

Acciones formativas de superación para la formación de usuarios en gestión documental en Cuba

Training actions to improve the training of users in document management in Cuba

Luis Ernesto Paz Enrique^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-9214-3057>

Yilien Castro Ravelo² <https://orcid.org/0000-0002-1466-6298>

Asleni Díaz Jiménez³ <https://orcid.org/0000-0002-8073-0040>

¹ Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

² Empresa de Acopio y Beneficio de Tabaco de Sancti Spíritus, Cuba.

³ Departamento de Ciencias de la Información. Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas, Cuba.

*Autor para la correspondencia: luisernestopazenrique@gmail.com

RESUMEN

La formación de profesionales especializados en archivística o gestión documental en Cuba ha sido una necesidad constante. No existe a nivel nacional un programa de formación que permita constituir un referente para llevar a cabo acciones de superación para profesionales que se desempeñan en el sistema institucional de archivos. A partir de lo anterior se planteó como objetivo diseñar un programa de referencia para la formación continua de especialistas en el ámbito archivístico. El estudio clasificó como descriptivo. Se diseñó un plan de formación para la especialización de profesionales que laboran dentro del sistema institucional de archivos en Cuba. Se concluye que la formación de usuarios constituye una herramienta operativa de carácter obligatorio para potenciar la mejora continua de las organizaciones a partir de la gestión de documentos. Se diseñó un programa de formación de usuarios como un marco referencial que se adecúe a las necesidades de interesados y organizaciones.

Palabras clave: formación de habilidades, acción formativa, gestión documental, archivística, formación de usuarios, herramienta operativa.

ABSTRACT

The training of professionals specialized in archival or document management in Cuba has been a constant need. There is no national training program that allows to establish a benchmark to carry out improvement actions for professionals who work in the institutional file system. Based on the above, the objective was to design a reference program for the continuous training of specialists in the archival field. The study classified as descriptive. A training plan was designed for the specialization of professionals who work within the institutional file system in Cuba. It is concluded that user training constitutes a mandatory operational tool to promote continuous improvement of organizations based on document management. A user training program was designed as a reference framework to adapt to the needs of stakeholders and organizations.

Keywords: *skills training, training action, document management, archival, user training, operational tool.*

Recibido: 30/4/22

Aceptado: 15/11/22

INTRODUCCIÓN

La gestión de documentos es un área de la administración. Se relaciona con tareas, procesos y procedimientos para el logro de mayor eficacia en cuanto al uso de los documentos administrativos. También se asocia con el control documental, su flujo y vida útil desde que se origina hasta que se destruye o almacena permanentemente (Mena y Puerta, 2016). La gestión documental contempla los procesos de creación, producción, identificación, clasificación y descripción de los documentos como resultado de los procesos administrativos y de negocios en entidades públicas y privadas. La terminología varía en dependencia al área donde se desarrollan los estudios la gestión de documentos. Como

equivalente se encuentra *records management* o *recordkeeping* (Bustelo, 2015a; 2015b). Los términos mencionados parten del surgimiento y desarrollo de la gestión documental, donde los modelos norteamericanos y australiano toman protagonismo.

El documento de archivo proporciona prueba de la actividad que realiza una organización. Contiene información que da cuenta de las acciones de la administración y de las actuaciones de los funcionarios. El documento archivístico puede entenderse como información relativa a las acciones diarias que realiza una organización para realizar sus propósitos. En consecuencia, le sirven tanto para mantenerse informada de sus propias acciones, como de evidencia o prueba de las mismas. Contribuye a la memoria organizacional y social. El documento archivístico tiene la función de servir de testimonio, evidencia y memoria de las acciones de las organizaciones y de las personas.

La gestión documental es el área del conocimiento que mayor producción científica ha tenido dentro del ámbito archivístico en los últimos treinta años (Cabezas, 2018). «Se encarga de garantizar la economía y la eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida» (Garido et al., 2016, p. 26). Pretende abarcar desde la elaboración de los documentos hasta su servicio, pasando por su organización y descripción. Consiste, además, en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, durante el principio de su ciclo de vida: desde la producción del mismo hasta su eliminación o conservación permanente (Villacis, 2018). Una buena gestión documental a criterio de Bustelo (2012) y Pérez (2018), permite a las organizaciones:

- Tener un buen soporte documental para la demostración de las actividades realizadas en el cumplimiento de los requisitos legales y el marco regulador.
- Soportar las actividades de investigación, auditoría y control.
- Supervisar el cumplimiento de las directrices de gobierno corporativo y la asunción de responsabilidades.
- Facilitar la gestión de los riesgos, incluyendo la gestión de la seguridad y la continuidad del negocio en caso de desastre.
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras.

- Respaldo y documentar la creación de políticas.
- Optimizar la toma de decisiones y la rendición de cuentas.
- Mantener la memoria corporativa o colectiva.

El principal reto para la toma de decisiones de forma óptima en las organizaciones radica en la utilización eficiente de los recursos documentales. Lo anterior se logra con la implementación de sistemas de información que satisfagan las demandas de los usuarios. En el ámbito empresarial, la solución se corresponde con el desarrollo de archivos especializados en informaciones que permitan corroborar la responsabilidad empresarial y gubernamental. Las instituciones deben velar por una adecuada gestión de sus documentos a través de sistemas eficientes que minimicen sus riesgos. Los sistemas de gestión documental (SGD) permiten capturar, gestionar, almacenar, preservar y presentar contenidos y documentos relacionados con los procesos organizativos.

En la sociedad contemporánea, la información reviste vital importancia a partir de sus criterios de usabilidad. Las necesidades de información en diversos grupos sociales generan espacios de consumo institucionalizados. La gestión de documentos constituye un componente estratégico de las organizaciones de todo tipo. Las organizaciones con actividad económica requieren de SGD que les permita la consulta, elaboración de contenidos y toma de decisiones.

La gestión documental es la encargada de velar en que se cumplan adecuadamente las etapas del ciclo de vida documental. Constituye un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación.

En las organizaciones con actividad comercial, la gestión documental constituye un aspecto esencial para el cumplimiento de sus objetivos. Toda transacción, ya sea comercial con terceros o interna en una empresa, requiere de un respaldo documental (Prado y Navarro, 2016; Raba, 2018). Debe incluir desde facturas y órdenes de compra hasta las remuneraciones de los trabajadores. Los documentos generados requieren de un adecuado tratamiento documental.

El diseño de SGD para las organizaciones constituye una necesidad para una adecuada gestión de la documentación. Previo al diseño es necesario identificar las características de la organización, su rol y funciones (Sour, 2017; Valencia y Orozco, 2017). Durante el diseño se deben crear herramientas que permitan una gestión adecuada de los documentos. Las herramientas clasifican en funcionales, operativas y normativas. Dentro de las herramientas funcionales destacan:

- Creación y control documental.
- Cuadro de clasificación.
- Calendario de conservación.
- Transferencia de fondos.
- Descripción de los documentos.
- Instalación de documentos y depósitos.
- Riesgos y documentos vitales.

Dentro de las herramientas normativas se encuentran:

- Reglamento del Sistema de Gestión de Documentos y Archivo.
- Manuales de Normas y Procedimientos.

Como principales herramientas operativas a criterio de Font et al. (2012) son:

- La formación de los usuarios.
- Control y evaluación.

La formación de profesionales especializados en archivística o gestión documental en Cuba han tenido lugar principalmente en las universidades donde se estudia la Licenciatura en Ciencias de la Información:

- Universidad de La Habana.
- Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas.
- Universidad de Camagüey.

- Instituto Minero Metalúrgico de Moa (Holguín).

A la labor archivística también se han sumado los egresados de Historia, fundamentalmente desempeñándose en los archivos históricos provinciales y municipales. En el nivel técnico y profesional, las especialidades de bibliotecología y gestión documental han intentado cubrir la necesidad creciente de especialistas en esta área. Aunque las especialidades mencionadas tienen una amplia tradición en Cuba, se evidencia la necesidad de profesionales especializados en el ámbito archivístico, fundamentalmente en el sector empresarial e institucional.

Ha sido una necesidad constante la incorporación y superación de especialistas que laboren dentro del sistema institucional de archivos. Las delegaciones del Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) en las provincias cubanas tienen entre sus prioridades el fortalecimiento de la labor archivística con la finalidad de conservar la documentación con valor legal y probatorio dentro de las organizaciones. No existe a nivel nacional un programa de formación que permita constituir un referente para llevar a cabo acciones de superación para profesionales que se desempeñan en el sistema institucional de archivos. A partir de lo anterior se planteó como objetivo diseñar un programa de referencia para la formación continua de especialistas en el ámbito archivístico.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio que se presenta clasifica como investigación descriptiva. Para la obtención de resultados se emplearon métodos en los niveles teórico y empíricos. En el nivel teórico se utilizaron los métodos analítico-sintético, sistémico-estructural, histórico-lógico e inductivo-deductivo. En el nivel empírico se empleó el análisis documental clásico. Para el estudio documental realizado como forma de obtención de los referentes documentales necesarios para la realización de un estudio de tal envergadura, se seleccionaron las siguientes bases de datos: Google Académico, Redalyc, SciELO y DOAJ. La técnica utilizada fue la revisión bibliográfica. El estudio documental permitió el diseño pedagógico de un programa de formación profesional en gestión documental y trabajo archivístico.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La gestión documental como proceso gerencial constituye la evidencia y prueba de actos y transacciones que se desarrollan. Lo anterior contribuye a una efectiva toma de decisiones, prevención de riesgos, así como la rendición de cuentas transparente y veraz que se debe establecer en los territorios. La gestión documental garantiza el almacenamiento de información de tipo administrativo, lo que se revierte en que los documentos archivísticos se puedan organizar y preservar para su consulta en los procesos de decisión. Las organizaciones y las personas se enfrentan a la necesidad de gestionar la información de manera eficiente, y para el logro de este fin es necesaria una correcta gestión de documentos. Esto se sustenta en que los documentos son la base de toda la actividad organizativa.

La toma de decisiones potenciará el manejo de la documentación y se contará con la información necesaria propiciando la comunicación entre los distintos niveles de la entidad, y posibilitará una reducción de los costos de archivado y acceso a la documentación, logrando el acceso de manera rápida cuando se refiere a la recuperación de documentos. Una de las formas más efectivas para el tratamiento de la documentación organizacional es a través del diseño de SGD. Actualmente, dichos sistemas son partes constitutivas de políticas de gestión documental que permiten la gestión de riesgos en las organizaciones.

La formación de usuarios como herramienta operativa dentro de los SGD es la que permite la perdurabilidad y mantenimiento de todo el sistema. La superación profesional es, en la mayoría de las ocasiones, la solución a las problemáticas a las que se enfrentan los archivos. Las organizaciones tienen la necesidad de implementar un programa de formación de usuarios para todo el personal que participa en la creación de documentos y en el sistema de gestión de documentos (ISO 15489, 2019). El programa deberá garantizar que las funciones y beneficios de la gestión de documentos sean ampliamente comprendidos por la organización. Debería explicar las políticas en materia de gestión de documentos y situar los procedimientos y procesos en un contexto que permita al personal entender las razones que la hace necesaria.

La norma indica que entre el personal que se debe formar para que asuma cualquier tipo de responsabilidad, en materia de gestión de documentos, estarían los directivos incluidos la

alta dirección en la organización. Se incluyen además los jefes de departamentos, personal, las empresas de servicios externos y cualquier otra persona que tenga la responsabilidad de crear o usar documentos. Para la ejecución de programas de capacitación de organización de archivos y archivística deberán incluirse personas que no son profesionales en el área pero que son los encargados de apoyar labores de organización propias de sus funciones en los archivos de gestión.

La gestión de documentos en las organizaciones constituye un aspecto determinante para el logro y cumplimientos de los objetivos estratégicos. El programa de formación diseñado favorecerá la identificación de buenas y malas prácticas en la gestión de documentos. Lo anterior permitirá la eficacia y rapidez, facilitando la recuperación eficiente de la información, aspecto que se revertirá en beneficios para las organizaciones.

Los resultados obtenidos en la presente investigación podrán ser generalizados, pudiendo realizarse modificaciones en dependencia a las necesidades de los solicitantes de las acciones formativas. La herramienta diseñada constituye una pauta para la formación de habilidades profesionales. La puesta en práctica del programa se revertirá beneficios para los trabajadores, usuarios y a las organizaciones en general debido a que se favorece gestionar adecuadamente la documentación a fin de obtener mejores resultados, beneficios económicos y detectar riesgos.

A partir de los aspectos mencionados se hace necesario el diseño de un plan de formación para la especialización de profesionales que laboran dentro del sistema institucional de archivos en Cuba. En dependencia a las necesidades de profesionalización y al nivel académico de los especialistas en gestión documental, las acciones pueden concebirse como talleres, cursos de superación, entrenamientos, cursos de postgrado y en un sentido más amplio como un diplomado.

Los cursos o talleres deberán organizarse desde las universidades y serán coordinados por especialistas en ciencias de la información. El total de horas aproximado de la suma de todos los talleres es de 96. Cuando las actividades se organicen en forma de diplomado, cada curso deberá estructurarse de acuerdo a las necesidades de los participantes. Cada curso otorgará dos créditos para una suma de 28. El público al que van dirigida las actividades de superación son especialistas, directivos y personal que labora dentro del sistema institucional de archivos. Pueden incluirse maestrandos y doctorandos cuyo objeto

de investigación se centre en la actividad archivística y la gestión de riesgos organizacionales.

Fundamentación: la gestión documental permite crear las bases para llevar a cabo la rendición de cuentas de la organización, los requisitos legales y reglamentarios, la formación de políticas actuales y futura toma de decisiones administrativas para proteger los intereses de la unidad. Además, posibilita a las organizaciones realizar sus actividades de manera ordenada, eficaz y responsable; permite respaldar y documentar la creación de políticas; garantiza la continuidad y productividad en caso de catástrofe, y proporciona evidencia acerca de actividades de la organización.

Los departamentos económicos y administrativos constituyen los primeros interesados en contar con un adecuado sistema de gestión documental. Los principales problemas en torno a la gestión de documentos es la pérdida de información, acumulación incontrolada, problemas de recuperación, accesos no autorizados, falta de normalización de las transferencias o incluso la destrucción accidental de información. Lo anterior es consecuencia directa de la falta de información y formación del personal que lleva a cabo la actividad archivística.

Si los documentos no se organizan y mantienen adecuadamente de modo que puedan ser recuperados con facilidad, eficiencia y eficacia, entonces no tienen una función útil. Esto repercute en la toma de decisiones, rendición de cuentas y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y la capacidad de una institución para cumplir con sus obligaciones.

Se plantean las siguientes actividades de superación, que aunque se denominan como talleres, su tipología puede variar en dependencia a las necesidades de los solicitantes:

- Nombre del taller: Legislación archivística.

Contenidos:

1. Concepciones en torno a la legislación.
2. Concepto de legislación archivística.
3. Necesidad de un marco jurídico sobre archivos.
4. Algunas normas sobre archivos en Cuba: Resolución 201/2020 Lineamientos generales para la conservación de las fuentes documentales de la República de Cuba. Resolución 202/2020 Lineamientos generales para la digitalización de las

fuentes documentales de la República de Cuba. Decreto Ley 3 del 2020 del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos, Decreto 7 del 2020 sobre el reglamento del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos.

5. Algunas normas internacionales: Norma ISO 15489 (Parte 1 y 2), Norma UNE-ISO 30300/2011 Información y Documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario. y Norma UNE-ISO 30301/2011 Información y Documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos.

- Nombre del taller: Fundamentos teóricos de la archivística.

Contenidos:

1. Concepto de archivo.
2. Tipologías de archivos.
3. Funciones de los archivos.
4. Principios de la archivística: procedencia y orden natural de los documentos.
5. Particularidades del documento de archivo como objeto informativo.

- Nombre del taller: Sistema nacional de archivos.

Contenidos:

1. El sistema nacional de archivos en Cuba.
2. Definición, componentes y dinámica del sistema archivístico institucional
3. El ciclo de vida y la teoría de las edades de los documentos

- **Nombre del taller:** Archivos de gestión.

Contenidos:

1. Objetivos y funciones.
2. La formación de los documentos. Unidades documentales simples y complejas.
3. Documentación de apoyo informativo.
4. Organización del archivo de gestión.
5. Calendarios de conservación.
6. Las transferencias al archivo central.

- Nombre del taller: Archivos centrales.

Contenidos:

1. Objetivos y funciones.

2. Organización del archivo central.
 3. Las transferencias al archivo intermedio.
 4. Las transferencias al archivo histórico.
- Nombre del taller: Archivos históricos.
Contenidos:
 1. Tipos de archivos históricos.
 2. Objetivos y funciones.
 3. Organización del archivo histórico.
 - Nombre del taller: Tratamiento archivístico de los documentos.
Contenidos:
 1. Creación, registro y control de los documentos en los archivos.
 2. La fase de identificación.
 3. La clasificación y ordenación de los fondos.
 4. Los cuadros de clasificación.
 5. Criterios y métodos para la valoración.
 6. La fase de selección, valoración y eliminación.
 7. Tabla de calendarios de conservación.
 - Nombre del taller: sistemas, subsistemas y herramientas de la gestión documental
Contenidos:
 1. Los sistemas en la gestión documental.
 2. Subsistemas en la gestión documental.
 3. Las herramientas normativas en la gestión de documentos.
 4. Las herramientas funcionales en la gestión de documentos.
 5. Las herramientas operativas en la gestión de documentos.
 - Nombre del taller: fase de descripción documental.
Contenidos:
 1. La descripción tradicional.
 2. Los instrumentos de descripción.
 3. Las guías.
 4. Los inventarios.
 5. Los catálogos.

- Nombre del taller: Proceso de normalización de la descripción.
Contenidos:
 1. La descripción multinivel.
 2. La norma internacional de descripción archivística (ISAD G).
 3. Otras Normas de descripción archivística.
- Nombre del taller: Herramientas para la gestión de documentos electrónicos.
Contenidos:
 1. Objetivos, prestaciones y beneficios de los softwares para la gestión de documentos electrónicos.
 2. Evaluación de los softwares para la gestión de documentos electrónicos.
 3. Auditoría y mejora de los softwares para la gestión de documentos electrónicos.
 4. La certificación de los softwares para la gestión de documentos electrónicos.
- Nombre del taller: Conservación, documentos vitales y prevención de riesgos
Contenidos:
 1. Normas de conservación que se deben aplicar
 2. Seguridad, protección y ubicación de los archivos
 3. Normas para la protección de documentos esenciales
 4. Requerimientos de los depósitos
- Nombre del taller: Diseño de sistemas de gestión documental.
Contenidos:
 1. Normas para el diagnóstico de la gestión documental en las organizaciones.
 2. Metodologías para el diseño de sistemas de gestión documental.
 3. Implementación y evaluación de sistemas de gestión documental.
- Nombre del taller: Diseño de políticas de gestión documental.
Contenidos:
 1. Gobernanza de la información.
 2. Gobierno abierto.
 3. Gestión de riesgos y control interno.
 4. Metodologías para el diseño de políticas de gestión documental.
 5. El diseño de políticas de gestión documental.

CONCLUSIONES

La formación de usuarios constituye una herramienta operativa dentro de los SGD. La misma permite la satisfacción de necesidades formativas en las personas que laboran dentro del sistema institucional de archivos. La aplicación de la herramienta constituye un requerimiento de carácter obligatorio para potenciar la mejora continua de las organizaciones a partir de la gestión de documentos.

En Cuba, la formación de profesionales y especialistas que laboran dentro del sistema institucional de archivos se cubre con egresados de Licenciatura en Ciencias de la Información y, en menor medida, graduados de Historia. En el sector empresarial e institucional se evidencia un déficit de este tipo de especialistas, por lo que estas plantillas se cubren con profesionales de otras áreas. Lo anterior evidencia la necesidad de formación continua como forma de realizar la gestión de documentos de forma óptima.

Se diseña un programa de formación de usuarios que funciona como un marco referencial para que se adecúe a las necesidades de los interesados y las organizaciones. El programa incluye tanto la gestión de documentos tradicionales como digitales. La propuesta puede ser adecuada a las características de los usuarios y a su nivel profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustelo, C. (2012). La gestión de los documentos. *UNE: boletín mensual de AENOR*, 2 (1), 12-24. Recuperado el 6 de noviembre de 2020 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338618>
- Bustelo, C. (2015a). La serie de normas ISO 30300-management system for records: la gestión de los documentos integrada en la gestión de las organizaciones. *Acervo*, 28 (2), 72-83. Recuperado el 3 de noviembre de 2020 de <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/615/642>
- Bustelo, C. (2015b). Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones. *El profesional de la información*, 4 (2), 21-35. Recuperado el 3 de noviembre de 2020 de <https://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1075>

- Cabezas, C. (2018). Transparencia activa: Gestión de documentos electrónicos y datos en Chile. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, 93 (2014), 1-18. Recuperado el 5 de diciembre de 2020 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5100509>
- Font, O.; Mena, M. M.; y Ruiz, A. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Cuba: caso de estudio. *Revista Española de Documentación Científica*, 35 (4), 573-598. Recuperado el 13 de noviembre de 2020 de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/764>
- Garido, A. A.; Terán, R. M.; y Chadid, G. A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión documental en la Corporación Universitaria del Caribe*. Universidad de Sucre.
- ISO 15489 (2019). *La gestión documental*. Recuperado el 16 de noviembre de 2020 de <http://www.naa.gov.au/recordkeeping/dirksman/dirks.html>
- Mena, M. M.; y Puerta, M. (2016). Pautas para el diagnóstico de la Gestión documental en las organizaciones cubanas (ponencia). *Congreso Internacional de Información: INFO 2016*.
- Pérez, K. (2018). *Propuesta de Política de Gestión Documental para la Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana* (Tesis de Maestría). Universidad de La Habana.
- Prado, M.; y Navarro, M. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones. *Revista General de Información y Documentación*, 26 (2), 387-415. Recuperado el 22 de noviembre de 2020 de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/54708>
- Raba, M. C. (2018). *Metodología de Auditoria de Sistemas de Información de Gestión Documental SIGD para Entidades Estatales*. Bogotá, (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia.
- Sour, L. (2017). Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010). *Innovar*, 27 (66), 123-136. Recuperado el 6 de diciembre de 2020 de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/818/81853737009/html/index.html>
- Valencia, F.; y Orozco, M. (2017). Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la familia de normas ISO/IEC

27000. *RISTI*, 22 (6), 73-88. Recuperado el 3 de noviembre de 2020 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6672188>

Villacis, E. P. (2018). Definición de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad de Milagro. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2 (1) 35-48. Recuperado el 12 de noviembre de 2020 de <https://www.eumed.net/rev/cccbs/2018/09/sistema-gestion-documental.html>

Conflicto de intereses

Los autores declaramos que no existe conflicto de intereses. Todos los autores del artículo declaramos que estamos de total acuerdo con lo escrito en este informe y aprobamos la versión final.

Contribución de autoría

Los autores hemos colaborado en partes iguales en todas las etapas del artículo.

Luis Ernesto Paz Enrique: redactó la mayor parte del artículo, localizó antecedentes y propuso la realización de gran parte de los talleres.

Yilien Castro Ravelo: participó en el diseño metodológico, en la búsqueda de bibliografía, revisión y redacción de los fundamentos para la creación del plan de formación de usuarios.

Asleni Díaz Jiménez: realizó la corrección del estilo del artículo, colaboró en la búsqueda bibliográfica y planteó algunos de los talleres expuestos.