente permanecerán en sus cajas hasta la fecha de destrucción.
8. Se comunicó a los clientes que a raíz de la utilización del SIDPE ya no se hace necesario la presentación de tres copias de cada documento como se venía solicitando, sólo deben presentar una que será digitalizada y devuelta al momento o con la mayor inmediatez posible según lo permitan la carga de trabajo de los escáneres utilizados.
9. Se eliminó la práctica de que los documentos sean recibidos por el negociador que atiende el mostrador. En lo adelante serán recibidos por el negociador encargado de la digitalización, el cuál al terminar la misma los entregará al gerente o subgerente para su revisión y aprobación en el sistema de información documental y registro final.
10. El gerente o subgerente, según sea el caso luego de aprobados los documentos los devuelven al negociador que los recibió para que sean entregados al cliente nuevamente. Este último debe comprobar que todos aparezcan registrados antes de proceder a la devolución.
11. Para garantizar el almacenamiento de los documentos a largo plazo el SIDPE corre sobre un ambiente Windows exclusivo para él, virtualizado en uno de los servidores de la sucursal el cuál realiza una salva diaria de todos sus contenidos al segundo servidor de la sucursal. También se implementó una salva semanal solo de los datos del sistema de información hacia una computadora ubicada en la caja número 4 que actualmente no se utiliza. De esta tarea se responsabilizó al especialista en informática.

#### **3.3 Validación del SIDPE.**

Para validar el sistema de información para la gestión de los expedientes soportado en el software Alfresco Community Edition se aplicó nuevamente la encuesta (ver Anexo 1) a los implicados en el estudio, obteniéndose los resultados que se reflejan en la tabla 3.1.

**Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)**

Tabla 3.1 Resultado del análisis de los datos obtenidos en la encuesta aplicada posterior a la implementación del sistema de información.

Indicador	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
1	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	16.67	5	83.33
2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	100.00
3	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	16.67	5	83.33
4	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	100.00
5	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	16.67	5	83.33
6	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	16.67	5	83.33
7	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	33.33	4	66.67
8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	100.00

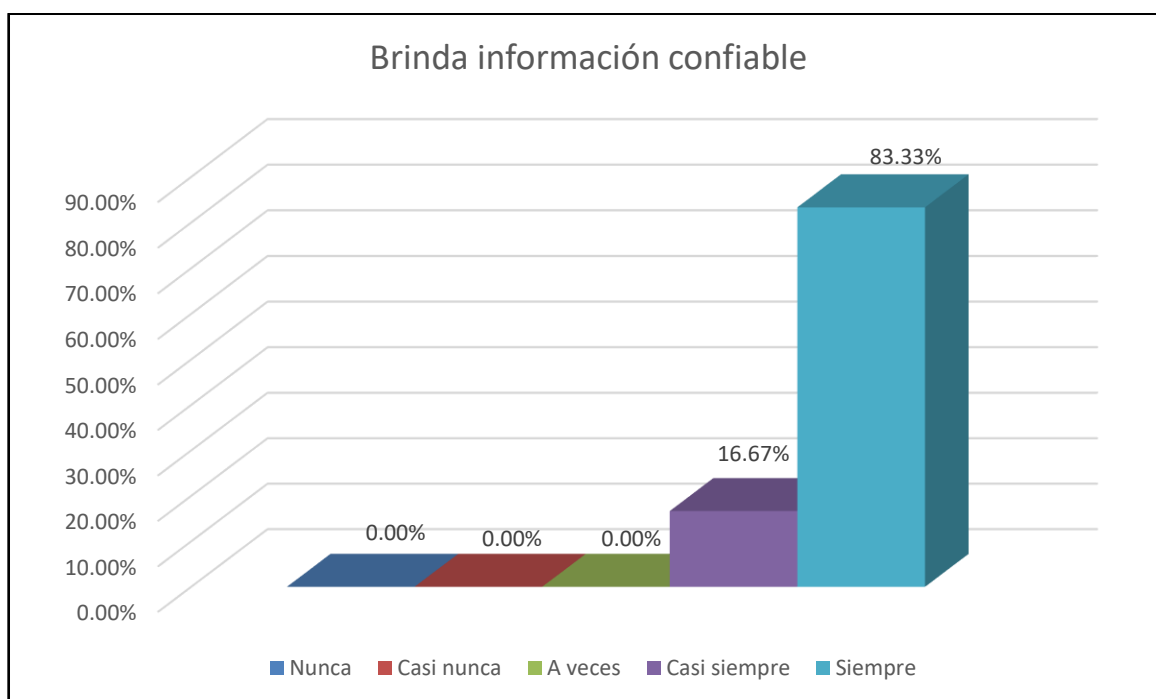


Figura 3.11 Representación gráfica del análisis del indicador número uno.

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los valores otorgados a la primera interrogante (Figura 3.11), se aprecian los mismos resultados que en la etapa anterior, pues, aunque el 83.33% de los encuestados consideró que la información emanada del SIDPE siempre es confiable, el 16.67% mantiene la opinión de que ocasionalmente se recibe documentación de personas no autorizadas, lo que advierte sobre la necesidad de tomar otras medidas.

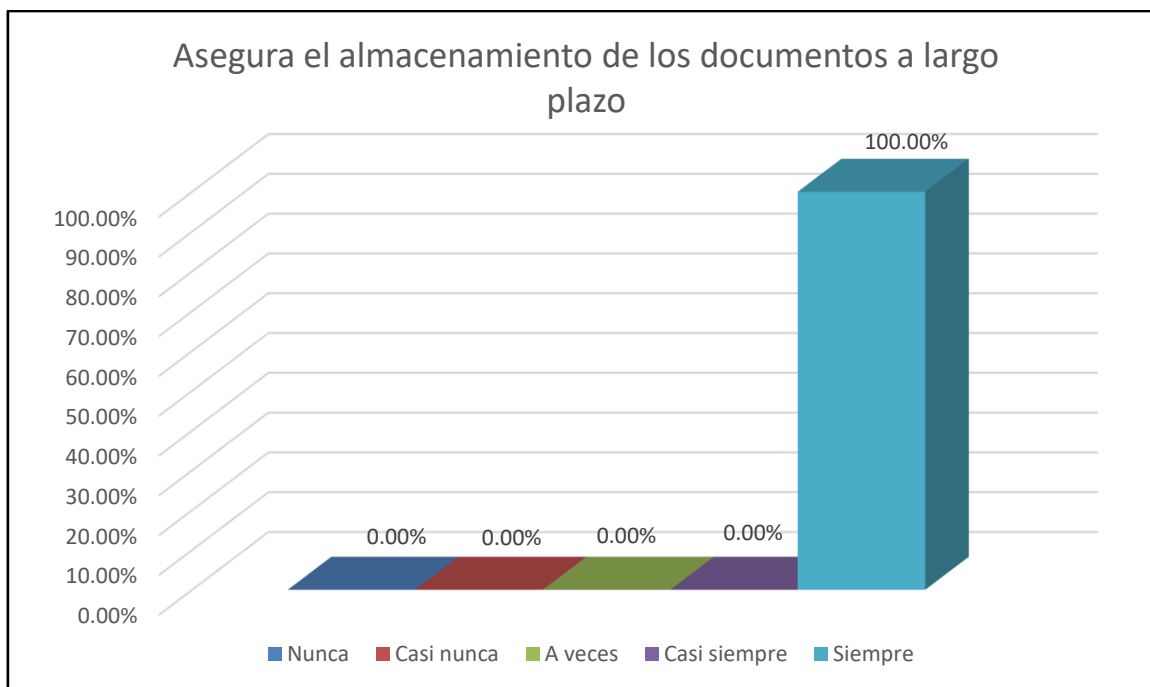


Figura 3.12 Representación gráfica del análisis del indicador número dos.  
Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas a la segunda interrogante muestran consenso entre los participantes en el estudio, en cuanto a la seguridad que garantiza el nuevo sistema de información para el almacenamiento a largo plazo de los documentos digitalizados. La figura 3.12 muestra que el 100 % marcó la casilla correspondiente a “Siempre”.

Es justo señalar que en aquellos documentos que en formato físico estaban dañados la información sigue siendo deficiente.

En la figura 3.13 se puede observar que el 100 % de los encuestados opina de manera favorable acerca de la utilidad de la información que brinda SIDPE. El 83.33% coinciden en que “siempre” y el 16.67% que “casi siempre”, pues permite recuperar los datos que se necesitan en cada momento, sin redundancia y libre de errores.

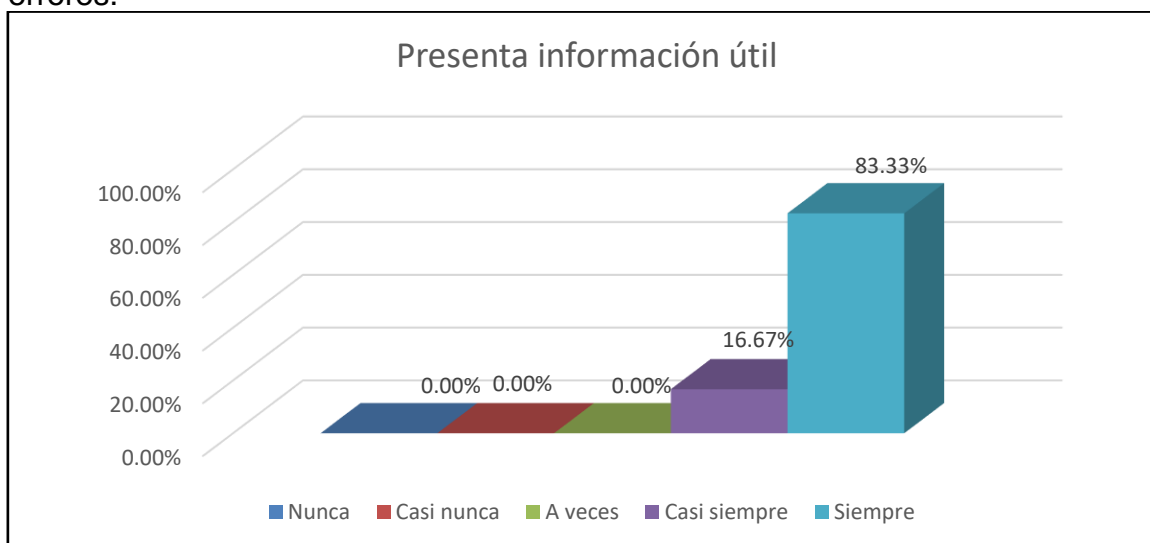


Figura 3.13 Representación gráfica del análisis del indicador número tres.  
Fuente: Elaboración propia.

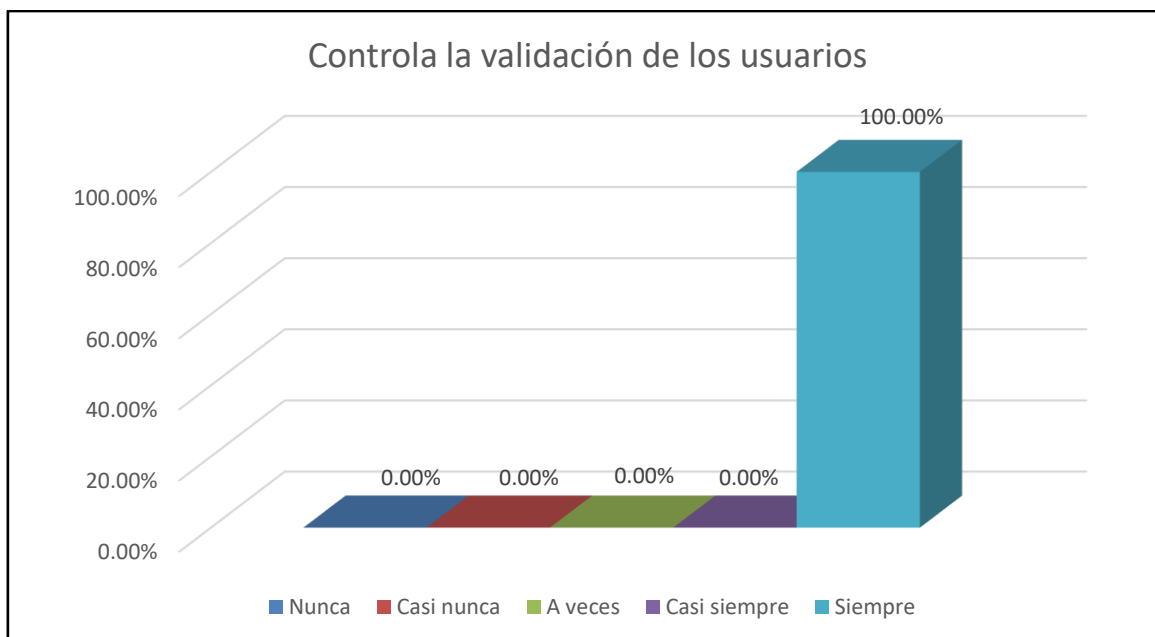


Figura 3.14 Representación gráfica del análisis del indicador número cuatro.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 3.14 ilustra que el 100 % de los encuestados respondió que “siempre” la herramienta informática desarrollada permite la validación de los usuarios. Los encuestados alegan que solo han logrado ingresar al sistema de información mediante su usuario y contraseña.

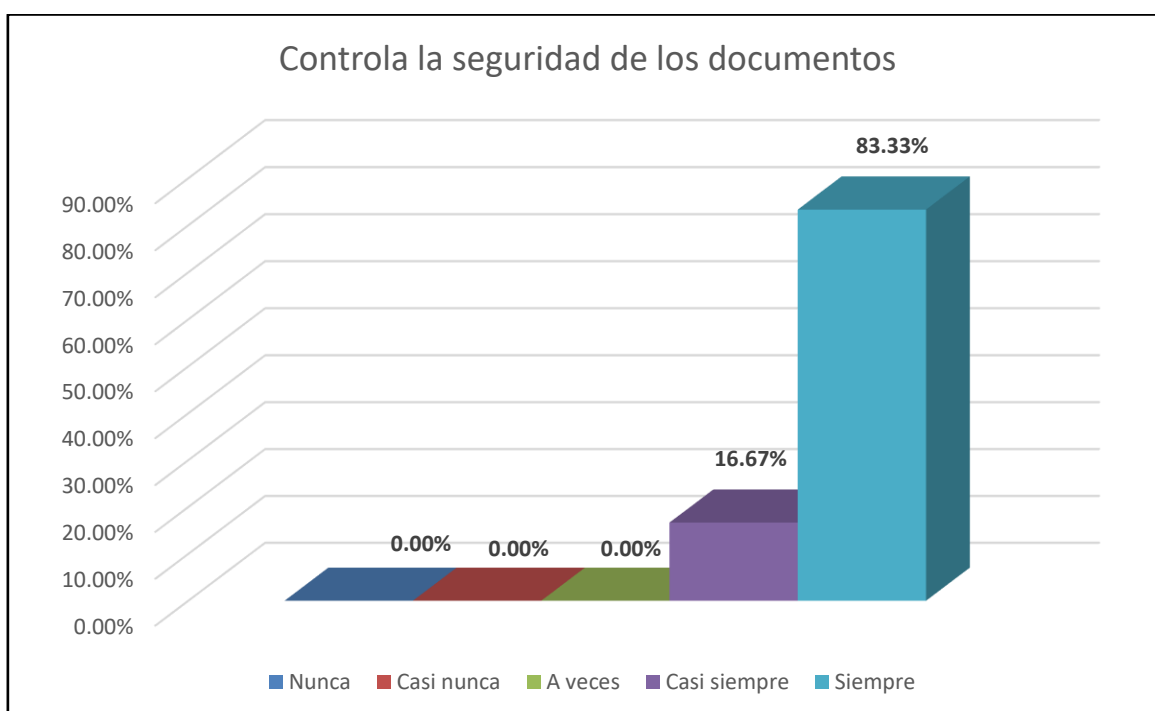


Figura 3.15 Representación gráfica del análisis del indicador número cinco.

Fuente: Elaboración propia.

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

Mientras la figura 3.15 permite ver que el 100 % considera que siempre (el 83.3%) o casi siempre (el 16.67 %) se controla la seguridad de los documentos ya que sólo tienen acceso a aquellas carpetas y documentos autorizadas según su perfil de usuario.

La figura 3.16 hace referencia a las valoraciones realizadas sobre el cumplimiento de las expectativas de la organización, a partir de la puesta en marcha del SIDPE. El 83.33% responden que siempre, argumentando que el acceso a los expedientes ya no se retrasa y por ende el servicio al cliente mejora. De otra parte, el 16.67% responde que casi siempre porque en alguna ocasión no han logrado acceder a algún expediente aleatoriamente. Esta situación reclama indagar en las causas pues pudieran estar relacionadas con la falta de habilidades para el manejo del sistema, lo cual pudiera resolverse de forma rápida.



Figura 3.16 Representación gráfica del análisis del indicador número seis.

Fuente: Elaboración propia.

Tal y como se muestra en la figura 3.17 el 66.67% concuerda en que, con el nuevo sistema de información, siempre se gestionan los documentos de manera oportuna y el 33.33% en que casi siempre porque aun cuando los documentos se digitalizan al momento de recibirse el proceso de aprobación para su registro oficial en el sistema pueden demorarse y, aunque levemente, repercute en la agilidad del proceso y negativamente la calidad del servicio al cliente.

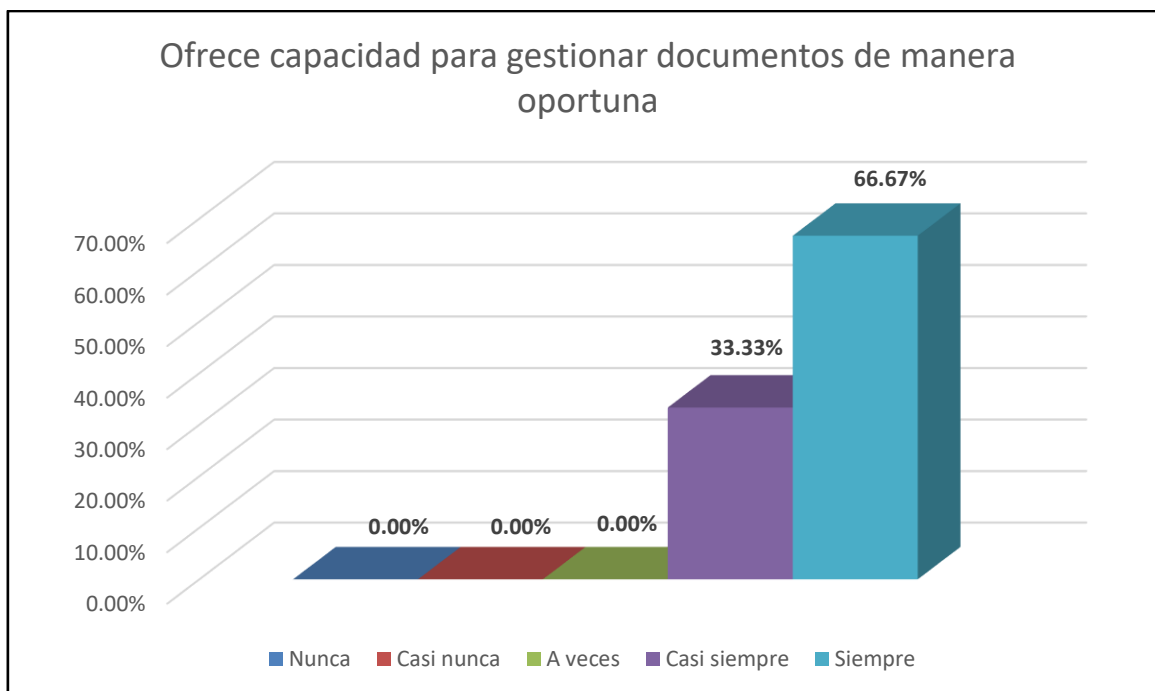


Figura 3.17 Representación gráfica del análisis del indicador número siete.  
Fuente: Elaboración propia.

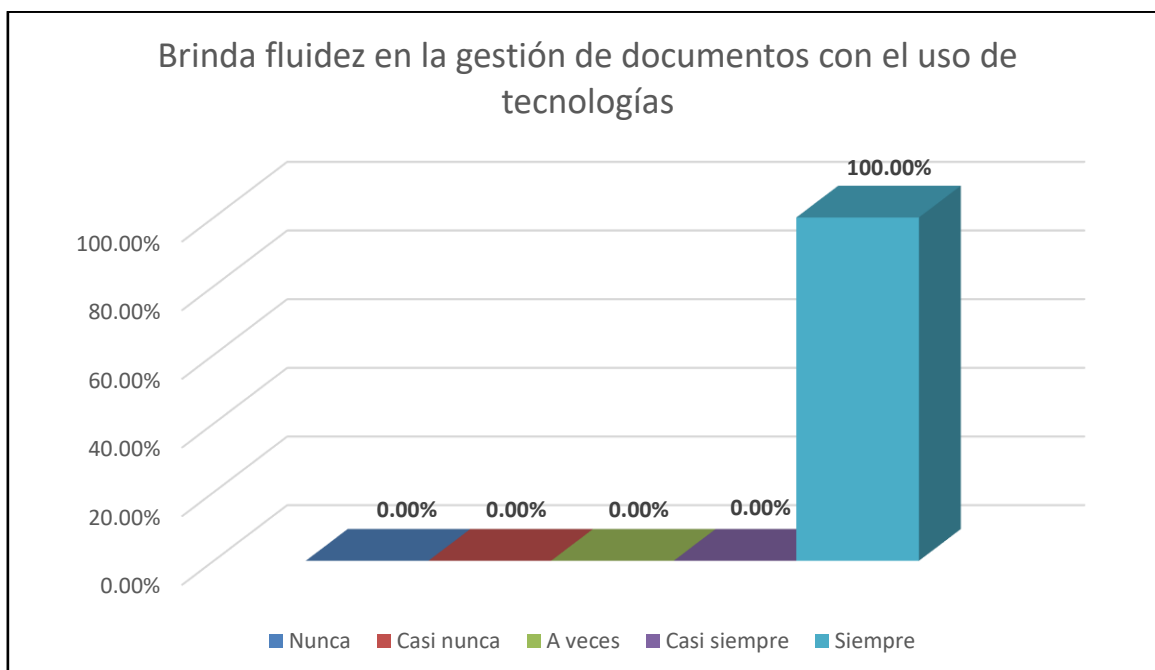


Figura 3.18 Representación gráfica del análisis del indicador número ocho.  
Fuente: Elaboración propia.

El sistema de información brinda fluidez a la gestión de los documentos, según se refleja en la figura 3.18 con la respuesta del 100% de los encuestados, quienes opinan que se pueden ingresar, autorizar y recuperar con facilidad los documentos desde cualquier estación de trabajo.

### Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)

Posterior a este análisis se realizó una valoración acerca del comportamiento de los indicadores antes y después de la implantación del SIDPE (considerando que: siempre=5, casi siempre=4, a veces=3, casi nunca= 2 y nunca=1), la cual evidenció la transformación positiva que se logró y que favorece al proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes.

#### 3.4 Resultados obtenidos al implementar el SIDPE.

Con el fin de determinar los resultados obtenidos se realizó una comparación de los datos obtenidos sobre los indicadores utilizados, tras la aplicación de la encuesta, en la validación del sistema de información documental, y los alcanzados durante la etapa de diagnóstico con la misma herramienta.

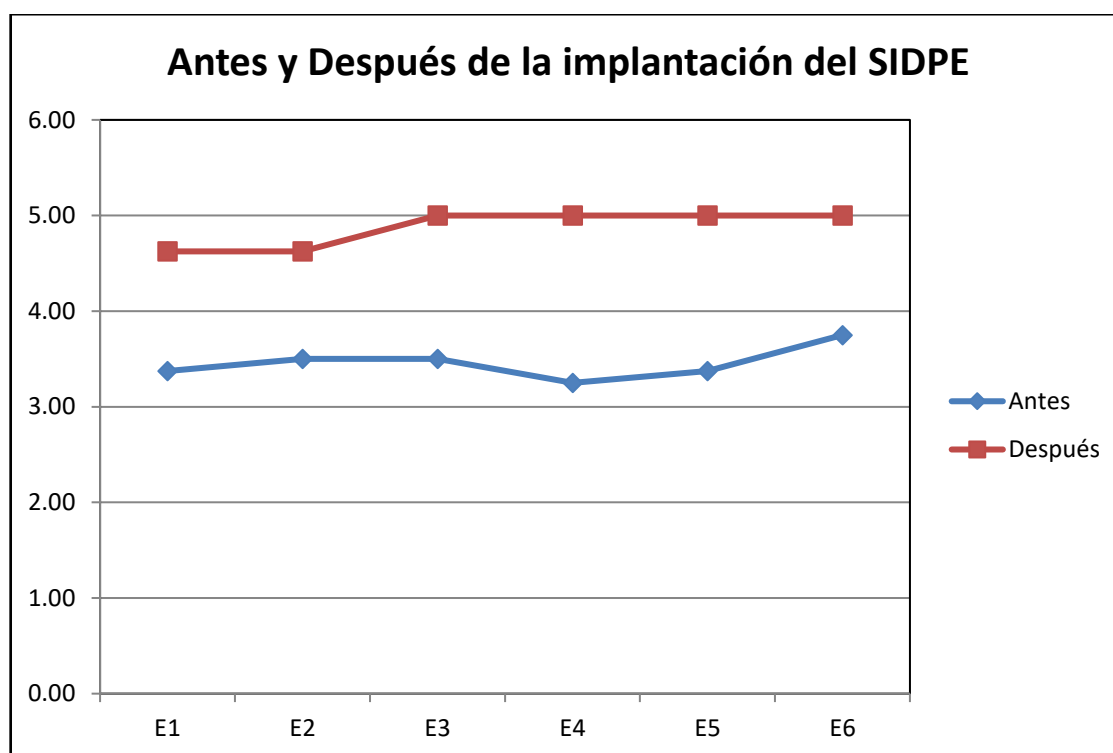


Figura 3.19 Resultado de la comparación antes y después del SIDPE.

Fuente: Elaboración propia.

#### 3.5 Conclusiones del capítulo.

1. El software Alfresco Community Edition resultó apropiado para la implementación del sistema de información documental para expedientes de cuentas de cliente de la sucursal del BFI, S. A en Sancti Spíritus.
2. Las transformaciones organizacionales realizadas fortalecieron el proceso de registro de los documentos en el SIDPE, garantizando además la seguridad a largo plazo de la información digitalizada.

***Capítulo 3. Implementación y validación del Sistema de Información Documental para Expedientes (SIDPE)***

3. El SIDPE permite gestionar de manera ágil y segura expedientes, documentos, modelos, cartas, resoluciones, licencias, dictámenes, entre otros.
4. La encuesta aplicada para la validación del SIDPE, como parte del pre experimento corroboró la aceptación por parte de los usuarios.



## **CONCLUSIONES**

1. Se evidenció, a través del análisis bibliográfico que, los sistemas de información documental basados en las TIC influyen positivamente en la toma de decisiones en las organizaciones. Los expedientes operativos de cuentas de clientes del BFI, S.A., están compuestos por varios tipos de documentos, los que a su vez contienen un gran volumen de información necesaria para la prestación de los servicios.
2. Se realizó un diagnóstico al proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes en el BFI, a partir de indicadores tomados de la norma ISO 15489-1:2016. Se identificaron deficiencias en el aseguramiento de los documentos a largo plazo, la utilidad de la información, la seguridad de los documentos, el cumplimiento de las expectativas de la organización y la capacidad de gestión oportuna.
3. Se determinó que un nuevo sistema de información para la gestión de los expedientes de cuentas de clientes debe estar soportado en las TIC, garantizar la seguridad de la información, así como una fácil y rápida gestión de los documentos. Los procedimientos, datos, recursos y requerimientos necesarios para lograr el sistema deseado quedaron formalizados mediante de la metodología ágil, de desarrollo de software XP.
4. Se obtiene el SIDPE, al cual se puede acceder desde cualquier estación de trabajo de la red local de la Sucursal SS, tiene una interfaz amigable, fácil de utilizar, garantiza un estricto control de los usuarios y agiliza la gestión de la información contenida en los expedientes.
5. El sistema de información documental resultante se validó mediante un pre experimento, el cual permitió constatar una mejoría en varios de los indicadores analizados y con ello contribuye positivamente al proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal de Sancti Spíritus del Banco Financiero Internacional, S.A.

## **RECOMENDACIONES**

1. Continuar la investigación con el objetivo de determinar la posibilidad para ampliar la utilización del SIDPE a la gestión de la documentación que se genera en la sucursal del BFI, S.A., y que no está contenida en los expedientes de cuentas de clientes.
2. Investigar si con la implementación del SIDPE se cumplen los objetivos básicos de la gestión documental definidos en la norma ISO 30300:2011.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aja, L. (2002, septiembre/octubre). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 10(5), 7-8.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352002000500004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500004)
- Alfresco Inc. (2019). *Alfresco - Software para ECM y BPM | Alfresco*. Retrieved from *Alfresco -Software para ECM y BPM | Alfresco*. <https://www.alfresco.com/es>
- Alonso, J. (2007, noviembre). *Gestión de la información, gestión de contenidos y conocimientos*. [Ponencia]. II Jornadas de Trabajo del Grupo SIOU. Universidad de Salamanca.  
[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/83068/DBD\\_AlonsoArevaloJ\\_gestiondelainformacion.pdf;jsessionid=3E155AB1662F5CD96EBF584092ABB7B7?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/83068/DBD_AlonsoArevaloJ_gestiondelainformacion.pdf;jsessionid=3E155AB1662F5CD96EBF584092ABB7B7?sequence=1)
- Amaya, Y. (2013). Metodologías ágiles en el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles. Estado actual. *Revista Tecnológica*, 12(2), 111-124.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6041502.pdf>
- Banco Financiero Internacional S.A. (2021). *Manual de Contabilidad Normas y Procedimientos del Banco Financiero Internacional, S.A.*
- Banco Financiero Internacional S.A. (2021). *Reglamento de Cuentas Corrientes del Banco Financiero Internacional, S. A.*
- Bateoja, H. (2017) Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental QUIPUX para la PUCESE [Tesis]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
<https://181.39.85.171/bitstream/123456789/991/1/BATEOJA%20ARROYO%20HOLGA.pdf>
- Bezerra, W. y Avelar, C. (2012). Utilização Da Metodologia Ágil Extreme Programming ( Xp ) Como Ferramenta De Gestão : Um Estudo De Caso Numa Empresa Do As a Management Tool : a Case Study in a Company ' S Business and Technology Services. *Revista Científica Da Escola De Gestão E Negócios*, 2, 42-56.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiXqr\\_Jq9v2AhWbSjABHRjbANgQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.unp.br%2Findex.php%2Fconnexio%2Farticle%2Fview%2F109%2F117&usq=AOvVaw3jc9-tSEWriTRleZcXKBMQ](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiXqr_Jq9v2AhWbSjABHRjbANgQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.unp.br%2Findex.php%2Fconnexio%2Farticle%2Fview%2F109%2F117&usq=AOvVaw3jc9-tSEWriTRleZcXKBMQ)
- Burga, N. G. (2020). *Diseño de un sistema informático para el trámite documentario en la empresa JR Repuestos Perú Import S.A.C, 2019* [Tesis]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46450/Burga\\_VNG-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46450/Burga_VNG-SD.pdf?sequence=1)

- Bustelo, C. (2018). Transformación digital desde la perspectiva de la gestión documental. *RUIDERAe: Revista de Unidades de Información*, 13, 1-11.  
<https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/18795>
- Campillo, I. (2010). *Sistema de gestión integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*. [Tesis]. Universidad de Granada.  
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/15408/19562226.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camué, E. (2018). *Diseño del Sistema de Información de la Empresa de Tecnologías de la Información ETI*. [Ponencia]. Congreso Internacional de Información INFO 2018. <http://www.congreso-info.cu/index.php/info/info2018/paper/view/553/484>
- Capote, B., González, D. y Rodríguez, E. (2003). La gestión de información como herramienta fundamental en el desarrollo de los centros toxicológicos. *ACIMED*, 11(2), 5-6. [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_2\\_03/aci030203.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci030203.htm)
- Chillagana, J. (2019). *Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador*. [Tesis]. Universidad Central del Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20732/1/T-UCE-0003-CAD-086-P.pdf>
- De Inclán, M. (2006). *Actuaciones para la implantación de un sistema de gestión documental corporativa: experiencia del Banco de España*.  
[http://eprints.rclis.org/8434/1/Ponencia\\_2\\_Maria\\_Inclan.pdf](http://eprints.rclis.org/8434/1/Ponencia_2_Maria_Inclan.pdf)
- Díaz, Y, Junco, T y Ruiz, M. (2021, octubre/diciembre). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v15n4/2227-1899-rcci-15-04-29.pdf>
- Díaz, M., Contreras, Y, y Rivero, S. (2009, noviembre). Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional. *ACIMED*, 20(5), 66-71.  
<https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/download/5186/4689>
- Flor, M (2018). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Documentos en una Empresa Constructora de Carreteras en Moquegua 2018*. [Tesis]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27114/flor\\_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27114/flor_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gaceta Oficial de la República de Cuba No. 55. Ordinaria (2020).  
<https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/gaceta-oficial-no-55-ordinaria-de-2020>

- García, A. R. (2017). Implementación del sistema institucional de archivos en función de la toma de decisiones en la empresa de productos lácteos Camagüey. [Tesis]. Universidad de Camagüey "Ignacio Agramonte Loynaz" <https://rediuc.reduc.edu.cu/jspui/bitstream/123456789/1126/1/TESIS%20AYME%c3%89%20RUTH%20GARC%c3%8dA%20EST%c3%89VEZ%20FINAL%20REVISAD A.pdf>
- Gauchi Risso, V. (2012, octubre/diciembre). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, 35 (4), 531-554. <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/762/844>
- González, B. (2021). La construcción de un sistema de gestión documental acorde con la norma ISO 15489 y familia ISO 30300. *Anabad*. <https://www.anabad.org/gestion-documental-la-norma-iso-15489-y-la-familia-iso-30300/>
- Herrera, R. (2015). *Aplicación web que contribuya a la gestión de la información de los estudiantes en el IPVCE Eusebio Olivera Rodríguez*. [Tesis]. UNISS "José Martí Pérez".
- Iglesias, L. (2016). *Aplicación web para la gestión de los procesos en el departamento Dirección Docente Metodológica del vicerrectorado Formación del Profesional*. [Tesis]. UNISS "José Martí Pérez".
- International Standard ISO 15489-1 (2016). *Information and documentation-Records management- Part 1: Concepts and principles* (2ª ed., 20). <https://static1.squarespace.com/static/5a1c710fbce17620f861bf47/t/5a45d41353450a6f05e9b138/1514525716795/ISO%2B15489-1-2016.pdf>
- Lapiedra, R., Forés, B., Puig, A. y Martínez, L. (2021). *Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas*. Universitat Jaume I. <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194661>
- Laudon, K. C. y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información Gerencial*. Paerson Educación. [http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/ld-sistemas\\_de\\_informacion\\_gerencia14%20edicion.pdf](http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/ld-sistemas_de_informacion_gerencia14%20edicion.pdf)
- Machado, I. (2015). *Aplicación web para contribuir a la gestión de la información en el departamento comercial del Fondo Cubano de Bienes Culturales de Sancti Spíritus*. [Tesis]. Universidad de Ciego de Ávila "Máximo Gómez Báez". [https://kipdf.com/download/titulo-aplicacion-web-para-la-gestion-comercial-del-fondo-cubano-de-bienes-cultu\\_5aefebf67f8b9a583b8b4650.html](https://kipdf.com/download/titulo-aplicacion-web-para-la-gestion-comercial-del-fondo-cubano-de-bienes-cultu_5aefebf67f8b9a583b8b4650.html)

- Mallqui, R. P. (2015). *Sistema de Información integral en la gerencia de administración de una empresa minera (análisis y requerimientos)* [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
[http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/5007/Mallqui\\_Osorio\\_Roberto\\_Po\\_ol\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/5007/Mallqui_Osorio_Roberto_Po_ol_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Momblanc, L. y Castro, H (2020). La Gestión Documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional de Costa Rica*, 9-26.  
<http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Moreno, J. y Dueñas, B. (2018, enero). Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. *Dominio de las Ciencias*, 14(1), 141-154.  
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/728>
- Muñoz, A. (2003). Sistemas de información en las empresas. *Hipertext.net*, 1.  
<http://www.hipertext.net>
- Partido Comunista de Cuba. (2021). *Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista. Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución para el período 2021-2026*. <https://www.mined.gob.cu/wp-content/uploads/2021/09/CONCEPTUALIZACION-DEL-MODELO-ECONOMICO-Y-SOCIAL-CUBANO-DE-DESARROLLO-SOCIALISTA-y-LINEAMIENTOS-DE-LA-POLITICA-ECONOMICA-Y-SOCIAL-DEL-PARTIDO-Y-LA-REVOLUCION-PARA-EL-PERIODO-2021.pdf>
- Pechuán, G. (1997). *Sistemas y tecnologías de la información para la gestión*. McGraw-Hill.
- Pérez, R. (2018). *Multimedia Educativa para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Matemática I en la carrera Ingeniería Mecánica en la Universidad de Holguín*. [Tesis]. Universidad de Holguín.  
<https://repositorio.uho.edu.cu/bitstream/handle/uho/4452/Tesis%20Maestr%c3%ada%20EMU.%20Ronald%20P%c3%a9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponjuán, G. (2004). *Gestión de Información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Nuevo Paradigma.
- Ponjuán, G. (2014). *Introducción a la gestión de información*. Editorial Félix Varela.
- Preciado, L. (2017). *Alfresco en el proceso de gestión documentaria en la Universidad César Vallejo sede Lima norte 2017* [Tesis]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16215/Preciado\\_FL.A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16215/Preciado_FL.A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pressman, R. (2010). *Ingeniería del software. Un enfoque práctico* (7ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Ingenieria.de.software.enfoque.practico.7ed.Pressman.PDF>

- Restrepo, A. (2019). *Una mirada a la gestión documental como herramienta para la toma de decisiones gerenciales* [Tesis]. Universidad Militar de Nueva Granada.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32643/RestrepoLopezAlejandro2019.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rodríguez, Y., Castellanos, A. y Ramírez, Z. (2016) Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27 (2), 206-224.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v27n2/rci07216.pdf>
- Ruiz, M., Sánchez, B, y Bodes, A. (2016). MOPIGD: Modelo para la implementación de la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano. *GEOCONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la tecnología*, 4 (2), 52-68.  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2275>
- Salazar, J. (2019). *Diseño de un modelo corporativo de gestión documental para Metro de Santiago* [Tesis]. Universidad de Chile.  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/175039/Dise%c3%b1o-de-un-modelo-corporativo-de-gesti%c3%b3n-documental.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, I. Ríos, L. R. y Sánchez, C. (2017, noviembre/febrero). Sistema de gestión de información del departamento de ingeniería informática de Sancti Spiritus. *Pedagogía y Sociedad*, 20 (50), 105-121.  
<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/603>
- Senn, J. (1992). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. McGraw-Hill, 25-29
- Tume, B. (2020). *Implementación de un Sistema Web para mejorar la Gestión de Compras en el área de Logística de la Municipalidad Distrital de Sondorillo, 2020* [Tesis]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47399/Tume\\_SLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47399/Tume_SLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, E., Reginfo, R., Guizado, F. y Sánchez, F. (2019, septiembre/noviembre). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864015>
- Vasquez, F. y Gabalán, J. (2018) Sistema de información: ¿panacea actual o insumo dentro de un orden subyacente? *Revista Faro Fractal*, 1(27), 144-159.  
<https://revistafaro.cl/index.php/Faro/article/viewFile/544/517>
- Vidal, M. y Araña, A. (2012). Gestión de la información y el conocimiento. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26 (3), 474-484.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n3/ems13312.pdf>

## **Referencias bibliográficas**

Zea, E. (2016). *Estado del arte de un sistema de gestión documental electrónica, desde el ISO 15489*. [Tesis]. Universidad de La Salle.

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1036&context=maest\\_gestion\\_documental](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1036&context=maest_gestion_documental)



## Anexo 1.

### Encuesta.

Como parte de una tesis de maestría en dirección, se desarrolla una investigación sobre la gestión de la información documental de los expedientes de cuentas de cliente de la Sucursal Sancti Spíritus perteneciente al BFI, S. A. Sus criterios son importantes para garantizar un exitoso resultado. Agradecemos su sinceridad y su tiempo.

El modo en que se gestionan los documentos, actualmente,

1. Brinda información confiable.  
Nunca\_\_\_ Casi nunca\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ Siempre \_\_\_  
Argumente su respuesta.
2. Asegura el almacenamiento de los documentos a largo plazo.  
Nunca\_\_\_ Casi nunca\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ Siempre \_\_\_  
Argumente su respuesta.
3. Presenta información útil.  
Nunca\_\_\_ Casi nunca\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ Siempre \_\_\_  
Argumente su respuesta.
4. Controla la validación de usuarios.  
Nunca\_\_\_ Casi nunca\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ Siempre \_\_\_  
Argumente su respuesta.
5. Controla la seguridad de los documentos.  
Nunca\_\_\_ Casi nunca\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ Siempre \_\_\_  
Argumente su respuesta.
6. Cumple con las expectativas de la organización. Si el proceso de se hace de manera efectiva.  
Nunca\_\_\_ Casi nunca\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ Siempre \_\_\_  
Argumente su respuesta.
7. Ofrece capacidad para gestionar documentos de manera oportuna.  
Nunca\_\_\_ Casi nunca\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ Siempre \_\_\_  
Argumente su respuesta.
8. Brinda fluidez en la gestión de documentos con el uso de tecnologías.  
Nunca\_\_\_ Casi nunca\_\_\_ A veces\_\_\_ Casi siempre\_\_\_ Siempre \_\_\_  
Argumente su respuesta.

## Anexo 2.

## Otras historias de usuario.

Historia de Usuario	
<b>Número: 8</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar etiqueta motivo del dictamen
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como etiqueta del número del motivo por el cual se emita un dictamen que modifique la operatoria de una cuenta y vaya a ser archivado. Estos pueden ser por: actualización de firmas, actualización de licencia, autorización de apertura de cuenta, autorización de cierre de cuenta y modificación de título de cuenta.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número: 9</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar etiqueta motivo de resolución
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como etiqueta del del motivo de las resoluciones que se reciben de los clientes para modificar la operatoria de la cuenta. Estas pueden ser: actualización de firmas, cambio de director, y modificación de título de cuenta.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número: 10</b>	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar etiqueta motivo de carta
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como etiqueta del tipo de cartas que se reciben de los clientes para modificar la operatoria de la cuenta. Los tipos son: solicitud de ajustes de operaciones contables, solicitud de cierre de cuentas y modificación de estados de cuenta.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 11	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar etiqueta tipo de documento de identificación
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 2
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> permite el registro como etiqueta del tipo de documento de identificación de los firmantes de la cuenta. En la revisión documental realizada en los expedientes se encontraron fotocopias de Carné de Identidad y Pasaporte.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 12	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar carpetas de archivos de expedientes según situación operativa
<b>Usuario:</b> Administrador	<b>Iteración Asignada:</b> 3
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> Se crearán tantas carpetas sean necesarias, una por cada expediente de cuenta y se titularán con el número y título de cuenta. Además, a cada carpeta se le registrará la categoría que le corresponda según las Historias de Usuario 3, 4 y 5.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 13	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar resolución de creación de la entidad"
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> Esta resolución es presentada por el cliente que solicita la vinculación con el banco mediante la apertura de una cuenta y debe contener todos los datos sobre la creación de la entidad y su objeto social. Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 9.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 14	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar resolución que designa al director de la entidad
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4

<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Esta resolución es presentada por el cliente que solicita la vinculación con el banco mediante la apertura de una cuenta y debe contener todos los datos sobre la designación del director de la entidad.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5 6 y 9.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número:</b> 15	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar resolución del director de la entidad
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Esta resolución es presentada por el cliente que solicita la vinculación con el banco mediante la apertura de una cuenta y debe contener los datos de todas aquellas personas que estarán autorizadas como firmantes de la cuenta y que podrán operarla mediante sus firmas. Además, en ella se solicita el régimen de firmas para la operatoria de la cuenta la cual puede ser conjunta o indistinta.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5 6 y 9.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número:</b> 16	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar reproducción de los documentos de identificación de la persona o personas autorizadas para abrir y operar cuentas bancarias.
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Alta	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Esta resolución es presentada por el cliente que solicita la vinculación con el banco mediante la apertura de una cuenta y debe contener los datos de todas aquellas personas que estarán autorizadas como firmantes de la cuenta y que podrán operarla mediante sus firmas. Además, en ella se solicita el régimen de firmas para la operatoria de la cuenta.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5 6 y 9.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 17	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar dictamen jurídico
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Los dictámenes son emitidos por los abogados de la Secretaría del Banco Financiero Internacional y además de aprobar la apertura o cierre de una cuenta, modifican la operatividad de las mismas según el motivo por el cual son emitidos.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5 y 8.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 18	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 040-904. Contrato de cuenta. Anexo
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Se utiliza para registrar los datos fundamentales que se requieren para formalizar la apertura de una cuenta de depósitos en el Banco Financiero Internacional, S.A., a favor de personas naturales y jurídicas. Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5 6 y 7.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 19	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 040-912A. Entrega de clave para el recibo de estados de cuenta vía correo electrónico
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Es utilizado para Informar al cliente de nueva vinculación al servicio de envío de Estados de Cuenta por correo electrónico, sobre las condiciones y alcance del mismo y recibir la información sobre las personas autorizadas a recibir clave para la recepción de estados de cuentaAl añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5 6 y 7.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 20	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 040-913. Renovación de operaciones en cuenta
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Es utilizado por el cliente para solicitar la renovación de las operaciones de su cuenta si la misma ha sido declarada por el sistema contable como inactiva luego del período establecido.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5 6 y 7. Además se debe intentar automatizar el proceso para que desde el momento que se inserte el documento en la carpeta de la cuenta con categoría de inactiva esta se cambie a activa.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 21	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 040-915. Contrato de cuenta corriente persona jurídica cubana.
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Su objetivo es regular las relaciones entre EL BANCO y EL TITULAR para abrir, operar y cerrar la (s) cuenta (s) corriente (s), sujeto a los términos y condiciones que en el mismo se suscriben. Es firmado y acuñado por los representantes legales de ambas partes.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 22	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 042-903 "Conozca a su cliente – persona jurídica cubana"
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Se utiliza para registrar la información requerida para aplicar en el Banco la Política Conozca a Su Cliente y demás disposiciones relacionadas con la operatoria bancaria de las cuentas de Persona Jurídica Cubana.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 23	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 042-903B. Conozca su cliente – Actualización de datos del cliente – Personas jurídicas, sociedades, asociaciones y organizaciones cubanas.
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> Su objetivo es actualizar los datos básicos de las Personas Jurídicas, Sociedades, Asociaciones y Organizaciones Cubanas en el plazo establecido en el Manual de Contabilidad, Normas y Procedimientos. Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 24	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 042-905 Conozca a su Cliente – Proyecto o Programa de Colaboración Económica
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> Utilizado para registrar la información requerida para aplicar en el Banco la Política Conozca a Su Cliente y demás disposiciones relacionadas con la operatoria bancaria de las cuentas de Programa o Proyectos de Colaboración Económica en Banco Financiero Internacional S.A. Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 25	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 042-905B. Conozca a su Cliente- Actualización de Datos del Cliente - Proyecto o Programa de Colaboración Económica.
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> Su objetivo es actualizar los datos básicos de las cuentas de Proyecto o Programa de Colaboración Económica, en el plazo establecido en el MCNP. Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.	

**Observaciones:****Historia de Usuario**

<b>Número:</b> 26	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 042-906. Sociedades, Asociaciones y Organizaciones Cubanas.
----------------------	---

<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
------------------------	------------------------------

<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
------------------------------------	--------------------------

<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
------------------------------	-----------------------

**Descripción:** Se utiliza para registrar la información requerida para aplicar en el Banco la Política Conozca a Su Cliente y demás disposiciones relacionadas con la operatoria bancaria de las Sociedades, Asociaciones y Organizaciones Cubanas.

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:****Historia de Usuario**

<b>Número:</b> 27	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 042-908. Conozca a su Cliente – Banco Cubano e Institución Financiera No Bancaria Cubana.
----------------------	---

<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
------------------------	------------------------------

<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
------------------------------------	--------------------------

<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
------------------------------	-----------------------

**Descripción:** Su objetivo es registrar la información requerida para aplicar en el Banco la Política Conozca a Su Cliente y demás disposiciones relacionadas con la operatoria bancaria de las cuentas de los Bancos Cubanos e Instituciones Financieras No Bancarias Cubanas.

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:****Historia de Usuario**

<b>Número:</b> 28	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 042-908B. Actualización de Datos del Cliente - Banco Cubano e Institución Financiera no Bancaria Cubana
----------------------	---

<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
------------------------	------------------------------

<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
------------------------------------	--------------------------

<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
------------------------------	-----------------------

**Descripción:** Su objetivo es actualizar los datos básicos de los Bancos Cubanos e Instituciones Financieras no Bancarias Cubanas en el plazo establecido en el Manual de Contabilidad Normas y Procedimientos.



Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

**Número:** 29 **Nombre Historia de Usuario:** Gestionar modelo 042-910. Perfil de operaciones en cuenta.

**Usuario:** Gestor

**Iteración Asignada:**4

**Prioridad en Negocio:** Media

**Puntos Estimados:**

**Riesgo en Desarrollo:**

**Puntos Reales:**

**Descripción:** Se utiliza para ejecutar la acción de debida diligencia del cliente y registrar la información relacionada con la operatoria bancaria de las cuentas de nuestros clientes (ingresos, egresos, montos de las transacciones a manejar por cada cuenta, entre otros datos de interés).

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

**Número:** 30 **Nombre Historia de Usuario:** Gestionar modelo 042-911. Conozca a su Cliente – Eventos, Congresos y Ferias.

**Usuario:** Gestor

**Iteración Asignada:**4

**Prioridad en Negocio:** Media

**Puntos Estimados:**

**Riesgo en Desarrollo:**

**Puntos Reales:**

**Descripción:** Es utilizado para registrar la información requerida para aplicar en el Banco la Política Conozca a Su Cliente y demás disposiciones relacionadas con la operatoria bancaria de las cuentas de los Eventos, Congresos y Ferias.

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

**Número:** 31 **Nombre Historia de Usuario:** Gestionar modelo 105-905. Constancia de inexistencia de fondos.

**Usuario:** Gestor

**Iteración Asignada:**4

**Prioridad en Negocio:** Media

**Puntos Estimados:**

**Riesgo en Desarrollo:**

**Puntos Reales:**

**Descripción:** Su objetivo es entregar al tenedor de una letra de cambio, caso que lo solicite, una constancia de que la cuenta en la que está domiciliada no tiene fondos, ni tampoco existen fondos en cualquiera de las cuentas bancarias

del mismo librado en el propio Banco, en el momento en que fue presentada en el mostrador del Banco, para ser cobrada el día de su vencimiento.  
Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

**Número:** 32 **Nombre Historia de Usuario:** Gestionar modelo 105-905A. Constancia de no pago.

**Usuario:** Gestor **Iteración Asignada:**4

**Prioridad en Negocio:** Media **Puntos Estimados:**

**Riesgo en Desarrollo:** **Puntos Reales:**

**Descripción:** Es utilizado para entregar al tenedor, caso que lo solicite como constancia de que de la letra de cambio NO FUE PAGADA a su vencimiento por no haberse presentado la carta de autorización por el Librado o haberse rechazado la misma en el Banco.

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

**Número:** 33 **Nombre Historia de Usuario:** Gestionar modelo 155-903. Reporte de operación sospechosa.

**Usuario:** Gestor **Iteración Asignada:**4

**Prioridad en Negocio:** Media **Puntos Estimados:**

**Riesgo en Desarrollo:** **Puntos Reales:**

**Descripción:** Se utiliza para registrar la información relacionada con las operaciones sospechosas detectadas en el Banco para su posterior comunicación a la Dirección de Investigaciones de Operaciones Financieras de la Oficina de Supervisión Bancaria del Banco Central de Cuba.

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

**Número:** 34 **Nombre Historia de Usuario:** Gestionar modelo 155-912. Determinación del nivel de riesgo del cliente.

**Usuario:** Gestor **Iteración Asignada:**4

**Prioridad en Negocio:** Media **Puntos Estimados:**

**Riesgo en Desarrollo:** **Puntos Reales:**

**Descripción:** Su objetivo es dejar evidencia escrita del nivel de riesgo asignado al cliente según lo establecido en el Manual de Contabilidad Normas y Procedimientos, evitándose de esta forma que se tomen decisiones apresuradas y sin el análisis correspondiente.

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

<b>Número:</b> 35	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar modelo 155-913. Declaración jurada de vínculo sobre personas públicamente expuestas.
----------------------	---

<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
------------------------	------------------------------

<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
------------------------------------	--------------------------

<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
------------------------------	-----------------------

**Descripción:** Se utiliza para Identificar y controlar las Personas Públicamente Expuestas Extranjeras y Nacionales en el Banco.

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 7.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

<b>Número:</b> 36	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar carta de solicitud de modificación para recibir estados de cuenta.
----------------------	---

<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
------------------------	------------------------------

<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
------------------------------------	--------------------------

<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
------------------------------	-----------------------

**Descripción:** Con esta carta el cliente modifica la vía y frecuencia con que recibe sus estados de cuenta, puede solicitar le sean impresos, cambiar las direcciones de correo electrónico a las cuales se le envían y optar por cualquiera de las frecuencias establecidas, diaria, semanal, quincenal o mensual.

Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 10.

**Observaciones:**

#### Historia de Usuario

<b>Número:</b> 37	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar carta de solicitud de ajustes de operaciones contables.
----------------------	--

<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
------------------------	------------------------------

<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Con esta carta el cliente solicita ajustar de su cuenta aquellas operaciones contables que se hallan registrado por error de el mismo, entidad externa o el propio Banco.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 10.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número:</b> 38	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Carta presentada por el Cliente con la Información Requerida para la Tramitación del Cierre de Cuentas
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> Con esta carta el cliente solicita el cierre de la cuenta o una de las cuentas que lo vincula con el Banco.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, 6 y 10.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

<b>Historia de Usuario</b>	
<b>Número:</b> 39	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Gestionar licencia emitida por el banco Central de Cuba
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 4
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<p><b>Descripción:</b> En la actualidad sólo requieren licencia del Banco Central de Cuba aquellas cuentas cuya moneda es distinta al CUP. Dicha licencia es solicitada por la Secretaría del Banco Financiero Internacional, S. A. y posteriormente enviado el original a la Sucursal para que sean entregada al cliente. Antes de entregarla se hace una fotocopia para que quede como constancia en el expediente de cuenta de cliente.</p> <p>Al añadirse este documento al sistema de información documental debe agregársele las categorías que le correspondan de las historias de usuario 4, 5, y 6.</p>	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 40	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Recuperar expedientes por las categorías definidas en las historias de usuario 3, 4 y 5.
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 5
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> El sistema de información debe contar con un panel en el cual se permita recuperar todos los documentos registrados con las categorías definidas en las historias de usuario 3, 4 y 5. Dado que lo que se necesita es visualizar el documento no es necesario que se incorpore la posibilidad de imprimir la selección recuperada.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 41	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Recuperar documentos por las etiquetas definidas en las historias de usuario de la 6 a la 11.
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 5
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> El sistema de información debe contar con un panel en el cual se permita recuperar todos los documentos registrados con las etiquetas definidas en las historias de usuario 6 a la 11. Dado que lo que se necesita es visualizar el documento no es necesario que se incorpore la posibilidad de imprimir la selección recuperada.	
<b>Observaciones:</b>	

Historia de Usuario	
<b>Número:</b> 42	<b>Nombre Historia de Usuario:</b> Recuperar documentos con filtros combinados de las categorías y etiquetas definidas en las historias de usuario de la 3 a la 11.
<b>Usuario:</b> Gestor	<b>Iteración Asignada:</b> 5
<b>Prioridad en Negocio:</b> Media	<b>Puntos Estimados:</b>
<b>Riesgo en Desarrollo:</b>	<b>Puntos Reales:</b>
<b>Descripción:</b> El sistema de información debe contar con un panel de búsqueda en el cual se permita filtrar una búsqueda personalizada de documentos que contengan las categorías y etiquetas definidas en las historias de usuario de la 3 a la 11. Dado que lo que se necesita es visualizar el documento no es necesario que se incorpore la posibilidad de imprimir la selección recuperada.	
<b>Observaciones:</b>	

### **Anexo 3**

#### **Entrevista**

Como parte de una tesis de maestría en dirección, se desarrolla una investigación sobre la gestión de la información documental de los expedientes de cuentas de cliente de la Sucursal Sancti Spíritus perteneciente al BFI, S. A. Sus criterios como especialista en informática de la sucursal son importantes para garantizar un exitoso resultado. Agradecemos de antemano su colaboración.

Preguntas:

- a) ¿Cuántas computadoras están conectadas actualmente en la red local del BFI, S.A. en Sancti Spíritus?
- b) ¿Cuáles son las características de hardware y software de las computadoras antes mencionadas?
- c) ¿Se realizan salvadas de seguridad de la información contenida en las computadoras de la sucursal?
- d) ¿Conoce de algún software que permita implementar en la sucursal un sistema de gestión documental? Si su respuesta anterior es afirmativa por favor diga cuáles sería los requisitos mínimos necesarios para que este funcione correctamente.
- e) ¿Los equipos informáticos con que actualmente se trabaja en la sucursal poseen los requisitos mínimos antes mencionados?
- f) ¿Se encuentran en buen estado técnico los dos escáneres con que cuenta la sucursal?

Muchas gracias nuevamente por sus respuestas. Le deseamos que tenga un excelente día.

## **Anexo 4**

### **Entrevista**

Como parte de una tesis de maestría en dirección, se desarrolla una investigación sobre la gestión de la información documental de los expedientes de cuentas de cliente de la Sucursal Sancti Spíritus perteneciente al BFI, S. A. Sus criterios como trabajador que participa en el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes de la sucursal son importantes para garantizar un exitoso resultado. Agradecemos de antemano su colaboración.

Preguntas:

- a) ¿Cuándo se crean los expedientes de cuentas de clientes?
- b) ¿Cómo se archivan los expedientes de cuentas de clientes?
- c) ¿Dónde se archivan los expedientes de cuentas de clientes?
- d) ¿Quiénes custodian los expedientes de cuentas de clientes?
- e) ¿Cuántos trabajadores participan en el proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes?
- f) ¿Cuáles son los documentos que contiene un expediente de cuenta de cliente?

Muchas gracias nuevamente por sus respuestas. Le deseamos que tenga un excelente día.

## **Anexo 5**

### **Guía para la observación del proceso de gestión de los expedientes de cuentas de clientes**

Aspectos a observar por el investigador:

1. Que los archivos dónde se almacenan los expedientes se mantengan en todo momento cerrados.
2. Que los custodios de los expedientes estén disponibles para cuando sea necesario consultarlos.
3. Si al momento de realizar búsquedas de documentos contenidos en los expedientes estas se realizan de forma rápida y sencilla o se hacen demoradas.
4. Observar si los clientes se ven afectados por las búsquedas demoradas, en el caso que esto suceda.



## **Anexo 6**

### **Guía para la revisión documental en el archivo pasivo de la sucursal del BFI, S.A. en Sancti Spíritus.**

#### **Pasos a seguir:**

1. A través de los registros de archivo existentes determinar cuáles son las cajas que contienen expedientes de cuentas cerradas y dónde se localizan.
2. Determinar mediante muestreo si los expedientes contienen todos los documentos establecidos.
3. Determinar mediante muestreo el estado de conservación de los documentos archivados en los expedientes.