

Estado de la Gestión Documental en la Empresa Ernesto Che Guevara en Moa

Liz Mariam Suris Batista

lsuris@ismm.edu.cu

Mariolis Rodríguez Cabrera

mrodriguez@ismm.edu.cu

Milagros Castañeda Cisnero

Harold Vázquez López

hvazquez@ismm.edu.cu

Universidad de Moa (Cuba)

Resumen: Se diagnosticó el estado de la Gestión Documental en las áreas Administrativa de la Empresa Productora de Níquel y Cobalto Comandante Ernesto Che Guevara en Moa. Para ello se aplicó el Modelo para la Implementación de la Gestión Documental en el Sector Empresarial Cubano (MOPIGD), propuesto por Ruíz, Sánchez & Bodes (2016) y las técnicas propias de recogida de información que permita caracterizar el proceso de gestión documental en dichas áreas, así como la aplicación de la Matriz DAFO.

Palabras claves: gestión de la calidad; matriz DAFO; manejo de información; toma de decisiones.

Status of Document Management in the Ernesto Che Guevara Company in Moa

Abstract: The state of Document Management in the Administrative areas of the Nickel and Cobalt Production Company Comandante Ernesto Che Guevara in Moa was diagnosed. For this, the Model for the Implementation of Document Management in the Cuban Business Sector (MOPIGD) was applied, proposed by Sánchez & Bodes (2016) and the own techniques of information collection that allow characterizing the document management process in said areas, as well as such as the application of the DAFO Matrix

Keywords: Quality management; SWOT matrix; Information management; decision making

Introducción

En la actualidad se refuerza cada vez más la necesidad que tienen las empresas de asumir la toma de decisiones y desarrollar sus procesos de planeación, organización, dirección y control. De esta forma, se contribuye a la garantía de la transparencia administrativa, a la rendición de cuentas responsable y se conserva la evidencia de sus actividades e integridad de los documentos a lo largo del tiempo. Por ello, contar con una eficiente gestión documental o gestión de documentos, resulta para toda organización una necesidad indiscutible.

El éxito de las empresas está condicionado a la efectividad de sus sistemas de gestión, donde la incorporación de sistemas de gestión documental, orientados al manejo correcto y oportuno de sus recursos y decisiones que garanticen la mejora continua de su desempeño. Estos sistemas, por su importancia deben recorrer transversalmente el resto de los procesos de la empresa e integrarse a toda su dinámica de gestión (Ruiz, Sánchez & Bodes, 2016).

Tal es el caso de la Empresa Productora de Níquel y Cobalto Comandante Ernesto Che Guevara, la cual no tiene definida la gestión documental como parte de las metas y objetivos de la empresa. La inexistencia de un sistema de gestión documental repercute en la organización, el uso y manejo de la información para su posterior toma de decisiones.

La gestión documental ha sido analizada, por su importancia, por numerosos autores quienes diseñan estrategias para su implementación (Paz, Castro & Díaz, 2023). El nuevo entorno conlleva a la aplicación de herramientas metodológicas y normativas de buenas prácticas. Esta solución, unida al desarrollo de aplicaciones informáticas para su manejo, ha sido objeto de preocupación y ocupación de la comunidad archivística internacional desde el siglo XX (Cerna, Delgado & Salas, 2022; del Castillo, Fernández & Vega, 2023; Calderón, Lugo & Ormaza, 2023).

Este trabajo propone diagnosticar el estado de la gestión documental en áreas administrativas de la empresa Comandante Ernesto Che Guevara en Moa para contribuir a una correcta gestión documental, lograr las metas y objetivos de la empresa, así como para la organización, uso y manejo de la información para su posterior toma de decisiones.

Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano (MOPIGD)

El MOPIGD es resultado de un estudio sobre la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano. Se desarrolló con el fin de definir un modelo orientado a alcanzar un funcionamiento orgánico y efectivo en estas instituciones. El modelo desarrollado por Ruiz, Sánchez & Bodes (2016) ha sido utilizado de manera efectiva por Bodes & Ruiz (2020) y Díaz, Junco & Ruiz (2021).

Esta propuesta de modelo para la implementación de la gestión de documentos en la empresa cubana, responde a los principios y requisitos establecidos por el Decreto 281 del (2011) y el Decreto 323 (2014) del perfeccionamiento empresarial y sistema de información del gobierno.

El modelo se representa de forma tridimensional en base a sus tres ejes básicos que actúan de manera integrada con los subsistemas en la empresa. Concibe la gestión de documentos con un enfoque sistémico y tiene en cuenta todos los factores asociados con el quehacer empresarial y las particularidades de la gestión de documentos.

Consta de cuatro etapas:

Etapas 1: Diagnóstico de la gestión de documentos

Etapas 2: Diseño del sistema de gestión de documentos de la empresa

Etapas 3: Implementación del sistema de gestión de documentos de la empresa

Etapas 4: Evaluación y mejora

Para dar cumplimiento al objetivo el trabajo se centra en la primera etapa del modelo MOPIGD.

Diagnóstico de la Gestión Documental en las áreas administrativas seleccionadas de la empresa Comandante Ernesto Che Guevara en Moa

En la empresa de níquel Comandante Ernesto Che Guevara se aplica el Sistema de Dirección y Gestión Empresarial con una gestión económica, financiera, organizativa, técnica, productiva, comercial, laboral y contractual; con autonomía controlada en cumplimiento de lo establecido por el Gobierno y el Estado.

Está diseñada para operar bajo el principio de generar ganancias y está organizada por procesos, de acuerdo a:

- Procesos estratégicos
- Procesos principales
- Procesos de apoyo
- Procesos de medición y mejora.

Está estructurada por un total de dieciséis áreas: Dirección General, Dirección de Inversiones, Dirección de Economía y Finanzas, Dirección de Recursos Humanos, Seguridad Salud y Medio Ambiente, UB Servicios Técnicos a la Producción, Dirección de Producción, Recepción y Suministro, Termo-Energética, Preparación de Mineral, Hornos de Reducción, Recuperación de NH₃ y Cobalto, Calcinación y Sínter, UB Minera, UB Mantenimiento y UB Abastecimiento.

En la investigación se trabaja con cinco de ellas:

1. Dirección general

Las principales funciones de la empresa y las facultades del Director General, se establecen en los artículos 77 y 78 respectivamente, del Decreto 281/2007 del Consejo de Ministros. Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de control interno desde su puesto de trabajo es fundamental para un mejor funcionamiento y control. Cuenta con un total de 34 trabajadores.

Tipología documental existente en el área: Objetivos de Trabajo empresa, Plan anual de actividades empresa, Plan de trabajo mensual empresa, Acta y acuerdos del Consejo de Dirección, Planes de trabajo individual, Control de las demandas laborales.

2. Dirección economía y finanzas

La Dirección de Economía y Finanzas garantiza la elaboración, ejecución, control y actualización de los Sistemas: Planificación, Contabilidad, Relaciones Financieras, Costos y Precios contenidos en el expediente del SDGE. Está orientada a registrar, clasificar, controlar, integrar los estados financieros de toda la empresa, así como las de planificación, precios, costos, finanzas y estadísticas. Cuenta con un total de 56 trabajadores.

Tipología documental existente en el área: Certificación de aportes, Informe estadístico, Ficha de costo, Estados de resultados por Monedas, Plan de negocios, Comentario de los estados financieros, Cumplimiento de las Normas e Índices de consumo de materias primas, materiales y portadores energéticos

3. Dirección de Recursos Humanos:

La Dirección de Recursos Humanos responde por el cumplimiento del cronograma de implantación establecido en el expediente final de Perfeccionamiento Empresarial de la empresa. Realizan periódicamente, diagnósticos de la situación de la empresa y de todas sus áreas de regulación y control y UEB, elaboran planes de acción que permiten resolver los problemas existentes. Cuenta con un total de 39 trabajadores.

Tipología documental existente en el área: Objetivos de trabajo, Plan Anual de actividades, Plan mensual, Cumplimiento del plan mensual, Reseña del plan individual del Director de Recursos Humanos.

4. Dirección de inversiones

La Dirección de inversiones gestiona y tramita la fuente de financiamiento de la inversión y responsabilizarse con su optimización. Garantiza a los demás sujetos del proceso, la entrega de la información y documentación relativa a la inversión, de acuerdo con las condiciones y términos pactados y los organismos e instituciones, según lo establecido en la legislación vigente. Cuenta con un total de 53 trabajadores.

Tipología Documental existente en el área: Objetivos de trabajo, Plan anual de actividades de inversiones, Actas y acuerdos del Consejo de dirección, Plan de Desarrollo de inversiones para el próximo año, Plan de mejora del próximo año.

5. Unidad Básica de Servicios Técnicos a la Producción

La Unidad Básica de Servicios Técnicos a la Producción orienta y controla la política de informatización y automatización de la gestión a utilizar en la empresa, en correspondencia con las normas generales establecidas por el Organismo o Consejo de la Administración Provincial. Orienta y controla la elaboración en la empresa de un sistema de evaluación de la satisfacción del cliente que permita mejora y el perfeccionamiento de la producción de la empresa. Cuenta con 160 trabajadores.

Tipología documental existente en el área: Objetivos de trabajo de la UBSTP, Plan anual de actividades de la UBSTP, Actas y acuerdos del consejo de dirección, Plan de Desarrollo de la Empresa para el próximo año, Plan de mejora del próximo año.

Análisis del proceso de gestión documental en las áreas administrativas seleccionadas

El problema relacionado con la gestión documental no se plantea a partir de una mera hipótesis, se ha obtenido mediante la aplicación de técnica de recogida de información.

Se confeccionaron 4 guías de entrevistas, atendiendo a las cuatro dimensiones (empresa, gestión de documentos, marco normativo y tecnología) establecidas en la etapa diagnóstico del modelo MOPIGD lo que facilita de manera general realizar una caracterización de la Empresa con respecto a la gestión de documentos.

Análisis de los indicadores que contempla la primera etapa del Modelo MOPIGD

Diagrama de contexto de la empresa:

-La información disponible se trasmite a todo el que la necesite a través de flujo informativo de forma descendente, ascendente o transversal según las características de la información y la necesidad de la misma. Esta transita por la estructura administrativa que tiene diseñada la empresa en el Sistema 16 del Reglamento para la Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial

-La información interna a manejar por la empresa incluye a todas las áreas de regulación y control y unidades empresariales de base, según su fecha de entrega establecida, así como a los responsables de su control y entrega.

-La información externa a entregar por la empresa, incluye las solicitadas por su instancia superior u otros Organismos que así lo requieran, según su fecha de entrega establecida, así como a los responsables de su control y entrega.

Catálogo de requisitos:

-La empresa identifica los requisitos definidos para los procesos de análisis, creación y recepción de los documentos (requisitos del documento en cuanto a la creación y

conservación, nivel de acceso y tiempo de conservación)

-Se tienen definidos los permisos, privilegios y las reglas de acceso a los documentos del sistema, lo que garantiza la integridad/seguridad de los documentos e impide la utilización no autorizada, la modificación, el traslado, el ocultamiento y/o la destrucción.

-El volumen de información que circula en la red y se almacena en los servidores de la empresa cuenta con los niveles de seguridad necesarios para garantizar el acceso solo a los usuarios autorizados, el proceso de otorgamiento o denegación de acceso o privilegios de lectura, modificación, entre otros cumple con la política de seguridad informática establecida.

Procesos de la organización:

-Cuenta con el mapa de procesos de la empresa lo que permite visualizar y estudiar todos los procesos que existen en la organización y su interrelación.

-No tiene establecido el mapa de procesos para la gestión de los documentos.

-Se identifica la información relevante y los documentos asociados que permiten determinar los flujos de información empresarial, el cual queda establecido en el Cuadro de origen y destino de la información interna y externa.

Plan de control interno al Sistema de Gestión Documental

Cuentan con el Plan de control interno, pero no se incluyen los procesos relacionados con la gestión documental.

Se realizan auditorías internas, donde uno de sus requisitos es el control de la información por el grupo de Calidad de la empresa a través de ISO 9001 (2015), identifica problemas en los procedimientos y en la gestión documental y el tratamiento a las no conformidades.

Plan de capacitación: La empresa cuenta con el plan de capacitación: Procedimientos para la capacitación y desarrollo de los recursos humanos, donde uno de sus parámetros es relacionado con la determinación de las necesidades de capacitación de todos los trabajadores de la empresa.

No existe capacitación de los recursos humanos sobre temas de gestión documental y otras herramientas de gestión de información.

Dimensión: Gestión de Documentos

No tienen definido los procesos documentales.

No existe un especialista que pueda afrontar un sistema de gestión documental o capacitar los recursos humanos para llevar esta actividad en la organización.

Poseen procedimientos para la gestión documental, para el control de la documentación para la capacitación y desarrollo de los recursos humanos y para el control de los registros, sin embargo, el 90% del personal que labora en cada área desconoce los procesos de gestión documental y normativas.

No tienen establecido un cuadro de clasificación para tipificar la información que se gestiona.

Tabla de retención de documentos: La documentación en las áreas administrativas se conserva por un período de 5 años. No cuentan con un archivo central para transferir la documentación a conservar por más de 5 años. Cuentan con un modelo de elaboración propia para la retención (Tabla 1) pero no se reflejan elementos como: código de clasificación, condiciones de acceso y condiciones de reproducción

Tabla 1. Tabla de retención de documentos de la empresa Comandante Ernesto Che Guevara

Series y tipos documentales	Retención en años		Disposición final			
	Archivo Gestión	Archivo Central	Conservación total	Selección	Eliminación	Otros
Actas del Consejo directivo	5	-	x			
Acuerdos	5	25	x			
Convenios	5	25		x		
Expedientes de memorias laborales	5	25		x		
Correspondencia	5					

Valoración de documentos

-No se realiza la determinación de los valores de los documentos.

-La selección de los documentos se efectúa por el grado de importancia que ellos emiten.

Inventario de la información relevante

-La empresa posee un inventario de toda la información relevante por cada área.

Esquema de metadatos: Se determinan los metadatos para cada documento relacionado con el contexto que se produce en las áreas favoreciendo a la recuperación.

Modelo de actuación

-No se han definido y asignado responsabilidades asociadas a la gestión de documentos.

-En la empresa no existe cultura organizacional con respecto a la gestión documental.

-Los directivos están conscientes de la necesidad de organizar la documentación existente en cada área, pero desconocen del término y normativas de la gestión documental.

Regla de acceso y uso:

-Están definidos en cada área los permisos, privilegios y las reglas de acceso a los documentos.

-La empresa tiene implementado el sistema de clientes ligeros (Servidores CITRIX y terminales) lo que garantiza a todos los usuarios la utilización de un perfil de aplicaciones, acceso a una carpeta personal y un directorio compartido en red donde se almacena y gestiona toda la información de trabajo de la empresa.

-Se establece el uso de una cuenta de correo electrónico con el alcance aprobado según tipo de usuario.

-Antes de habilitar la cuenta de usuario, contraseña y privilegios se realiza preparación de los usuarios para el uso de los servicios y aplicaciones, garantizando que los mismos puedan básicamente tener los elementos para realizar su trabajo en la plataforma y puedan conocer el código de ética, entre otras informaciones necesarias.

Tienen definidos los objetivos y políticas encaminadas a la creación de un sistema de gestión documental.

Dimensión: Tecnología

Inventario de los sistemas:

No existe un sistema de gestión documental.

Se tienen implementados diferentes sistemas en correspondencia al origen o campo de aplicación para la utilización de software de gestión de información, entre ellos se encuentran:

SISCONT (Sistema contable)

LASTNOM (Nóminas)

SAGREH (Gestión de los RRHH)

CITECT (Control de los procesos)

SGESTMAN (Gestión del Mantenimiento)

ISO Expert (Gestión de Documentos SGC)

iAra Níquel (Gestión de Comercialización)

iAra Inventario (Gestión de Almacenes)

Inventario de tecnología:

-La totalidad de la información (técnica y administrativa) que se genera en la empresa es procesada automáticamente mediante el empleo de tecnologías informáticas, las cuales se encuentran interconectadas y administradas por una Red Empresarial.

-El procesamiento de la información que se genera en las diferentes áreas de la Empresa se realiza utilizando los paquetes de Microsoft office y otras aplicaciones validadas.

-La información se encuentra en formato digital e impreso.

-Proyecto de digitalización en ejecución.

Aspectos positivos derivados de las entrevistas

Las áreas administrativas de la empresa poseen procedimientos donde se establece cómo debe ser codificada, controlada, y modificada toda la información interna y externa, además de aplicar el Manual de identidad visual.

El volumen de información que se trabaja por los usuarios en red y se almacena en los servidores de la empresa cuenta con los niveles de seguridad necesarios para garantizar el acceso solo a los usuarios autorizados.

El flujo de información empresarial queda establecido en el Cuadro de origen y destino de la información interna y externa.

Se identifica el mapa de procesos que permite visualizar y estudiar todos los procesos que existen en la organización y su interrelación

Se realizan auditorías internas por el grupo de Calidad de la empresa a través de ISO 9001 (2015), donde uno de sus requisitos es el control de la información, el cual identifica problemas en los procedimientos y en la gestión documental y el tratamiento a las no conformidades.

La totalidad de la información (técnica y administrativa) que se genera en la empresa es procesada automáticamente mediante el empleo de tecnologías informáticas, las cuales se encuentran interconectadas y administradas por una red empresarial.

Poseen sistemas en correspondencia con su origen o campo de aplicación que les posibilitan y facilitan la gestión de la información.

El sistema informativo de la empresa cumple con las políticas de seguridad y protección a la información oficial clasificada y la información ordinaria que se genera en los diferentes niveles de la estructura organizativa, tanto digital como impresa.

Cuentan con un plan contra catástrofes.

Toda la información gestionada se encuentra en formato digital e impreso.

Proyecto de digitalización en ejecución.

Aspectos negativos derivados de las entrevistas:

- No se establece una evaluación de control relacionada con la gestión documental.
- La empresa no ha asignado responsabilidades asociadas a la gestión documental.
- No se realizan auditorías relacionadas con la Gestión Documental.
- Inexistencia de un especialista de la información para llevar esta actividad en la organización.
- Solo el 15 % de los recursos humanos posee conocimiento sobre las legislaciones, normas y decretos necesarios para desarrollar la gestión documental.

- No tienen establecido un cuadro de clasificación para tipificar la información que se gestiona lo que impide una correcta organización de la información.
- No existen sistemas de gestión documental.
- No existe capacitación de los recursos humanos sobre temas de gestión documental y otras herramientas de gestión de información.

Factores externos e internos asociados a la gestión documental en las Áreas Administrativas seleccionadas

A partir de los resultados de la caracterización del proceso de gestión documental a través de los indicadores correspondientes a la primera etapa del Modelo MOPIGD se realiza una sesión con el personal involucrado para la determinación de las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para el desarrollo de la Matriz de Factores externos (MEFE) (Tabla 2) y la Matriz de Factores Internos (MEFI) (Tabla 3).

Análisis externo

Amenazas

- Empresas competitivas en la Gestión Documental en el territorio.
- Empresas con potencialidades en cuanto a los procesos archivísticos.
- Personal capacitadas en la gestión documental.
- Cambios tecnológicos.
- Insuficiencia financiera.
- Fuente de empleos más atractivos.
- Oportunidades

Incremento de la infraestructura para establecer el archivo central.

Sistema empresarial en proceso de transformación.

Certificación por normas internacionales.

Existencia de un procedimiento para establecer la gestión documental.

Alta demanda en los servicios de auditoría de gestión documental.

Tabla 2. Matriz de evaluación de los factores externos

Amenazas		Clasificación	Ponderación	Resultado
1	Empresas competitivas en la gestión documental en el territorio	2	8	16
2	Empresa con potencialidades en cuanto a los procesos archivísticos	2	9	18
3	Personal capacitado en la gestión documental	1	10	10
4	Cambios tecnológicos	2	9	18
5	Insuficiencia financiera	1	8	8
6	Fuentes de empleo más atractiva	2	7	14
Oportunidades				
1	Existencia del procedimiento para la capacitación y desarrollo de los recursos humanos	4	8	32
2	Incremento en la infraestructura para estableces el archivo central	3	7	21
3	Sistema empresarial en proceso de transformación	4	10	40
4	Certificación por normas internacionales	3	6	18
5	Existencia de un procedimiento para estableces la gestión documental	4	9	36
6	Alta demanda en los servicios de auditoría de gestión documental	4	9	36
Total			100	267

El resultado promedio es de 267 lo que indica que la posición externa es fuerte. Predominan las oportunidades por lo que la situación externa es favorable.

Análisis interno

Fortalezas

- La empresa posee procedimientos de gestión de documentos en todos los niveles.
- Se tiene identificado el plan de riesgos para gestión documental y la conservación de la documentación.
- Poseen la documentación en formato digital e impreso.
- Se realizan auditorías internas por la norma ISO 9001(2015).
- Utilización de software de gestión de información en la empresa.
- La Empresa ha diseñado un sistema informativo para garantizar el flujo de la información a todos los niveles de dirección y el exterior.

Debilidades

- Poca experiencia de la Gestión Documental.
- No existe cultura organizacional en materia de gestión documental.
- Carencia de proyectos que fomenten la gestión documental.
- No capacitan al personal en cuanto a gestión de documentos.

- Insuficiente tratamiento a las no conformidades.
- Ausencia de un cuadro de clasificación para tipificar la información que se gestiona.

Tabla 3. Matriz de evaluación de los factores internos

Amenazas		Clasificación	Ponderación	Resultado
1	La empresa posee procedimientos que abarcan todos los niveles en cuanto a gestión de documentos	4	7	28
2	Identificado el plan de riesgos para gestión documental y la conservación de la documentación	4	6	24
3	Poseen información en formato digital e impreso	4	8	32
4	Auditorías internas por ISO 9001 (2015)	3	8	24
5	Utilización de software de gestión de información en la empresa	4		40
6	Diseño de un sistema informático para garantizar el flujo de información a todos los niveles de dirección y el exterior	3	7	21
Debilidades				
1	Carencia de proyectos que fomenten la gestión documental	2	7	14
2	Poca experiencia en gestión documental	1	10	10
3	No existe cultura organizacional en materia de gestión documental	2	10	20
4	Ausencia de cuadro de clasificación para tipificar la información que se gestiona	2	10	20
5	No capacitan al personal en cuanto a gestión de documentos	1	10	0
6	Insuficiente tratamiento a las no conformidades	1	7	7
Total			100	240

El resultado promedio es de 240 lo que indica que la posición interna es débil. Predominan las debilidades por lo que la situación es desfavorable internamente

Tras la identificación de los elementos DAFO se procede a elaborar la matriz con el objetivo de determinar la situación actual de la gestión documental en la empresa. Luego de aplicada se determinó que la Empresa Comandante Ernesto Che Guevara, se encuentra en el tercer cuadrante, por tanto, para lograr el desarrollo continuo de las oportunidades de la empresa se deben trazar estrategias de carácter adaptativo que favorezca la disminución del impacto negativo de las debilidades para así lograr el cumplimiento de los objetivos de gestión documental y un desempeño óptimo.

Conclusiones

La identificación de los fundamentos teóricos asociados a la gestión documental evidenció la existencia de un Modelo para la Gestión Documental en el sector empresarial cubano en el cual se tiene en cuenta los principios y requisitos

establecidos por las normas, metodologías y estándares internacionales, además de las regulaciones nacionales, basado en los principios de calidad y mejora continua.

El diagnóstico realizado a partir de los indicadores establecidos en el modelo MOPIGD en su primera etapa permitió conocer los aspectos positivos y negativos que caracterizan a la gestión de documentos en las Áreas Administrativas de la Empresa Productora de Níquel y Cobalto Comandante Ernesto Che Guevara.

La aplicación de la Matriz DAFO permite a la Empresa Comandante Ernesto Che Guevara trazar estrategias adaptativas que favorezcan la disminución del impacto negativo de las debilidades.

Referencias bibliográficas

BODES, A. & RUIZ, L. Á. (2020). Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental. *Economía y Desarrollo*, 163(1). Disponible en: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo/article/view/1666>.

CALDERÓN, M. A., LUGO, J. & ORMAZA, J. E. (2023). Procesos de implementación de un gestor documental: caso de estudio unidad académica de administración. *Conciencia Digital*, 6(1.3), 201-221. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/2529>.

CERNA, Y. A., DELGADO, J. Y. & SALAS, H. J. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/21960>.

CONSEJO DE ESTADO DE LA REPÚBLICA DE CUBA (2009). Decreto-Ley No. 265/2009 del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba. *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, 18, Disponible en: <https://docplayer.es/20796257-Decreto-ley-no-265-2009-del-sistema-nacional-de-archivos-de-la-republica-de-cuba.html>.

CONSEJO DE ESTADO DE LA REPÚBLICA DE CUBA (2011). Decreto Ley 281. Del sistema de información del gobierno. *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, 10, Disponible en:

<https://www.gacetaoficial.gob.cu/en/decreto-ley-281-de-2011-de-consejo-de-estado>.

CONSEJO DE MINISTROS (2014). Decreto **323**. Del perfeccionamiento empresarial y sistema de información del gobierno. Gaceta Oficial de la República de Cuba No. 21 Extraordinaria. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.cu/en/decreto-323-de-2014-de-consejo-de-ministros>.

DEL CASTILLO, J., FERNÁNDEZ, G. L. & VEGA, R. L. (2023). Propuestas de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 19(1), 1-16. Disponible en: <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/511>.

DÍAZ, Y., JUNCO, T. O. & RUÍZ, L. Á. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44. Disponible en: <https://rcci.uci.cu/?journal=rcci&page=article&op=view&path%5B%5D=2124>.

RUIZ, L. Á., SÁNCHEZ, S. & BODES, A. (2016). MOPIGD: Modelo para la implementación de la Gestión de Documentos en el Sistema Empresarial Cubano (MOPIGD: Model for Document Management Implementation in Cuban Business System). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 4(2), 52-68. Disponible en: <file:///C:/Users/RevistaG/Downloads/2275-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7028-1-10-20161119.pdf>.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (2015). ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la Calidad-Requisitos. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.

PAZ, L. E., CASTRO, Y. & DÍAZ, A. (2023). Acciones formativas de superación para la formación de usuarios en gestión documental en Cuba. *Revista Cubana de Educación Superior*, 42(1), 260-275. Disponible en <https://revistas.uh.cu/rces/article/view/3354>.