

II. Cinco (5) retos de la gestión electrónica de documentos en la era digital

La transformación digital está representando nuevos desafíos en todas las organizaciones, obligadas a adaptarse a las nuevas tecnologías y formas de comunicación. Este cambio es especialmente acusado en los procesos relacionados con la gestión de la información, donde la masificación de los contenidos digitales, su diversidad de fuentes y formatos y la convivencia obligada con soportes de papel, obliga a establecer nuevas políticas de gestión electrónica de documentos. En este artículo resumimos algunos retos más importantes para los profesionales documentalistas y archivistas en la Era Digital.

Reto 1. ¿Gestión de documentos o gestión de “records”?

En la Era Digital no podemos discriminar entre documentos que evidencian la actividad de una organización. Cualquier documento adquiere “archivalía” y debe ser considerado un “récord”, cuando este es revisado o aprobado por cualquier responsable y sirve de justificación para cualquier trámite. Ambos deben convivir. Hay documentos externos que son “records” desde que se reciben y otros que se convierten en “récord” durante su trámite.

Reto 2. Gestión eficiente de expedientes



En la Era Digital el expediente es el rey. Por tanto, no basta con relacionar documentos entre sí o guardar los documentos de un mismo trámite en una carpeta. El expediente cobra vida y debe proporcionar funciones avanzadas para facilitar la gestión. Los sistemas de gestión documental deben permitir al menos:

- Controlar la presencia o ausencia de “tipos documentales esperados” en los expedientes.
- Gestionar las reglas para estructurar la documentación durante el trámite, p.ej. el orden de llegada de los documentos.
- El expediente es híbrido: puede contener documentos de naturaleza diferente: electrónicos, digitalizados u objetos que no tengan imagen.
- El expediente debe poder visualizarse 100% en línea, sin necesidad de descargar los documentos o de imprimirlos.

Reto 3. La firma digital es necesaria para el cumplimiento legal, pero no es suficiente

A veces pensamos que firmar un documento es suficiente para garantizar la autenticidad del mismo y preservarlo de forma segura. La firma es necesaria, pero no es suficiente. . . Porque lo que hay que acreditar no es solo la autoría de una determinada acción, sino el proceso en su totalidad, erradicando cualquier opción de fraude o suplantación durante el trámite integral.

En este contexto, recordamos algunas opciones que deben proporcionar los softwares de gestión de documentos:

- Aseguramiento del “récord” mediante firmas electrónicas, incluyendo aquí no solo la imagen o el archivo, sino la totalidad de la información y metadatos del radicado.

- Aseguramiento del expediente, mediante sistemas de cierre certificado, mediante índices cifrados y firmados electrónicamente.
- Aseguramiento del acceso al documento, mediante sistemas de autenticación seguros que no permitan suplantar la identidad de los usuarios.
- Preservación a largo plazo del documento, mediante conversión a formatos que no dependan de aplicaciones propietarias o repositorios que puedan estar expuestos a cambios durante el ciclo de vida del documento.

Reto 4. Los cuadros de clasificación deben estar orientadas a procesos o funciones

La aproximación clásica de Cuadros de Clasificación Documental (**CCD**) y Tablas de Retención Documental (**TRD**) se realiza hoy en día por dependencias. Lamentablemente, esta forma de clasificar no es estable: las organizaciones cambian continuamente su organigrama, debido a reestructuraciones internas, cambios en la Dirección, cambios debidos a procesos de Calidad, etc.

Sin embargo, la información debe ajustarse a una clasificación técnica, que sea permanente, para poder ser almacenada de forma lógica y precisa y poder generar una “**memoria histórica**” en las organizaciones. Es evidente que los documentos son el **sustrato** de las actividades de la compañía y su clasificación no puede depender de decisiones que tengan vigencias muy limitadas.

El nuevo reto que tenemos es modelar el cambio estructural en las compañías, sin que los documentos pierdan su asignación a un **cuadro de clasificación funcional**, mucho más alineado con la estructura de la información subyacente. Por ello, tendremos que ir migrando nuestros cuadros de clasificación a un nuevo paradigma orientado a procesos y no a dependencias.

Reto 5. La educación de los usuarios y profesionales como reto

La tecnología de por sí no es el problema. Existen soluciones tecnológicas para todos los gustos y colores. Lo complejo no es encontrar un **software** que cumpla con los requisitos técnicos y funcionales. Lo **complejo** es que el usuario comprenda cómo se gestionan los documentos conforme a las buenas prácticas aceptadas internacionalmente, y que los profesionales documentalistas y archivistas puedan asegurar el cumplimiento de los requisitos legales de archivo. Por tanto, en la Era Digital saber cómo implantar un software será más importante que el software en sí. Conocer cómo gestionar el cambio que producen estos sistemas representará un mayor reto que la selección en sí de las herramientas.

Nuestro reto futuro como fabricantes de tecnología documental está en la **educación** de los profesionales, la **usabilidad** de las aplicaciones y la **gestión del cambio**.