



LA GESTIÓN DOCUMENTAL, DE INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO, EN ORGANISMOS GUBERNAMENTALES EN CUBA

DOCUMENT, INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT IN GOVERNMENTAL ORGANISMS IN CUBA

Ibel Ortíz Salatti

Agencia Nacional de Regulación Sanitaria CECMED, Cuba

ibelos95@cecmecmed.cu

<https://orcid.org/0000-0002-5582-2613>

Yunier Rodríguez Cruz

Universidad de La Habana, Cuba

yunier@fcom.uh.cu

<https://orcid.org/0000-0002-8982-1256>

Recibido: 7 de marzo 2026

Revisado: 18 mayo de 2026

Aprobado: 22 de julio de 2026

Cómo citar: Ortíz Salatti, I. y Rodríguez Cruz, Y. (2026). La gestión documental, de información y del conocimiento, en organismos gubernamentales en Cuba. *Bibliotecas. Anales de Investigacion*;22(2), 1-15

RESUMEN

Objetivo: Las bibliotecas y aulas parlamentarias garantizan el cumplimiento de las solicitudes de información y proveen servicios de información a diputados, personal de servicio y público externo., por lo que se propone un conjunto de pautas que permitan desarrollar la Gestión Documental, de la Información y del Conocimiento en las Oficinas Auxiliares. **Metodología:** se emplean los métodos de análisis documental y de contenido, para el examen de las fuentes bibliográficas; y las técnicas de la encuesta y la entrevista para la recolección de datos. En el estudio se realiza un diagnóstico de Gestión Documental, de la Información y del Conocimiento; para analizar el comportamiento de los elementos de estas tres disciplinas en la organización. **Resultados y Discusión:** se identifica la necesidad de actualizar los documentos rectores de la actividad informativa, como la Estrategia y la Política de Información, y el Plan de Alfabetización Informacional, etc. A partir de los mismos, se proponen un conjunto de acciones que permitan mejorar en las disciplinas de gestión. **Conclusiones:** los ciudadanos y colectivos sociales tienen el derecho de acceder a la información pública que poseen funcionarios y diputados; por lo cual se requiere perfeccionar los procesos estudiados cumpliendo con las pautas establecidas. **Aporte:** expone experiencias para implementar un proceso lineal y homogéneo en todo el sistema organismos gubernamentales.

PALABRAS CLAVE: Gestión Documental; Gestión de la Información; Gestión del Conocimiento; Biblioteca y Aula parlamentaria.

ABSTRACT

Objective: Parliamentary libraries and resource centers ensure that information requests are met and provide information services to deputies, staff, and the general public; consequently, a set of guidelines is proposed to facilitate the management of documents, information, and knowledge within auxiliary offices. **Methodology:** Document and content analysis methods are used to examine bibliographic sources, while survey and interview techniques are employed for data collection. The study assesses the current state of document, information, and knowledge management to analyze how the elements of these three disciplines function within the organization. **Results and Discussion:** A need is identified to update key documents governing information activities—such as the Information Strategy and Policy, the Information Literacy Plan, and others. Based on this, a set of actions is proposed to improve management practices in these areas. **Conclusions:** Citizens and social groups have the right to access public information held by officials and deputies; therefore, the processes under study must be refined in accordance with the established guidelines. **Contribution:** The study presents experiences regarding the implementation of a linear, standardized process across the entire system of government bodies.

KEYWORDS: Document management, Information management, Knowledge management, Parliamentary library and Parliamentary classroom.

INTRODUCCIÓN

Los servicios bibliotecarios estuvieron entre los pioneros de la administración pública en tener presencia en la Web, desde entonces, las bibliotecas se siguen renovando y exigen la incorporación de nuevos roles y competencias en sus profesionales de la información. La digitalización de documentos en papel es el primer paso hacia la evolución digital. La Gestión Documental digital y los flujos de trabajo automatizados en las organizaciones de la administración pública contribuyen a disminuir problemas como la accesibilidad de los datos y la agilización de los trámites de la población.

De Alba-Bastarachea (2025) expresa que: “la transición de procedimientos legislativos tradicionales a formatos digitales exige asegurar su plena validez jurídica. Ello implica establecer marcos normativos claros sobre la autenticidad de los documentos electrónicos, la integridad de los registros, la conservación de las evidencias digitales y la trazabilidad de las actuaciones parlamentarias.” La autora además recomienda, adoptar soluciones con inteligencia artificial y para ello se requieren sistemas de Gestión Documental inteligentes.

“La Gestión Documental (GD) permite la planificación, manejo y organización de la documentación originada por la entidad con el objeto de abrir la puerta a su uso y conservación” (Presidencia de la República de Colombia, 2021: 3). En Cuba, la GD se rige por lo establecido en el Decreto-Ley 3/2020 del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba, el Decreto 7/ 2020, reglamento del Decreto-Ley 3 y la Resolución 202/2020 Lineamientos generales para la conservación de las fuentes documentales de la República de Cuba.

Para Garcés-Giraldo et al. (2022) las entidades, requieren administrar eficientemente el conocimiento y la información, clave para optimizar sus operaciones, ya que quienes toman decisiones necesitan integrar diversos datos y saberes disponibles dentro de la organización. Ledesma (2022), afirma que una gestión eficiente de documentos debe articularse con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y las operaciones de gestión de calidad para certificar la transparencia, el acceso a la información veraz y la rendición de cuentas. Suárez y García (2021) consideran que la gestión del conocimiento conlleva a una fase superior donde se generan las llamadas organizaciones inteligentes; y las define como aquellas capaces de distinguir y procesar información, y utilizarla para la toma de decisiones eficaces.

González et. al. (2021: 5) expresó que resulta común ver la GC solapada a la Gestión del Capital Humano; pero la GC es un proceso que origina la generación, colaboración y la Gestión Documental (GD) admite la planificación, uso del conocimiento para el aprendizaje organizacional y la innovación. Así alcanzar los objetivos organizacionales con eficacia y eficiencia en función de las personas, los procesos y la tecnología. “Tanto el itinerario parlamentario del Foro para la Gobernanza de Internet (en junio de 2025) como la sesión parlamentaria en la reunión de alto nivel de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información +20 (en julio de 2025) se centraron en combatir la desinformación digital y reforzar la función de los parlamentos en las políticas relativas a la IA y el Pacto Digital Global” (IPU, 2026).

El parlamentarismo según el Diccionario de Oxford (2023) es un Sistema Político en el que el parlamento vela por la actuación de la administración y confecciona, aprueba y reforma las leyes. El sitio oficial del Gobierno de México (sil.gob.mx, septiembre de 2023) indica que: “Se refiere al tipo de régimen de Estado donde la formación del gobierno está cimentada en una asamblea o sistemas de asambleas”. Entendemos entonces que el sistema parlamentario es controlado por las asambleas, que a su vez son las que ejercen el poder legislativo.

Según el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (2023) la asamblea legislativa es: “Cámara, asamblea o parlamento que tiene autoridad legislativa.” De acuerdo con, Ridao-Martín (2023) los parlamentos deben hacer cumplir el mandato constitucional y ejecutar sus actos con transparencia interna y externa. Para Rodríguez-Robledo & Contreras-Manrique (2024) el parlamento abierto promueve “una participación directa y activa de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones legislativas”. Hace uso de las TIC, impulsa la apertura de nuevos canales de comunicación y tiene en cuenta la ética política.

Escalona-Ríos et al. (2025) enuncian que: “las bibliotecas parlamentarias son áreas de información que estriban de los órganos representativos como asambleas, cámaras, congresos y parlamentos.” Estas producen información parlamentaria y conocimiento que gestionan y conservan, las cuales son de utilidad e interés para los parlamentarios y la ciudadanía. Según las Directrices para bibliotecas parlamentarias de la IFLA (2022), los productos bibliotecarios para parlamentarios demandan de información veraz para su función de legislar y de fiscalizar.

Las oficinas auxiliares de los parlamentos poseen sistemas de gestión para lograr sus objetivos y cumplir con su misión; y utiliza las normativas, las políticas, las estrategias, los recursos, las metodologías, los cronogramas y otros elementos que considere necesario. Santillán (2022) se refiere a los servicios de documentación o biblioteca en los parlamentos, las cuales responden a las necesidades de información de los diputados.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2023) afirma que, “en una sociedad del conocimiento, las personas se empoderan con el aumento del acceso a la información.” Ojo et al. (2026) analiza la relación existente entre las habilidades de gestión de la información y la eficacia departamental. El estudio recomienda que los jefes de departamento desarrollen *planes integrales de gestión de la información departamental que definan claramente los requisitos, las fuentes y las estrategias de difusión de la información*.

El Acuerdo No. 36/2023 del Consejo de Estado, Reglamento de Funcionamiento de las Oficinas Auxiliares de la Asamblea Nacional del Poder Popular y del Consejo de Estado (en lo adelante Oficinas Auxiliares) establece las siguientes funciones:

1) apoyar las actividades para la defensa y cumplir las normas de protección de la información oficial;

- p) desarrollar el sistema de información y análisis de la Asamblea Nacional del Poder Popular y el Consejo de Estado y velar por su adecuado funcionamiento, así como brindar las informaciones que se requieran;
- r) aplicar y desarrollar las actividades inherentes a la automatización, digitalización de la información y la comunicación electrónica;
- u) organizar y mantener actualizados los libros, registros y archivos de la documentación oficial, así como velar por su cuidado y conservación;

Las Oficinas Auxiliares ya cuentan con sistemas automatizados y electrónicos como la plataforma Bienestar implementada por la Dirección de Atención a la Población; usa el Versat Sarasola en el Departamento de Economía, de la Dirección Administrativa; la plataforma del Sistema de Información de Gobierno en el Departamento Independiente de Información y Análisis y la Dirección de Comunicación Social gestiona el sitio web institucional y las cuentas oficiales en sitios de redes sociales. Pero cada uno de estos sistemas y el macrosistema en su conjunto, requieren de una adecuada GD, GI y GC. Por lo cual, el objetivo de la presente investigación es: proponer las pautas para una adecuada Gestión Documental, de la Información y del Conocimiento, en las Oficinas Auxiliares. Con énfasis en un entorno de transformación digital y el avance de las TIC.

METODOLOGÍA

La investigación, de tipo descriptivo y mixto, combinó el análisis documental con un estudio de campo. Se encuestó a un total de 60 personas: 11 diputados, 14 funcionarios pertenecientes a la categoría ocupacional de cuadros, 24 trabajadores (obreros, técnicos, especialistas y no cuadros) y 11 usuarios externos (personal de servicio, investigadores y estudiantes). Además, se realizó una entrevista semiestandarizada al personal del Departamento de Biblioteca y Archivo, con el fin de diagnosticar el estado de la GD, GI y GC. La recolección de los datos se efectuó entre julio y octubre de 2024. Se revisaron documentos y bibliografía tanto en la biblioteca de la sede, como de la literatura científica nacional e internacional, se incluyeron para las consultas documentos en español y del área geográfica de Latinoamérica, sobre las temáticas de estudio.

Los instrumentos de campo se aplicaron a una muestra representativa de una población de 150 usuarios que laboran en la sede parlamentaria. Para ello se utilizaron Google Forms y Microsoft Excel, herramientas que facilitaron la recolección y procesamiento de los datos. Se obtuvo una tasa de respuesta del 95%. El instrumento fue validado mediante el método de Moriyama, con la participación de un grupo de cinco expertos en el tema. El coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach resultó superior a 0,7.

Para el análisis de los resultados de las entrevistas aplicadas se utilizó la matriz FODA. Se analizaron conceptualmente y se diagnosticaron, mediante múltiples variables, los elementos de las tres disciplinas fundamentales: Gestión Documental, Gestión de la Información y Gestión del Conocimiento. La Tabla 1 presenta los indicadores medidos.

Tabla 1. Indicadores medidos.

No.	Elementos
1	Procesos archivísticos
2	Cuadro de clasificación
3	Gestión de la calidad
4	Política y Estrategia de Información
5	Proceso de Evaluación y Auditoría de Información
6	Productos y Servicios de Información
7	Flujos de información y gestión de colecciones
8	Planificación estratégica e información para la toma de decisiones

- 9 Automatización y digitalización
- 10 Tipos de conocimientos
- 11 Cultura organizacional e informacional
- 12 Alfabetización Informacional
- 13 Comunicación y difusión de información
- 14 Vigilancia tecnológica e inteligencia organizacional
- 15 El profesional de la información

RESULTADOS Y/O DISCUSIÓN

Sobre la Gestión Documental del Centro de Documentación, se realizan correctamente los procesos archivísticos, cuenta con recursos patrimoniales, se respetan los principios de procedencia, estructura y orden original de los documentos; y se realiza Tratamiento Documental (captación, clasificación, ordenación, valoración, conservación, acceso y difusión). La GD se visualiza medianamente como un proceso organizacional, y se visualiza como tal: por la complejidad del proceso y su confiabilidad, porque permite organizar los documentos mediante un modelo de gestión de calidad, y para un mejor trabajo.

Sobre el funcionamiento del Archivo Central se indicó que existe un Sistema Institucional de Archivo, se cuenta con una Lista Interna de Información Oficial Clasificada y Limitada, se respetan los plazos de retención y transferencia establecidos, existe un Cuadro de Clasificación, se tienen en cuenta las medidas de Seguridad y Salud del Trabajo en los archivos, se capacita al personal; pero no se observan tan buenos resultados en el caso del uso de aplicaciones informáticas.

Acerca de la Biblioteca y Centro de Documentación “Antonio Maceo” se expresó que se realiza gestión de riesgos, existe un Plan de Medidas de Conservación y se contribuye a su implementación. El 65% de los encuestados consideran que el grado de deterioro de los documentos es 3. Igualmente, se realiza el proceso de evaluación y se sugirieron mejoras. Se realiza Auditoría de Información, aspecto que actualmente no se cumple debido a la finalización del contrato con la auditora externa, tarea que ahora recae únicamente en la responsable de Control Interno.

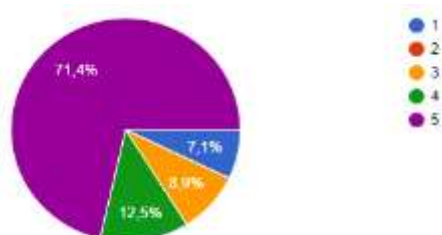
Sobre la Gestión de la Información, existe una Política de Información trazada, se trata de una antigua política creada por la Dirección de Comunicación y que no ha sido actualizada. Existe una Estrategia de Información implementada en las Oficinas Auxiliares, pero no responde del todo a sus necesidades de información, y sí a los procesos organizacionales; y permite el acceso a fuentes veraces y actualizadas de información, que les resulta relevante.

Los diagramas de flujos de información no se han realizado en su totalidad, pero se comunica con calidad a todos los públicos, y la retroalimentación muchas veces no se cumple. Están definidas las funciones de las estructuras de la institución, el cual establece los objetivos generales, las misiones y las funciones de cada estructura, y tiene anexo el organigrama del centro. Igualmente, está elaborado el Manual de Procedimientos, en el cual se aprobó en 2020 y se actualizó en 2023.

Más del 76% identificó como muy bueno el proceso de planificación del Departamento de Biblioteca y Aula Parlamentaria. La información recibida en la biblioteca es veraz y útil para la toma de decisiones, donde la mayor parte seleccionó el valor máximo (5), como se observa en la Figura 1.

Figura 1.

Valoración de veracidad de la información recibida en la biblioteca



Fuente: Generado automáticamente por Google Forms.

Entre las propuestas de otros productos y servicios que desean recibir en la biblioteca se encuentran: Acceso a bases de datos internacionales, Catálogo Digital, Red de Difusión con las Asambleas Municipales del Poder Popular y una revista científica digital.

Se conocen las colecciones de la biblioteca, estas se pueden ver identificadas en el espacio físico, en un folleto y en la página web. Los usuarios han contribuido al desarrollo de las colecciones de la biblioteca, han realizado 555 donaciones. Dado el deterioro de los fondos bibliográficos y documentales, urge su digitalización y la automatización de los procesos para responder a las necesidades de los usuarios actuales. Entre ellos Informes de Trabajo de las Comisiones y libros de Historia. Existe una cultura informacional, donde el 88% se siente identificada con esta, aspecto a trabajar.

Se conoce qué es la Alfabetización Informacional y su realización, pero desean desarrollar mayores competencias infotecnológicas, como la búsqueda en internet. La mayoría de los usuarios valoraron como buena o muy buena la difusión de los productos y servicios de la biblioteca. Entre las acciones de comunicación sugeridas se requiere ocupar otros espacios mediáticos, digitales y sociales. Está establecida la imagen institucional, están establecidos los canales y medios de comunicación, y están bien elaborados los mensajes que se envían.

Se aplican los principios de Arquitectura de Información y existe una adecuada organización y representación de los contenidos en la organización. Este reconocimiento se debe al rediseño del sitio web institucional, donde se tuvieron en cuenta los principios de accesibilidad, usabilidad, interfaz amigable, diseño centrado en el usuario, fácil actualización y gestión de contenidos.

Se realiza vigilancia tecnológica e inteligencia organizacional en la biblioteca y se aplican los principios de Investigación, Desarrollo, innovación (I+D+i). Se visualiza la GI como un proceso organizacional, y seis personas expresaron por qué la GI debería ser un proceso organizacional, que reflejan el sentir de los usuarios.

Figura 2.

Por qué la GI debería ser un proceso organizacional



Sobre la **Gestión del Conocimiento**, los encuestados identificaron que en la institución se gestionan los conocimientos, donde el intercambio de saberes garantiza la cultura organizacional y la capacitación del personal que labora en la institución, como el adiestramiento y las prácticas laborales. Los usuarios visualizan la Gestión del Conocimiento como un proceso organizacional y se obtuvieron respuestas de por qué debe serlo:

- Fortalece el intercambio de información y experticia para mejorar el rendimiento de la organización.
- Ayuda a encontrar la información fácilmente y ampliar los conocimientos documentales.
- Es un proceso multifactorial.
- A través del conocimiento tenemos más información para implementarla en el trabajo de forma organizada.
- El conocimiento es un recurso valioso para la organización.

La mayoría indicó que la GD, GI y GC, se encuentran interrelacionadas, en las Oficinas Auxiliares. Sobre los **profesionales de la información** que trabajan en la Biblioteca y Aula Parlamentaria, la mayoría los calificó entre 4 y 5, siendo 5 el máximo, por lo cual el personal del Departamento debe seguir capacitándose. La Figura 3 muestra las mejoras sugeridas por los usuarios encuestados.

Figura 3.

Propuesta de mejoras de los usuarios encuestados

Propuesta de mejoras de los usuarios encuestados	Continuar superándose y buscar su especialización mediante la educación y preparación sostenida.
	Que hagan más sistemático la divulgación de nuevos documentos.
	Más personal especializado.
	Tener una mente ágil y viva, capaz de transformar y captar los conocimientos más novedosos y adaptarlos a los perfiles de trabajo de la Asamblea.
	Mejorar la infraestructura.
	Tener más interrelación con los usuarios.
	Divulgar más todo el proceso que se realiza y que utilidad pudiera tener con las funciones que se cumplen en las unidades organizativas.
	Elevar los conocimientos para la utilización de los medios informáticos.

Aunque en sentido general los resultados son favorables, se debe trabajar en función de aportar soluciones al menos para disminuir o solucionar los problemas detectados. Entre los indicadores más bajos está el desconocimiento del Plan de Gestión de Riesgos de la Biblioteca y Centro de Documentación y al mismo tiempo la poca contribución con el mismo.

Los usuarios no se perciben a sí mismos como agentes activos en los procesos de la adquisición y conservación de los fondos bibliográficos y documentales, a pesar de contar con un Reglamento Interno de la Biblioteca y Centro de Documentación “Antonio Maceo” que describe las normas a seguir. Pero el déficit de financiamiento provoca la limitación de la adquisición por compra, por lo cual se estimula más la adquisición por donación, donde cada usuario es partícipe del proceso de adquisición que garantiza ofrecer servicios de información y conocimientos.

En la entrevista semiestandarizada se obtuvieron datos de utilidad, identificados a partir de una Matriz FODA, tal como se aprecia en la Figura 4.

Figura 4.

Matriz FODA obtenida a partir de la entrevista semiestandarizada

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
• Uso frecuente del conocimiento para brindar mejores servicios de información. • Comunicación inmediata con las oficinas a nivel nacional. • Sistema de capacitación para cuadros. • Valor patrimonial de acervo bibliográfico y documental.	• Los cursos de actualización que ofrecen entidades externas. • Licenciaturas y maestría que oferta el MES. • Encuentros metodológicos en la Biblioteca Nacional de Cuba “José Martí” y el Archivo Nacional de Cuba.	• Poca auto superación. • Poca interrelación entre departamentos. • Falta de recursos tecnológicos y financieros.	• Falta de financiamiento en el sector bibliotecario y altos precios de los insumos. • Falta de reconocimiento de la importancia de la gestión documental de la información y del conocimiento en las instituciones. • Falta de relaciones y convenios de colaboración entre las instituciones bibliotecarias.

En función de mejorar a corto, mediano y largo plazo, las dificultades encontradas en el diagnóstico, se elaboraron un conjunto de pautas que permitan perfeccionar la GD, GI y GC en las Oficinas Auxiliares (Tabla 2). Enfocadas en la dinámica cambiante actual que obliga a reinventar la organización, optimizar los procesos y plantear objetivos y metas más aterrizadas.

Se identifican además a los responsables y se ofrece una argumentación breve, para una mejor comprensión de lo que se quiere lograr. Estas pautas son flexibles de cambios, pueden ser modificadas en función de otras inquietudes posteriormente analizadas, y una actualización en función de su cumplimiento. Los responsables deben acometer cada una de ellas, por la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Tabla 2.

Propuesta de pautas para una adecuada GD, GI y GC en las Oficinas Auxiliares

Pauta	Responsable	Argumentación	Plazos
1. Capacitar al personal en Gestión Documental, de la Información y del Conocimiento.	- Dirección de Cuadros - Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria - Departamento de Recursos Humanos - Sección Independiente de Archivo	Los encargados de cada tipo de capacitación deben de acercarse al Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria para organizar preparaciones del personal sobre el tema con los expertos.	Mediano
2. Identificar y poner en valor los recursos patrimoniales de la institución agrupados en colecciones, así como lograr que las personas conozcan y se sientan partícipes de la Conservación Documental y cultura informacional.	- Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria - Sección Independiente de Archivo - Dirección de Comunicación Social	El Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria de conjunto con la Sección Independiente de Archivo deben identificar y difundir los recursos patrimoniales de la institución. Se recomienda trabajar para la inscripción de los recursos en el Registro del Programa Memoria del Mundo de la Unesco. Se requieren de otras actividades de comunicación para su difusión, para involucrar a los usuarios a contribuir con la conservación.	Mediano
3. Actualizar y difundir las herramientas técnicas para la Gestión Documental en la organización.	- Oficina de Información Clasificada - Sección Independiente de Archivo - Dirección de Infocomunicaciones	La Sección Independiente de Archivo debe incidir en el tratamiento de la Información Clasificada y exigir a la Dirección de Infocomunicaciones la implementación de soluciones informáticas. Además, establecer las series de clasificación, diseñar el flujo documental y controlarlo.	Corto

4. Fortalecer el proceso de evaluación de la biblioteca.	- Secretaría - Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria - Dirección de Comunicación - Dirección de Infocomunicaciones - Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria - Secretaría - Dirección de Cuadros	El proceso de evaluación debe realizarse de forma sistemática, involucrar más directivos, evaluar el uso de otros indicadores, buscar la evaluación externa y lograr la certificación. Los resultados deben de difundirse para el conocimiento de todos los usuarios. El mundo actual pone de manifiesto el uso de la tecnología en el proceso de evaluación, aspecto que debe explotarse más.	Largo
5. Retomar las auditorías de información en la institución.	Dirección Administrativa	Las auditorías de información son una herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos. Determina si se cumple con las disposiciones establecidas y se alcanzan los objetivos planteados.	Corto
6. Actualizar documentos rectores: la Política y Estrategia de Información, diagramas de flujos, canales de comunicación	- Secretaría - Dpto. de Información y Análisis. - Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria. - Sección Independiente de Archivo. - Oficina de Información Clasificada.	El establecimiento de políticas, prácticas, procedimientos y responsabilidades que, desde lo estratégico a lo operativo, permiten que una organización coordine y controle todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, ubicación, acceso y preservación de los documentos.	Mediano
7. Garantizar que la información ofrecida sea veraz y útil para la toma de decisiones, así como la calidad de los productos y servicios.	Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria.	La biblioteca debe velar por el adecuado uso de información veraz, establecer prioridades en cuanto a su desempeño, trazar objetivos que guíen el trabajo.	Corto

8. Continuar digitalizando los fondos bibliográficos y documentales de la institución.	- Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria. - Secretaría	Se recomienda crear un Proyecto con la Facultad de Comunicación para agilizar el proceso de digitalización. Buscar alternativas desde un pensamiento estratégico, para proveer los recursos necesarios.	Mediano
9. Potenciar el Aula Parlamentaria.	- Dirección de Comunicación. - Secretaría - Dirección de Cuadros. - Departamento de Recursos Humanos. - Departamento Independiente de Biblioteca y Aula Parlamentaria.	Alcanzar una Gestión de Conocimientos basada en la planificación y partiendo siempre de un diagnóstico de necesidades que los usuarios para suplir sus carencias. Las estrategias de gestión de conocimientos deben de ser transversales a todas las estructuras que intervienen en la formación de competencias. Estos beneficios deben de comunicarse mejor.	Mediano
10. Crear una Red de Difusión de Información con las asambleas municipales del Poder Popular, basada en la vigilancia tecnológica y la cultura organizacional.	- Vicepresidencia - Dptos. de Relaciones con los Órganos Locales del Poder Popular. - Dirección de Órganos Locales del Poder Popular. - Dpto. de Biblioteca y Aula Parlamentaria.	La información y los conocimientos, al igual que ocurre con los documentos, no se quedan solo en las Oficinas Auxiliares, sino que deben llegar a todas las estructuras del Poder Popular.	Largo

Las pautas aquí propuestas contribuirán, no solo a elevar la calidad de los procesos de GD, GI y GC; sino también, a trabajar en equipo, elevando la cultura organizacional. El cumplimiento de las pautas dependerá de la exigencia de los directivos y el involucramiento de los responsables. La máxima dirección de las áreas de GD, GI y GC, desde un pensamiento estratégico, visualiza y provee las necesidades de recursos, y trabaja en elevar la cultura jurídica de funcionarios y ciudadanos.

Se recomienda crear un Observatorio Legislativo Cubano, para publicar informes y resúmenes sobre la actividad legislativa en el país. Estas acciones tomarán tiempo para su implementación, una visión sistémica; la automatización de procesos y lograr una visión centrada en el usuario; para garantizar el libre acceso a los datos, la información y el conocimiento de las Oficinas Auxiliares. Según de Alba-Bastarachea (2025) la apertura a los datos parlamentarios está dada por la transparencia institucional, donde el poder legislativo rinde cuentas ante los ciudadanos y donde la protección de datos personales no puede ser un impedimento para el derecho de acceso.

La carencia de recursos tecnológicos y financieros de las organizaciones presupuestadas, como las Oficinas Auxiliares, al igual que la falta de financiamiento en el sector bibliotecario y costosos precios de los insumos, conllevan a la pérdida del acervo bibliográfico y documental del centro. Muchas personas desconocen el valor que ofrecen estas fuentes documentales, para la consulta y estudio de los usuarios. Se deberá continuar

demandando a la dirección los recursos necesarios para la digitalización de los fondos documentales que se atesoran. Otra alternativa es la participación en proyectos que imbriquen aseguramientos tecnológicos y/o financieros, para la ejecución o como recompensa por una parte de esta.

Las Oficinas Auxiliares deben trabajar por una gestión patrimonial eficaz sujeta al derecho público, poniendo en valor los fondos bibliográficos y documentales que posee. Según Meseguer (2024) la integración efectiva de las tecnologías de la información ha mejorado la gestión documental y la accesibilidad de la información. Para ello, toma como referente el Reglamento del archivo y del sistema de gestión documental del Parlamento de Islas Baleares y del derecho de acceso a la información pública.

Se debe lograr una mayor interrelación entre el Departamento Independiente de Biblioteca y Aula Parlamentaria con la Sección Independiente de Archivo, para intensificar la comunicación y desarrollar entrenamientos de conjunto. Igualmente, entre el primero y el Departamento Independiente de Información y Análisis, donde tienen lugar los procesos estadísticos y analíticos de la información recibida de las Asambleas Municipales del Poder Popular. Esta interrelación generará información más actualizada en tiempo real a los legisladores y funcionarios para tomar decisiones eficientes.

Autores como Tudela (2023) evalúan las ventajas del uso de la Inteligencia Artificial (IA) en lo referido a la gestión documental parlamentaria. Para el autor “la IA permitirá duplicar la capacidad de análisis de datos y gestión de la información, para optimizar el proceso de toma de decisiones, la rendición de cuentas y la democracia”. La IA también puede auxiliar en el proceso de control popular, la función legislativa y el conocimiento ciudadano.

Giménez-Chornet (2021) enuncia que el Parlamento Europeo es *líder a nivel mundial en defender ciertos derechos digitales de los ciudadanos en el contexto de la digitalización de los países comunitarios*. Por lo cual, los principios de la gestión de la información deben ser compatibles con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Jiménez (2026) señala que los medios de comunicación no informan apropiadamente lo que sucede dentro del parlamento español y que para que exista democracia debe producirse una simbiosis entre *parlamento, información y ética*.

Rivero (2026) subraya que la transparencia no es simple publicidad, que solo genera redundancia y confusión, sino que exige sistemas perceptibles de gestión documental. También destaca la necesidad de que el parlamento produzca y organice su propia información de manera coherente, profesionalizar el conocimiento especializado en garantizar registros fiables en ámbitos como el lobby y la fiscalización. Para el autor, el concepto de Parlamento Abierto implica diseñar canales de información accesibles y bien gestionados para compartir conocimiento con la ciudadanía.

Se estudia el caso de las Oficinas Auxiliares, por lo cual, para próximas investigaciones se propone realizar en las Asambleas Municipales del Poder Popular, de manera que pueda ser un proceso lineal y homogéneo a todo el sistema. Se recomienda profundizar el diagnóstico con la participación de un número mayor de usuarios, entre los que se encuentren diputados y estudiantes. Se plantea el uso de la IA para la GD, GI y GC, en soluciones informáticas como un asistente virtual adjunto a sitio web y como aplicación móvil. La creación de un sistema automatizado de GD, GI y GC; que garantice como salidas un catálogo digital, una biblioteca y un aula virtuales para llegar a más usuarios nacionales e internacionales.

CONCLUSIONES

El avance de las tecnologías y de la sociedad del conocimiento ha permitido alcanzar un estadio superior en el procesamiento técnico, favoreciendo la automatización, la digitalización, la rapidez y la eficiencia en los servicios. En la actualidad, estos procesos se conciben desde la perspectiva del Parlamento Abierto, que permite a los ciudadanos y colectivos sociales acceder a gran parte de la información que poseen funcionarios y diputados. En las Oficinas Auxiliares se detectaron deficiencias y desconocimiento de políticas, estrategias, planes, medidas y otros elementos de la cultura informacional y organizacional. Resulta necesario actualizar diversos documentos rectores de la actividad informativa, como la Estrategia y la Política de Información, así como el Plan de Alfabetización Informacional, entre otros.

Asimismo, se requiere perfeccionar los procesos de Gestión Documental y trabajar para que los usuarios se sientan parte de la cultura informacional y organizacional. También resulta importante avanzar en la conformación de una red del Poder Popular, en la que los canales y flujos de información lleguen a todo el sistema. Estas mejoras se sustentan en las pautas propuestas y en la automatización de los procesos de gestión. Dado que este estudio se limita al contexto de las Oficinas Auxiliares, futuras investigaciones deberán realizarse en las Asambleas Municipales del Poder Popular, con el fin de favorecer un proceso lineal y homogéneo en todo el sistema.

AGRADECIMIENTOS

Al Departamento Independiente de Biblioteca y Aula Parlamentaria de las Oficinas Auxiliares, la Subdirección General de la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí, la Subdirección de Gestión Estratégica y la Sección de Docencia e Investigación del CECMED.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Consejo de Estado (2020). Decreto-Ley No. 3, Del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba. Gaceta Oficial No. 55 Ordinaria de 31 de julio de 2020. <https://www.parlamentocubano.gob.cu/sites/default/files/documento/2021-12/Decreto-Ley3.pdf>.
- Consejo de Estado (2023). Acuerdo No. 36, Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Oficinas Auxiliares de la Asamblea Nacional del Poder Popular y del Consejo de Estado. La Habana: Palcograf, 2023.
- Consejo de Ministros (2020). Decreto 7 Reglamento del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba. Gaceta Oficial No. 055 Ordinaria de 4 de junio de 2020. <https://www.parlamentocubano.gob.cu/sites/default/files/documento/2021-12/Decreto7.pdf>.
- De Alba Bastarrechea, E. (2025). El velo de la privacidad: cómo la protección de datos limita el derecho de acceso a la información en el Parlamento Europeo: Comentario a la Sentencia sobre el asunto T-375/22 del Tribunal General de la Unión Europea. *Revista De Las Cortes Generales*, (119), 415-436. <https://doi.org/10.33426/rcg/2025/119/1872>
- De Alba Bastarrechea, E. (2025). La inteligencia artificial en la transformación digital de los parlamentos: en busca de un modelo ad hoc de gobernanza. *Revista Parlamentaria De La Asamblea De Madrid*, 48, 161-193. <https://doi.org/10.59991/rvam/2025/n.48/1025>
- Diccionario de Oxford (2023). Parlamentarismo. Recuperado en abril de 2024 de: <https://www.lenguajes.oup.com>.

- Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (2023). Asamblea legislativa. Recuperado de: <https://dpej.rae.es/lema/asamblea-legislativa>.
- Escalona Ríos, L.; Capistrán Licea, C. D.; Guzmán Morales, A. & Rosales Salinas, F. E. (2025). *La investigación bibliotecológica en el contexto inter y multidisciplinar*. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/1310/1/07_investigacion_bibliotecologica_2025_fabiola_rosales.pdf
- Garcés-Giraldo, L.F.; Benjumea-Arias, M.; Cardona-Acevedo, S.; Bermeo-Giraldo, C.; Valencia-Arias, A.; Patiño-Vanegas, C.; Moreno-López, C. & Bao García, R. (2022). Uso de inteligencia artificial en gestión de la información: una revisión bibliométrica. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, E54(11), 506-517. <https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/DcdZR?s=YtcqYSmYvG2V7wmbdSeyLR9KgIc%3D>
- Giménez-Chornet, V. (2021). Derechos digitales del ciudadano en la gestión de la información. *Ibersid: Revista De Sistemas De información Y documentación*, 15(1), 13-26. <https://doi.org/10.54886/ibersid.v15i1.4719>
- González Rodríguez, S. S.; Viteri Intriago, D. A.; Izquierdo Moran, A. M. y Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12 (4): 32-37. https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- IFLA (2022). Directrices para bibliotecas parlamentarias. Publicación profesional, №140. 3ra. Ed. Revisada de 2022. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/ifla-140-es.pdf>.
- IPU (2026). *Repercusiones: Informe de 2025 de la Unión Interparlamentaria* (C. Hurtado González, Trad.; abril de 2026). <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2026-04/impact-report-2025>
- Jiménez Gómez, E. (2026). En el corazón de la democracia: parlamento, información, ética [At the heart of democracy: parliament, information, ethics]. *Revista Latina de Comunicación Social*, 84, 1-3. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2026-2586>
- Ledesma Ramos, A. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Estudios del Desarrollo Social*, 10(3). Recuperado de: https://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322022000300014&script=sci_abstract.
- Meseguer Yebra, J. (2024). Parlamentos más transparentes, Parlamentos abiertos. *Asamblea - Revista Parlamentaria de la Asamblea de Madrid*, (47), 51-8. <https://revista.asambleamadrid.es/index.php/rvam/es/article/view/1001>
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (2020). Resolución 202/2020 Lineamientos generales para la conservación de las fuentes documentales de la República de Cuba. Gaceta Oficial No. 55 Ordinaria de 31 de julio de 2020. <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/gaceta-oficial-no-55-ordinaria-de-2020>
- Ojo, O. J., Afolabi, K. A., & Ojo, O. O. (2026). Relationship between Information Management Skills and Departmental Effectiveness: Evidence from Heads of Department in Tertiary Institutions in Kwara State, Nigeria. *Papers in Education and Development* (published online ahead of print 2026). <https://doi.org/10.1163/26650746-bja10004>
- Presidencia de la República de Colombia (2021). Manual de gestión documental. Guía para la conservación de documentos en soportes físicos. Bogotá D.C., julio de 2021. https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicaciones/V8_Guia_Sistema_Integrado_de_Conservacion.pdf

- Ridao Martín, J. (2023). El control constitucional del Parlamento y la juridificación de la vida política. *Revista de Derecho Político*, (117), 73–98. <https://doi.org/10.5944/rdp.117.2023.37921>
- Rivero, J. V. (2026). Información, comunicación y transparencia en el parlamento: retos actuales de la institución representativa. *Revista Española de Ciencia Política*, (70), 241-245. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10720450.pdf>
- Rodríguez Robledo, José Alberto, & Contreras Manrique, Julio César. (2024). El uso oculto de las tecnologías de información y comunicación en la participación ciudadana del parlamento abierto. *Sintaxis*, (13), 15-34. <https://doi.org/10.36105/stx.2024n13.03>
- Santillán Aguirre, J. P. (2022) La importancia de la comunicación oral y escrita en el siglo XXI. *Revista científico-profesional*, 7 (2), 88. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3696>
- Suárez, R. & García, S. (2021). La gestión del conocimiento como fuente de investigación, desarrollo e innovación. *Universidad y Sociedad*, 13(2). Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu>.
- Tudela Aranda, J. (2023). Gobierno, Parlamento, Democracia e inteligencia artificial. *Teoría y Realidad Constitucional*, (52), 303-333. <https://revistas.uned.es/index.php/TRC/article/view/39018>