

## 1. INTRODUCCIÓN

En la presente unidad trataremos los aspectos vinculados al sistema de gestión documental en el entorno del modelo de cumplimiento penal, aunque, como veremos, este sistema de gestión puede ser aplicable a cualquier entorno de control que tenga como objetivo la adecuada instauración en el seno de la organización, de un sistema de gestión documental.

La evaluación de un modelo de Compliance debería comenzar por analizar los documentos que lo describen. Adicionalmente, se deberían analizar también los documentos que provengan de su ejecución práctica (informes de seguimiento, auditorías, reportes internos o externos...).

Estos documentos deberían custodiarse de manera ordenada y rigurosa. Atendiendo a la doctrina general, existen estándares que facilitan directrices sobre el modo de hacerlo: según la tipología de los documentos archivados, por las áreas o funciones a las que afectan, etc. Como modo de guía, podríamos referirnos a las normas ISO, con estándares globales reconocidos de forma mundial. Podemos destacar entre otras:

- **ISO 15.489:** Se centra en la aplicación de buenas prácticas. Para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore la creación y mantenimiento de documentos.
- **ISO 18.492 ISO/TR 18.492: 2005:** Normas de preservación de documentación a largo plazo.
- **ISO TR 15.081:2009:** Normas sobre la veracidad de los documentos.
- **ISO 14.641-1:2012:** Normas sobre diseño y operaciones de los sistemas de información para la preservación de documentos electrónicos.
- **Otras:** Uniendo todas las normas ISO relacionadas con la gestión documental, salen entorno a las 90 normas.

Entre todas, podríamos establecer dos grandes grupos:

- a) Relacionados directamente con **metodologías de gestión de documentos.**
- b) Vinculadas a las **tecnologías de la información, que soportan la gestión electrónica de documentos.**

Pero no vamos a centrarnos en los aspectos técnicos de cada una de las normas, ni en el estudio pormenorizado de las mismas. Eso sí, recomendamos su lectura a efectos de poder profundizar en los usos generalizados y estandarizados al respecto, de forma que el encargado de la instauración adquiera una seguridad razonable sobre la adecuada implementación de modelo de gestión documental en el entorno de la organización, en concreto.

#### Nivel de difusión:

Tanto o más importante que disponer de un modelo bien definido de Compliance es su nivel de difusión en la propia organización. Es obvio que los propios responsables del sistema de cumplimiento deberían tener claro cuáles son sus funciones, responsabilidades y qué es lo que la organización espera de ellos.

Pero, además de los responsables del sistema, es muy importante es que el resto de las personas de la organización conozcan también de su existencia, cometido y funciones, para poder así dirigir adecuadamente sus inquietudes, sugerencias, en materia de coordinación, así como, las propias denuncias.

#### Doble función de la gestión documental:

Podríamos decir que una buena elaboración de documentos y su difusión tendría dos objetivos fundamentales:

1. **Función divulgativa:** Como ya hemos señalado en el punto anteriores, el nivel de difusión del modelo es muy importante a la hora de la adecuada instauración del mismo. De este modo, el hecho de que todos los miembros de la organización, en cada uno de sus niveles, tengan un conocimiento de la existencia del modelo, la comprensión de para qué sirve, y los beneficios y canales de su uso, implicará que los niveles de eficiencia en la instauración aumenten. Así, tanto la **formación como la información** serán claves en este aspecto.
2. **Método de acreditación de evidencia:** Cualquier sistema de control debe dejar evidencia de las tareas desarrolladas, tanto a nivel de contenido (existencia), como a nivel cronológico de las instauraciones, mejoras, supervisiones y aspectos relacionaos en la evolución del mismos (efectividad y continuidad).

El Código Penal, en su artículo 31 bis, marca las premisas para la existencia de la posible exención señalada: adopción y ejecución eficaz del modelo, así como la supervisión del funcionamiento del mismo, mediante la asignación de la tarea a un órgano expresamente. Como vemos, concretamente, no se exige que el modelo esté soportado documentalmente, aunque, siendo necesaria una eventual acreditación en sede judicial por parte de la persona jurídica sobre la existencia del modelo, está claro que lo necesario será que dicho soporte documental exista, y que la persona jurídica tenga medios solventes para acreditar y aportar evidencias de su existencia.

Por tanto, deberemos comprobar rigurosamente si existen evidencias documentales suficientes y adecuadas que demuestren:

- La existencia del modelo.
- La atribución de su supervisión a un órgano con poderes autónomos (independencia del *Compliance officer*).

**Cuadro 1:** Importancia de una buena documentación. Objetivos y funciones.

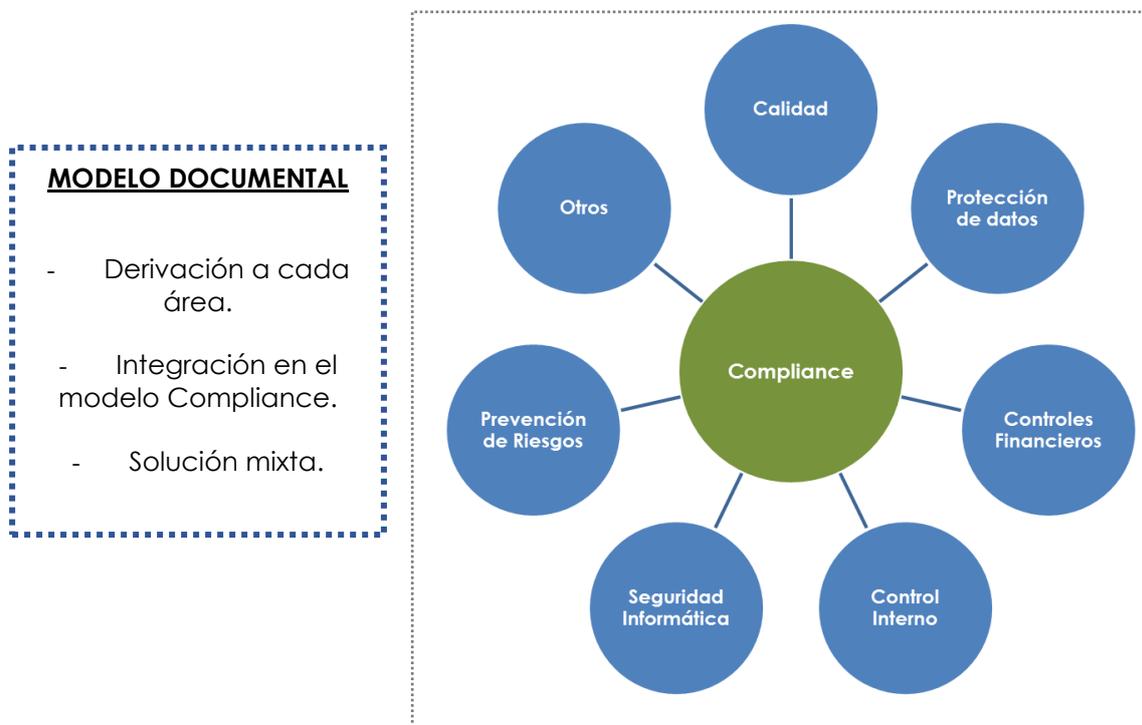


### 1.1. ¿ESTÁ EL MODELO ADECUADAMENTE DOCUMENTADO?

Teniendo en cuenta que muchas de las obligaciones de cumplimiento están integradas en los procesos de negocio existentes, en muchas organizaciones dicha documentación consta registrada como evidencia documental relacionada con cada uno de ellos y no en un apartado o archivo concreto dedicado a Compliance. Así, por ejemplo, dado que los aspectos vinculados con protección de datos son susceptibles de comisión de delito expresamente tipificados como hecho delictivo, el cumplimiento del control efectuado en el área de protección de datos y todos sus controles serán referenciados por el sistema de cumplimiento, sin necesidad de duplicar las funciones y tareas ya realizadas. Otras áreas que suelen contener procesos de control (interno o externos) en las organizaciones son: Riesgos Laborales, Control de Calidad, Prevención de Blanqueo de Capitales, Auditoría Financiera, seguridad informática, etc.

Por tanto, si estos protocolos ya existiesen en el entorno de la organización, se podrían mantener soluciones "mixtas" o incluso "duplicadas".

**Cuadro 2:** Confluencias del modelo de Compliance con otros modelos de control en la Organización.



El concepto de “información documentada” es realmente amplio, abarcando cualquier soporte idóneo para dejar evidencia del Modelo de Compliance y su aplicación práctica.

Podemos dividir los elementos documentales relacionados con el Compliance, en dos grandes grupos:

- **Documentos descriptivos:** Aquellos consistentes en explicar las premisas del sistema, las medidas que la organización ha previsto para su funcionamiento, los códigos y recomendaciones desarrollados, y las tareas o instrucciones básicas a cada nivel de la organización en relación al sistema.
- **Documentos derivados de la ejecución práctica:** Son los que se originan como consecuencia de las tareas desarrolladas por el propio órgano de cumplimiento, o aquellos profesionales, externos o internos, que evalúan el mismo. Así los informes o reportes de detección de riesgos, reportes de auditoría, seguimiento y control, los formularios de chequeo, test, actas de reuniones, reportes de denuncias, etc.

**Cuadro 3:** Tipología de documentos en el entorno de cumplimiento:



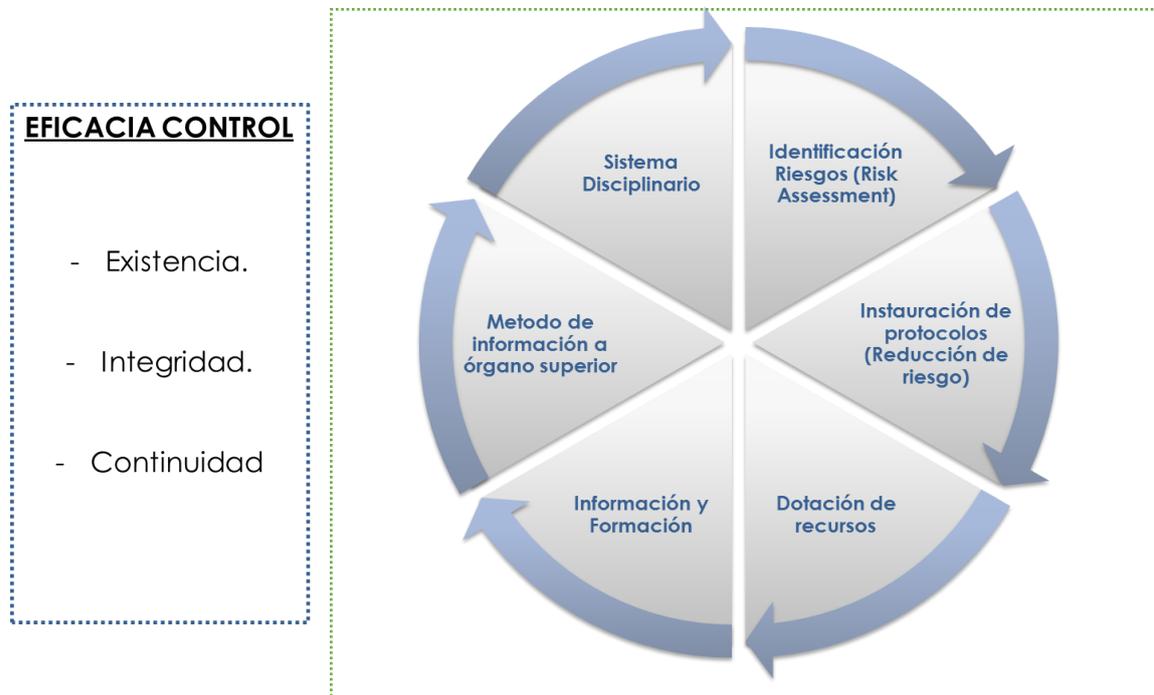
Puesto que es muy probable que la información documentada pueda incorporar contenido sensible, es recomendable su almacenamiento en un entorno seguro. Desde la perspectiva informática, esto supondrá dotar a la aplicación o archivo de Compliance de ciertos controles y limitaciones de acceso.

Organizaciones sensibilizadas con el Compliance no se limitan a dichas medidas de seguridad, sino que también establecen otras adicionales. Una buena guía de seguimiento podría ser la **Norma ISO 15489**, que se aplica a la gestión de documento y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas en relación con la creación y custodia documental.

#### ¿Qué se debería documentar en un entorno de compliance legal?

No debemos perder de vista las obligaciones y requerimientos del código penal en cuanto al contenido del sistema de *compliance penal* de una organización, para **que sea íntegro**. No es suficiente con que la organización haya realizado un informe de detección de riesgos, o haya dotado de poderes a un órgano de control, o que se haya establecido un canal de denuncias. Estas medidas, si no son en conjunto y no están íntegramente desarrolladas en un modelo que acredite su **existencia, efectividad y continuidad** en el tiempo, no servirían para darle solvencia al modelo.

En este sentido, es conveniente recordar el ciclo completo que, según el código penal español, es requerido para poder acreditar que el sistema está adecuadamente implementado:

**Cuadro 4:** Eficacia e integridad del sistema de cumplimiento penal:

Desde un punto de vista de la norma ISO 15489, técnicamente se requeriría el seguimiento de los siguientes pasos:

1. Determinar los documentos que deberían formar parte del sistema.

En nuestro caso, es necesario realizar un estudio pormenorizado de la problemática de la organización, y decidir qué documentos deben quedar salvaguardados en el sistema documental. Estos nos proporcionarán una evidencia de las decisiones tomadas y de las actividades realizadas.

2. Determinar los plazos de conservación de los documentos.

Una vez determinados los documentos que formarán parte del sistema, se debe decidir por cuánto tiempo se mantendrán los mismos, con una doble función:

- Conservar la información y documentación que aporte evidencias sobre las gestiones pasadas y presentes, cumpliendo con los requisitos legales y normativos, y cumpliendo con los requerimientos internos.
- Eliminar de forma segura y sistemática los documentos que hayan perdido su función probatoria o que carezcan de valor para el sistema.

### 3. Definir los procesos y elaborar los instrumentos de gestión de documentos.

Se trata de ordenar el proceso de elaboración de documentos y su permanencia en la organización.

- a) Cuadro de clasificación:** Representará de forma jerárquica (en distintos niveles) las actividades del sistema de cumplimiento, diferenciándolas en grupos, según funciones, actividades y operaciones.
- b) Calendario de conservación de documentos:** Especifica cuánto tiempo tienen que conservarse los documentos.
- c) Tabla de acceso y seguridad:** Identifica los derechos y restricciones de acceso de los miembros del sistema de cumplimiento.
- d) Documentar el proceso de gestión de documentos:** Se trata de poner por escrito y comunicar a quien forme parte del mismo, el funcionamiento del sistema de gestión de documentos ("qué se hace", "quién lo hace" y "cómo se hace").

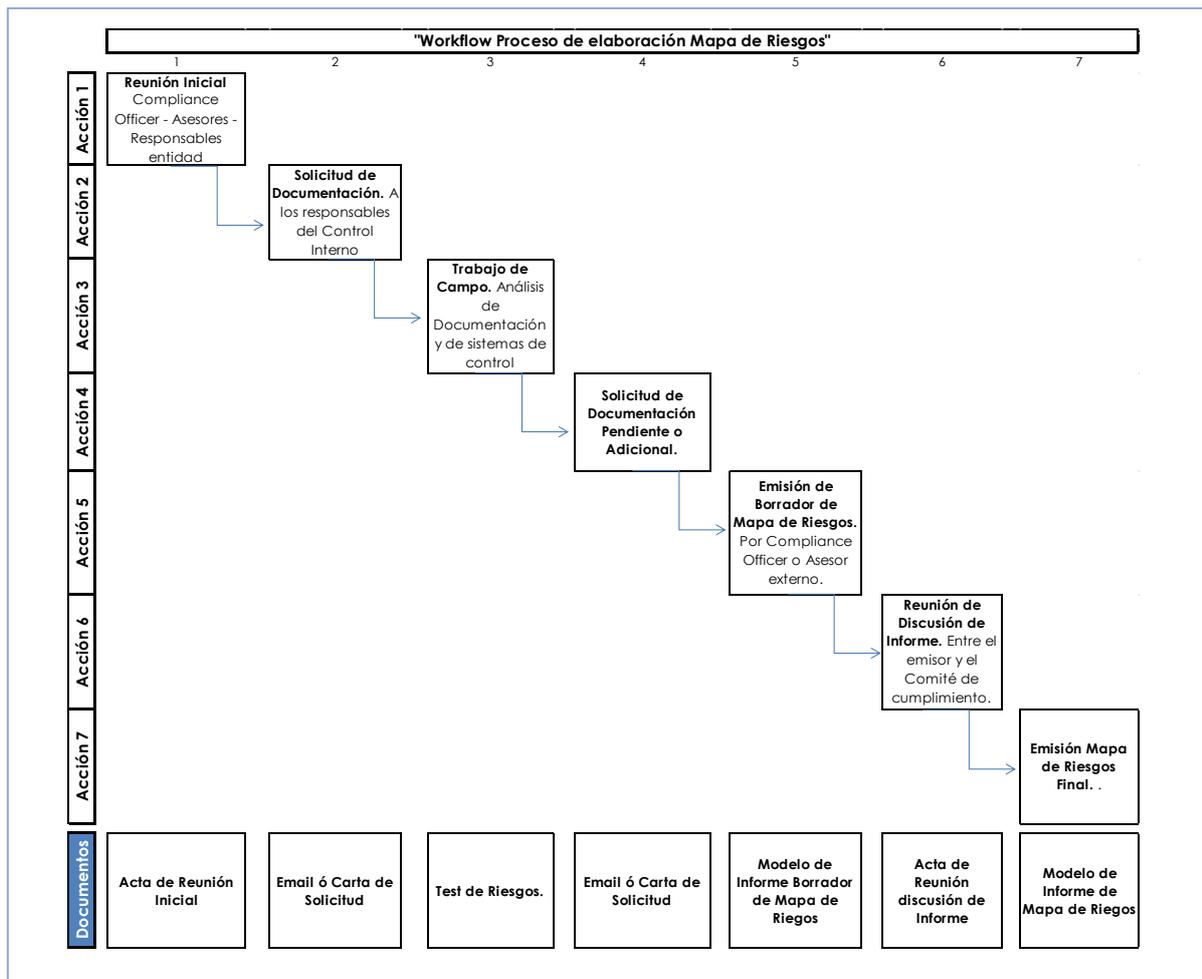
Desarrollando un poco más este esquema, podríamos establecer una serie de aspectos clave a tratar:

<b>Almacenamiento</b>	¿Dónde guardaremos nuestros documentos? ¿Cuánto podemos pagar para almacenarlos?
<b>Recuperación</b>	¿Cómo puede la gente encontrar documentos necesarios? ¿Cuánto tiempo se puede pasar buscándolo? ¿Qué opciones tecnológicas están disponibles para la recuperación?
<b>Clasificación</b>	¿Cómo organizamos nuestros documentos? ¿Cómo aseguramos que los documentos estén archivados siguiendo el sistema más apropiado?
<b>Seguridad</b>	¿Cómo evitamos la pérdida de documentos, evitar la violación de la información o la destrucción no deseada de documentos? ¿Cómo mantenemos la información crítica oculta a quién no debiera tener acceso a ella?
<b>Custodia</b>	¿Cómo decidimos qué documentos conservar? ¿Por cuánto tiempo deben ser guardados? ¿Cómo procedemos a su eliminación (expurgo de documentos)?
<b>Distribución</b>	¿Cómo distribuimos documentos a la gente que la necesita? ¿Cuánto podemos tardar para distribuir los documentos?

<b>Workflow</b>	¿Si los documentos necesitan pasar a partir de una persona a otra, cuáles son las reglas para el flujo de estos documentos?
<b>Creación</b>	¿Si más de una persona está implicada en creación o modificación de un documento, cómo se podrá colaborar en esas tareas?
<b>Autenticación</b>	¿Cómo proporcionamos los requisitos necesarios para la validación legal al gobierno y a la industria privada acerca de la originalidad de los documentos y cumplimos sus estándares para la autenticación?

A continuación, se ofrece un esquema de un proceso del sistema de cumplimiento, con el objetivo de que sirva de ejemplo didáctico:

**Cuadro 5:** Esquema-ejemplo de un proceso o "Workflow".



## **2. POLÍTICAS Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

Una organización que desee cumplir con una adecuada implantación de un sistema de gestión documental, en concreto para el sistema de control de cumplimiento legal penal, debería establecer, documentar, mantener y promulgar políticas, procedimientos y prácticas de gestión de documentos relacionados con el "Compliance Penal" que aseguren que cubre sus necesidades de información, evidencia y rendición de cuentas.

### **2.1. INSTAURACIÓN DE POLÍTICAS**

Como ya hemos señalado anteriormente, dado que uno de los aspectos fundamentales en una eventual causa relacionada con el sistema de cumplimiento penal, es la acreditación de su existencia, efectividad y continuidad, las organizaciones deberían definir y documentar una política de gestión de documentos. El objetivo de esta política debería consistir en la **creación y gestión de documentos auténticos, fiables y utilizables**, capaces de respaldar las funciones y actividades del Órgano de Cumplimiento y de la organización durante todo el tiempo que se precise. Las organizaciones deberían asegurarse de que esta política se transmite y se implanta en todos los niveles organizativos relacionados con el "Compliance Penal" (y con los sistemas de control vinculados al mismo).

**La política debería ser adoptada y respaldada por el nivel más alto de decisión (Órgano de Control)** y promulgarse en toda la organización. Deberían asignarse las responsabilidades sobre su cumplimiento.

Esta política debería elaborarse a partir de un análisis de las actividades de la organización. **Dicho análisis debería definir las áreas donde es más pertinente aplicar la legislación** (Código Penal y requerimientos a justificar), los reglamentos y otras normas y buenas prácticas en materia de creación de documentos relacionados con las actividades de la organización, que estén relacionadas con el sistema de cumplimiento Penal. La política debería revisarse periódicamente para garantizar que refleja adecuadamente las necesidades de la organización en todo momento.

### **2.2. RESPONSABILIDADES**

**Se deberían definir y asignar las responsabilidades y las competencias vinculadas con la gestión de documentos e informar de ello a toda la organización** de modo que, en caso de que se identifique una necesidad concreta de crear e incorporar documentos, quede claro quién es el responsable de tomar las medidas oportunas. Estas responsabilidades se deberían asignar a todos los miembros de la organización, incluidos los responsables de la gestión de documentos, los profesionales de la información relacionada, los ejecutivos, los jefes de unidades organizativas, los administradores de sistemas y cualquier otra persona que cree documentos como parte de su trabajo, por lo que se debería recoger en la descripción de cada puesto de trabajo y en declaraciones similares. El grado más elevado de responsabilidad en relación con la gestión de documentos, sería lógico que estuviese centrado en el "Compliance Officer" y/o en el Órgano de Control.

La definición de estas responsabilidades debería incluir enunciados como los siguientes:

- a. *Los profesionales de la gestión de documentos son responsables de todos los aspectos relacionados con la gestión de documentos, incluidos el diseño, la implementación y el mantenimiento de sistemas de gestión de documentos y sus operaciones, así como de la formación de usuarios en materia de gestión de documentos y en las operaciones de sistemas de gestión de documentos que afecten a las prácticas individuales.*
- b. *Los ejecutivos son responsables de respaldar la aplicación de las políticas de gestión de documentos en el seno de la organización*
- c. *Los administradores de sistemas son responsables de garantizar que toda la documentación sea precisa y legible y que esté a disposición del personal siempre que se necesite.*
- d. *Todos los empleados son responsables de mantener documentos precisos y completos sobre sus actividades.*

### **3. REQUISITOS EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

Como ya hemos visto, un Sistema de Gestión de Documentos, hace referencia a un conjunto de aplicaciones agrupadas que permiten la adecuada gestión de los documentos (normalmente en formato electrónico) y a su vez que ayude a recuperación y trazabilidad de los documentos de archivo de una entidad:

#### **3.1. PRINCIPIOS DE UN PLAN DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

Los documentos se crean, reciben y utilizan durante la realización de las actividades propias de cada organización. Para apoyar la continuidad de dichas actividades, cumplir con el marco reglamentario y facilitar la necesaria rendición de cuentas, las organizaciones (en nuestro caso el sistema de "compliance") deberían crear y mantener documentos auténticos, fiables y utilizables, y proteger la integridad de dichos documentos durante todo el tiempo que sea necesario. Para lograr esto, las organizaciones deberían establecer y llevar a cabo un exhaustivo programa de gestión de documentos. Los principales aspectos que debería contener son:

- a. *Determinación de los documentos que deberían ser creados en cada proceso de negocio y la información que es necesario incluir en dichos documentos;*
- b. *Forma y la estructura en que los documentos se deberían crear e incorporar al sistema, y las tecnologías que tienen que usarse;*

- c. *Determinación de los metadatos que deberían crearse junto al documento y a lo largo de los procesos relacionados con el mismo y cómo se vincularán y gestionarán dichos metadatos a lo largo del tiempo.*
- d. *Determinación de los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos durante los procesos o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplirlos;*
- e. *Decidir cómo organizar los documentos de manera que se cumplan los requisitos necesarios para su uso;*
- f. *Evaluación de los riesgos que se derivarían de la ausencia de documentos que testimonien las actividades realizadas;*
- g. *Conservación de los documentos y políticas de permisos de acceso a los mismos a lo largo del tiempo, con objeto de satisfacer las necesidades de la organización y las autoridades.*
- h. *Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, las normas aplicables y la política de la organización;*
- i. *Ofrecer garantías de que los documentos se conservan en un entorno seguro.*
- j. *Garantizar que los documentos sólo se conservan durante el periodo de tiempo necesario o requerido; y*
- k. *Identificar y evaluar las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos.*

### **3.2. CARACTERÍSTICAS DE UN DOCUMENTO EN EL ENTORNO “COMPLIANCE”.**

Un documento del sistema de cumplimiento penal debería reflejar correctamente aquella acción que se comunicó o decidió, o la medida que se adoptó, o las evidencias de cómo se llegó a determinadas conclusiones. Debería ser capaz de satisfacer las necesidades de la organización, del órgano de control y del entorno “compliance” y poder ser utilizado como medio de prueba y evidencia ante una eventual necesidad.

Además de su contenido, dado que hoy en día los recursos informáticos cada vez dan más facilidades para poder automatizar este paso, el documento también debería incluir los metadatos (datos de los datos, como fecha, creador, hora, formato, etc.) necesarios para documentar una determinada operación, o estar permanentemente ligado o asociado a dichos metadatos.

Los principales aspectos relacionados, en este sentido, de los que se debería poder dejar evidencia, son:

- a) **la estructura de un documento**, es decir, su formato y las relaciones existentes entre los elementos que lo integran, debería permanecer intacta;
- b) **el contexto en el que el documento fue creado**, recibido y utilizado debería quedar patente en el mismo (incluido el proceso de negocio del cual forma parte, la fecha y hora de realización y los participantes en el mismo);
- c) **la vinculación existente entre documentos simples, que se mantienen separados y se combinan** para dar lugar a una unidad documental compuesta, debería permanecer siempre presente.

Las principales características que deben reunir los documentos del sistema de cumplimiento, serán:

### 3.2.1. Autenticidad.

Un documento auténtico es aquél del que se puede probar:

- a) que es lo que afirma ser;
- b) que ha sido creado o enviado por la persona de la que se dice que lo ha creado o enviado; y
- c) que ha sido creado o enviado en el momento en que se dice.

Para garantizar la autenticidad de los documentos, el órgano de control sobre el cumplimiento corporativo legal debería implantar y documentar políticas y procedimientos para el control de la creación recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos, de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizadas.

Hoy en día la gran mayoría de aplicaciones y servicios de TICs, permiten, de una forma fácil e intuitiva, dejar registro de estos aspectos, de manera que, el paso inicial de definición y decisión del cómo, definido en el punto 2.1. *Principios De Un Plan De Gestión De Documentos*, será clave en este sentido.

### 3.2.2. Fiabilidad.

Un documento fiable es aquél cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. Los documentos deberían ser creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.

### 3.2.3. Integridad.

La integridad de un documento hace referencia a su carácter completo e inalterado.

Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deberían especificar qué adiciones o anotaciones pueden realizarse en un documento después de su creación, en qué circunstancias pueden autorizarse dichas adiciones o anotaciones y quién está autorizado para llevarlas a cabo. Cualquier anotación, adición o supresión autorizada que se realice en un documento debería indicarse de forma explícita y dejar traza.

### 3.2.4. Disponibilidad.

Un documento disponible es aquél que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debería mostrar la actividad u operación que lo produjo. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debería ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se deberían mantener los vínculos existentes entre los documentos que reflejan una secuencia de actividades.

Algunos de los documentos que se deberían crear en un entorno de "Corporate compliance" serían:

- |   |   |
|---|---|
| - Informe de detección de riesgos.  | - Documentos, email, cartas recibidas por canal de denuncias.   |
| - Informe de Protocolos y Medidas.  | - Cursos de formación y evidencia relacionada (contenido, material, firmas y listado de asistentes, test...).                               |
| - Actas del órgano de Administración o Dirección en relación con el Compliance. | - Documentos relacionados con el control de otras áreas (control de calidad, Blanqueo de Capitales, Informes de auditoría financiera, etc.) |
| - Actas del órgano de control Compliance.                                       |   |
| - Reportes del Compliance Officer.  |   |
| - Informes de Seguimiento (auditoría interna o externa)                         |   |

A continuación, se presenta un esquema desarrollado de los principales aspectos y características que debería recoger un documento:

**Cuadro 6:** Resumen de principales características de documentos.

Generalidades			
- Estructura debe permanecer intacta. <i>(formato y relaciones)</i> - Dejar evidencia del contexto de creación. <i>(fecha, hora, quién lo creó, etc.)</i> - Evidencia de vinculación con otros docs. <i>(Referencias, vínculos, etc.)</i>			
Autenticidad	Fiabilidad	Integridad	Disponibilidad
- Eso que dice ser. - Ha sido creado por la persona que se indica. - Ha sido creado en el momento que se indica.	- Su contenido es representativo de una operación o actividades. - Documentos creados en una fecha cercana al hecho que lo origina. - Ha sido creado por personas con el adecuado conocimiento de los hechos.	- Carácter completo inalterado. <i>(Protección frente a modificaciones no autoriz.)</i> - Definir qué modificaciones se pueden hacer y quién las puede hacer. - Las modificaciones y autorizaciones deben quedar reflejadas de forma explícita.	- Que el documento pueda ser localizado. - Que el documento pueda ser recuperado. - Que el documento pueda ser presentado. - Que el documento pueda ser interpretado.

### 3.3. DISEÑO E IMPLIMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ENTORNO "COMPLIANCE".

#### 3.3.1. Introducción

Las estrategias adoptadas por una organización para documentar sus actividades en el entorno de cumplimiento legal, deberían determinar qué documentos son necesarios y cuándo, cómo y dónde deberían incorporarse al sistema.

Una adecuada estrategia de instauración de un sistema de gestión de documentos, podría incluir, entre otros aspectos:

- a) el diseño del sistema propiamente dicho.
- b) la documentación necesaria a incluir;
- c) la formación de los responsables de la gestión de documentos, del personal directamente relacionado con el "compliance legal" y del resto del personal de la organización en relación con el cumplimiento legal;
- d) la conversión de los documentos a nuevos sistemas de gestión de documentos y a nuevos formatos y procedimientos de control;
- e) el establecimiento de normas, protocolos, procesos, etc. y la medición de su grado de cumplimiento y aplicación; y
- f) el establecimiento de plazos de conservación y la toma de decisiones sobre documentos de valor permanente, respetando el marco legal.

Las estrategias de gestión de documentos deberían documentarse en un plan estratégico (por ejemplo, un Plan Estratégico de Gestión de la Información en el entorno Compliance) que se debería integrar en la documentación del plan global de la organización.

Los sistemas de información, las aplicaciones de negocio y los sistemas de comunicación, así como los procesos de negocio que éstos respaldan, **se deberían diseñar, modificar o revisar (versiones)** par que la creación e incorporación de los documentos apropiados sea una tarea habitual dentro de las actividades de la organización.

### 3.3.2. Características de un sistema de gestión de documentos

Anteriormente hemos estudiado las características fundamentales que deberían reunir un documento que forme parte del sistema de gestión documental.

A continuación, se exponen las principales características que debería reunir un sistema de gestión documental:

#### 3.3.2.1. Fiabilidad.

El sistema de gestión de documentos debería ser capaz de funcionar de modo regular y continuado, mediante procedimientos fiables. Los principales aspectos que debería cubrir serían:

- a) incorporar, de forma rutinaria, todos los documentos ligados a las actividades de la organización relacionadas con el entorno compliance que se contemplan en el sistema;
- b) organizar los documentos de modo que reflejen los procesos de control, seguimiento o acreditación de su creador;
- c) proteger los documentos frente a una modificación o disposición no autorizadas;
- d) funcionar, de forma habitual, como la fuente primaria de información de los actos que testimonia; y
- e) proporcionar un acceso inmediato a todos los documentos pertinentes y a sus metadatos relacionados.

La fiabilidad del sistema se debería documentar mediante la creación y el mantenimiento de documentos relativos a su funcionamiento (auditorías o revisiones por expertos). Estos documentos deberían demostrar que el sistema satisface los criterios enumerados más arriba.

#### 3.3.2.2. Integridad.

Deberían aplicarse medidas para controlar el acceso, la identificación del usuario, la destrucción autorizada y la seguridad, con la finalidad de evitar el acceso, la destrucción, la modificación o la eliminación de documentos sin autorización (roles y accesos).

Estas medidas de control pueden formar parte del sistema de gestión de documentos o ser externas al mismo. Si se trata de documentos electrónicos, la organización puede necesitar probar que la actualización, el mantenimiento habitual o cualquier fallo de funcionamiento del sistema no afectan a la integridad de los mismos (Planes de contingencia).

**3.3.2.3. Conformidad.**

El sistema de gestión de documentos de cumplimiento legal debería cumplir todos los requisitos derivados de las actividades propias de la organización vinculadas al ámbito legal, de su marco reglamentario y de los requisitos de tribunales y controladores. Las personas que crean los documentos deberían saber cómo afectan estos requisitos a las acciones que realizan. La conformidad del sistema de gestión de documentos con estos requisitos se debería evaluar periódicamente y se deberían conservar los resultados de dichas evaluaciones con fines testimoniales.

**3.3.2.4. Exhaustividad.**

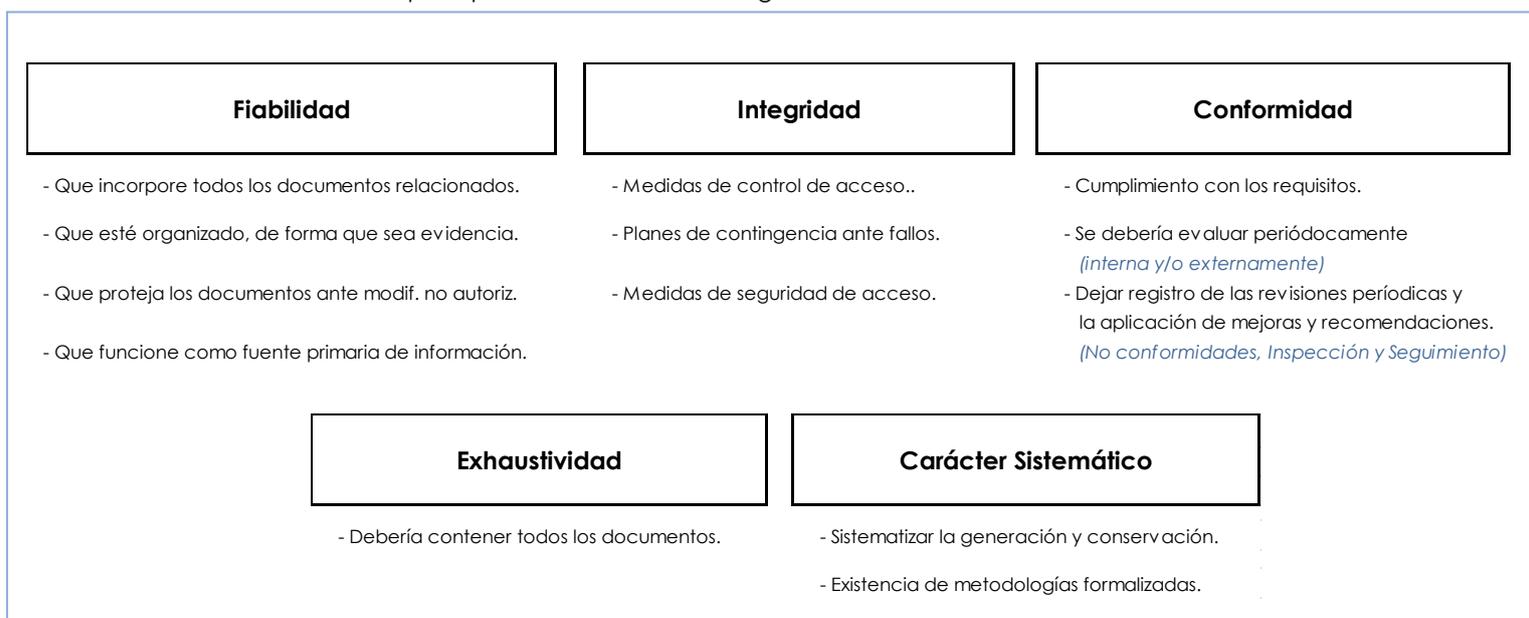
Un sistema de gestión de documentos de compliance debería gestionar los documentos procedentes de todas las actividades relacionadas con el sistema de cumplimiento legal de la organización.

**3.3.4.5. Carácter sistemático.**

Los documentos se deberían crear, conservar y gestionar sistemáticamente. La creación y el mantenimiento de documentos se deberían sistematizar mediante el diseño y el funcionamiento tanto de sistemas de gestión de documentos como de otros sistemas de gestión.

Un sistema de gestión de documentos debería disponer de políticas adecuadamente documentadas, de asignación de responsabilidades y de metodologías formalizadas para su gestión.

**Cuadro 7:** Resumen de principales características de gestión documental.



### 3.3.3. Diseño e implementación del sistema de gestión de documentos en el entorno “Compliance”.

Las decisiones relativas al diseño e implementación del sistema de gestión de documentos del entorno del compliance y a los procesos que soporta, deberían adoptarse conforme con los sistemas de organización existentes.

#### 3.3.3.1. Documentación de las operaciones relacionadas con los documentos.

El sistema debería contener referencias completas y precisas de todas las operaciones que se desarrollan en relación con un documento concreto. Esto incluye los procesos vinculados a documentos simples.

Esos detalles pueden documentarse como parte de los metadatos incrustados en un documento específico o adjuntos o asociados al mismo.

Alternativamente pueden registrarse como pistas de auditoría que deberían conservarse, al menos, mientras se conserve el documento con el que se relacionan.

#### 3.3.3.2. Soporte físico de almacenamiento y protección.

Durante el diseño del sistema de gestión de documentos se debería tener presente la necesidad de contar con soportes de almacenamiento, elementos para la protección física, procedimientos de manipulación y sistemas de almacenamiento apropiados. Conocer los plazos de conservación de los documentos, influirá en las decisiones a tomar sobre los soportes de almacenamiento. El sistema de gestión de documentos debería anticiparse a posibles catástrofes para garantizar que los riesgos sean identificados y mitigados (Planes de contingencia). La integridad de los documentos debería ser conservada de forma demostrable durante y después de la recuperación de un siniestro.

#### 3.3.3.3. Gestión distribuida.

Los sistemas de gestión de documentos deberían ser capaces de admitir diversas opciones de ubicación de los documentos. En algunos casos, cuando el marco legal y reglamentario lo permita, los documentos pueden almacenarse físicamente en otra organización, área o departamento, pero la responsabilidad y el control de la gestión residirán en la organización que los ha creado o en cualquier otra autoridad competente. Estas soluciones, que distinguen entre almacenamiento, propiedad y responsabilidad en relación con los documentos, tienen especial relevancia en el caso de los sistemas de gestión de documentos electrónicos. En cualquier momento de la existencia del sistema se pueden producir modificaciones en estas soluciones; pero cualquier cambio de este tipo debería documentarse y dejar traza.

#### 3.3.3.4. Conversión y migración.

Los sistemas de gestión de documentos se debería diseñar de manera que se garantice la autenticidad, la fiabilidad y el uso de los documentos, aunque se produzcan cambios en el sistema, incluyendo la conversión del formato, la migración entre hardware y sistemas operativos o aplicaciones específicas de software durante todo el periodo de conservación.

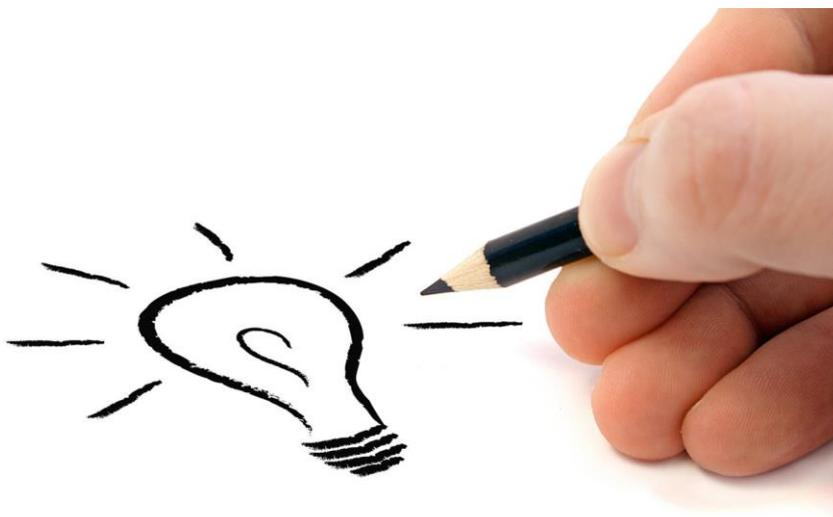
#### 3.3.3.5. Acceso, recuperación y uso.

Para garantizar la continuidad de las actividades y satisfacer los requisitos de rendición de cuentas, los sistemas de gestión de documentos deberían facilitar el acceso y la recuperación de los documentos en un plazo oportuno y de modo eficaz.

Los sistemas deberían incluir y aplicar controles de acceso para garantizar que no peligre la integridad de los documentos. Además deberían proporcionar y mantener pistas de auditoría u otros métodos de seguimiento que demuestren que los documentos están protegidos eficazmente frente a la utilización, la modificación y la destrucción no autorizadas.

#### 3.3.3.6. Conservación y disposición.

Los sistemas de gestión de documentos deberían estar en condiciones de facilitar y aplicar decisiones relativas a la conservación y disposición de los documentos. Estas decisiones se deberían poder adoptar en cualquier momento de la vida de los documentos, incluso durante la etapa de diseño de los sistemas de gestión de documentos. Asimismo, debería ser posible, siempre que sea apropiado, que las decisiones sobre la disposición se activen automáticamente. Los sistemas deberían proporcionar pistas de auditoría u otros métodos de seguimiento con objeto de controlar las acciones de disposición que se hayan realizado.



### 3.3.4. Metodología para el diseño y la implementación del sistema.

Resulta esencial contar con una metodología de diseño e implementación.

La metodología que se expone en el presente apartado no está concebida de un modo lineal, de forma que las tareas pueden realizarse en diferentes etapas, de manera reiterada, parcial o gradualmente, conforme a las necesidades de la organización, los requisitos formales de conformidad y los cambios operados en el entorno de la organización y de la gestión de documentos.

#### a) Investigación preliminar.

Consistirá en recopilar información de fuentes documentales y, mediante entrevistas: identificar y documentar el fin y el cometido de la organización, su estructura, su marco legal, reglamentario, económico y político, los factores críticos y debilidades en relación con la gestión de documentos, en nuestro caso, relacionados con el sistema de compliance de la organización, **en resumen, el contexto en el que se desenvuelve dicha organización.**

De este análisis se conocerán las fortalezas y debilidades en la generación de documentos de la organización.

##### Resultado del análisis:

Se obtendrá la misión, visión y valores de la organización, política y estrategia, objetivos, estructura organizativa, regulaciones específicas a las que está sometida, etc.

#### b) Análisis de las actividades de la organización.

Recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas: identificar y documentar cada función, actividad y operación, y establecer una jerarquía entre ellas, es decir, un sistema de clasificación, e identificar y documentar el flujo de los procesos de negocio y operaciones que las engloban. **En resumen, qué hace la organización y cómo lo hace.**

En un entorno de verificación del sistema de cumplimiento legal, estos dos puntos son importantes, puesto que nos ofrecerán una visión de la organización, su misión, sus flujos y sus controles.

Es útil obtener y conocer:

- Los tipos de documentos que genera cada unidad de la organización.
- Las atribuciones de cada unidad o departamento sobre cada tipo documental (elaboración, revisión, aprobación, control, archivo...)
- Las aplicaciones informáticas (softwares) utilizadas para la creación y gestión de documentos.
- Soporte de los documentos y localización.
- Sus valores documentales (por ejemplo, en importancia o relevancia) y sus plazos de conservación.

Resultado del análisis:

Sería útil obtener un esquema de las funciones, actividades y operaciones que implican la generación de documentos. También es útil, como hemos visto en el punto 1 (ver cuadro 5), realizar un análisis secuencial, que describa, mediante diagramas de flujo, los procesos clave de la organización. Esto permite visualizar qué documentos se generan en cada parte de proceso, cómo se transmite la información de una unidad a otra, y quien es el responsable en cada momento del manejo y custodia de los documentos.

**c) Identificación de los requisitos.**

Recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas: **identificar las necesidades de evidencia e información relativas a cada una de las funciones, actividades y operaciones de la organización** que se deberían satisfacer mediante documentos relacionados con el sistema de cumplimiento legal. En el caso del compliance, estos requisitos deberían basarse en el análisis del marco legal de la organización y del riesgo que supondría el no crear o no conservar los documentos y/o procedimientos.

Determinar cómo se puede satisfacer cada uno de los requisitos mediante los procesos de gestión documental. y articularlos y documentarlos.

Elegir para los documentos la estructura que se adapte mejor a cada función. actividad u operación.

Resultado del análisis:

Se podría crear una primera versión del calendario de conservación de documentos, y de la tabla de accesos y seguridad sobre los documentos.

**d) Evaluación de los sistemas existentes.**

Identificar y analizar los sistemas de gestión de documentos existentes y otros sistemas de información, con objeto de medir el grado de cumplimiento de los requisitos identificados para los documentos.

Resultado del análisis:

Se podría hacer un inventario de los sistemas existentes que evalúe el cumplimiento de los requisitos documentales.

**e) Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.**

Identificar estrategias tales como la adopción de **políticas, normas, procedimientos y prácticas** o el diseño e implementación de nuevos sistemas destinados a cumplir los requisitos. Las estrategias pueden aplicarse a cada uno de los requisitos por separado o conjuntamente. Las estrategias se deberían seleccionar en función del nivel de riesgo derivado del incumplimiento de un determinado requisito, ya sea en la función que el sistema de gestión de documentos pretende respaldar, en el entorno de los sistemas ya existentes o en la cultura corporativa en la que la estrategia debería aplicarse con éxito.

Concretamente, se podrían establecer las siguientes medidas:

- Establecimiento de políticas, normas, códigos de buenas prácticas de gestión, ética, etc.
- Asignación de responsabilidades y competencias.
- Elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Diseño, implementación y administración de nuevos componentes de los sistemas o de nuevos sistemas.
- LA integración de la gestión de documentos en los procesos o sistemas de la organización.

Resultado del análisis:

Sería recomendable presentar un informe, junto con un resumen ejecutivo, dirigido a la dirección, en el cual se planteen las posibles estrategias de actuación y los beneficios que se esperan obtener (**Protocolos de actuación**).

#### **f) Diseño de un sistema de gestión de documentos.**

Diseñar un sistema de gestión de documentos que incorpore las estrategias, procesos y prácticas descritos por la organización. Garantizar que el sistema de gestión de documentos apoye y no dificulte los procesos de negocio; evaluar y, si es necesario, rediseñar los procesos de negocio y los sistemas operacionales y de comunicación para incorporar la gestión de documentos.

Resultado del análisis:

Se podrían llevar a cabo las siguientes acciones:

- Elaborar los elementos del sistema de gestión documental: cuadro de clasificación, calendarios de conservación, tabla de acceso y seguridad, etc.
- Definir los requisitos funcionales o necesidades de las distintas aplicaciones informáticas
- Establecer una metodología de evaluación del rendimiento del sistema y los mecanismos de supervisión y control.
- Elaborar un calendario de trabajo (planificación) en el que se programen las tareas previstas para la implementación del sistema.

#### **g) Implementación de un sistema de gestión de documentos.**

La implementación de un sistema de gestión de documentos debería realizarse de una forma sistemática, planificando el proyecto y utilizando la metodología adecuada para cada situación, con el objetivo de integrar el funcionamiento de los sistemas de gestión de documentos en los procesos de negocio y sistemas asociados.

Resultado del análisis:

Se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:

- Revisión y aprobación de los instrumentos del sistema
- Puesta en marcha, en fase de prueba, de las aplicaciones informáticas
- Revisión, aprobación y publicación del manual, con los procedimientos y las instrucciones de trabajo.
- Formación del personal
- Reorganización del depósito de archivos.

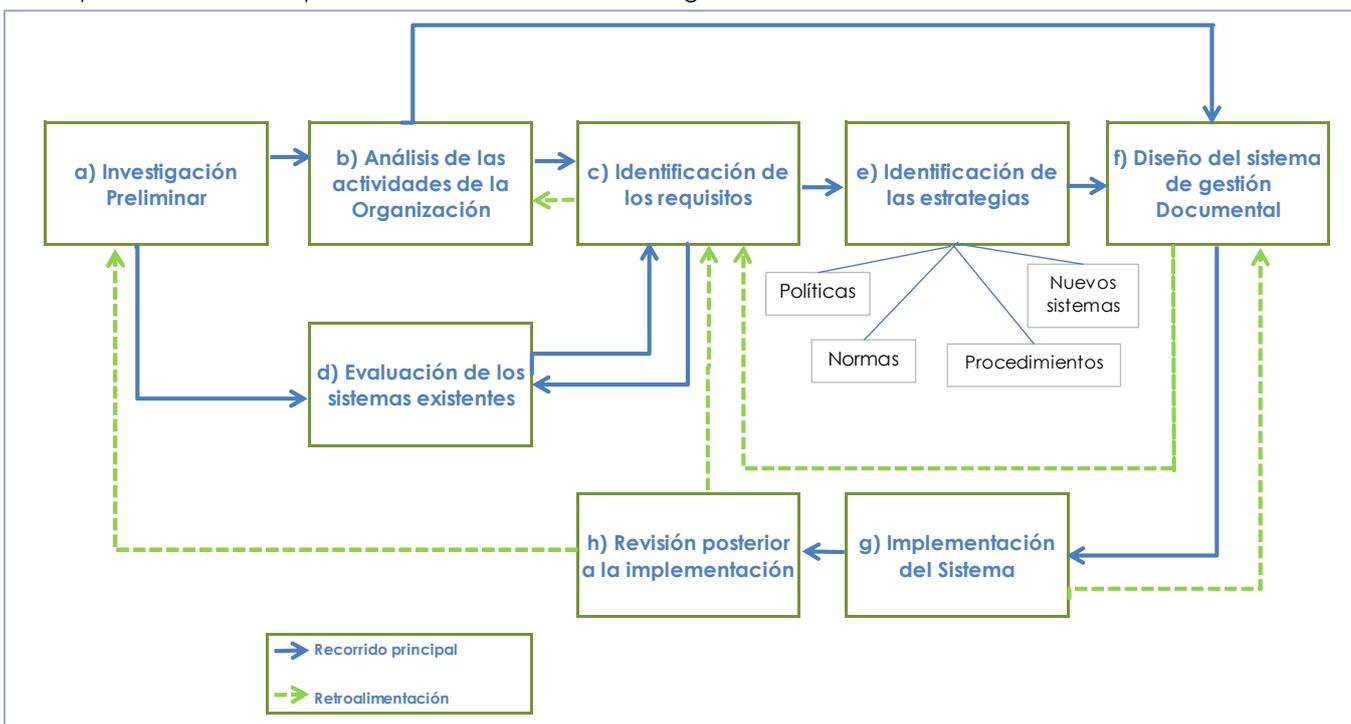
**h) Revisión posterior a la implementación.**

Recopilar información acerca del rendimiento del sistema de gestión de documentos como un proceso integral y continuo. Esto se puede realizar entrevistando a los directivos y a los empleados clave mediante cuestionarios, observando el sistema en funcionamiento, examinando los manuales de procedimiento, el material de formación y el resto de la documentación, y llevando a cabo verificaciones aleatorias de la calidad de los documentos y de las medidas de control. Revisar y evaluar el rendimiento del sistema, poner en marcha y supervisar las acciones correctoras y establece un régimen de supervisión continua y de evaluación periódica.

Resultado del análisis:

Sería recomendable entregar a la dirección y órgano de control un informe de revisión (interno y/o externo) en el que se detallaran las discrepancias (no conformidades) y se propusieran las medidas correctoras a las mismas, así como adoptar las oportunidades de mejora que se consideren.

**Cuadro 8:** Resumen metodología DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems) para el diseño e implementación de un sistema de gestión documental.



### 3.3.5. Procesos y Controles de la Gestión Documental.

#### 3.3.5.1. Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.

La determinación de los documentos que deberían incorporarse a un sistema de gestión de documentos se basa en el análisis del marco y entorno de la organización. Es probable que los requisitos varíen en función del tipo de organización y del contexto social y legal en el que actúa.

Para poder cumplir con este objetivo, será necesario examinar los procesos, las actividades y operaciones que se llevan a cabo y ver qué tipos de documentos se generan en cada caso.

Cada tipo documental debería:

- Estar originado por una actividad concreta.
- Ser el resultado de un mismo proceso o procedimiento.
- Tener una estructura, forma y contenidos homogéneos. (modelos).
- Identificarse claramente con un nombre, breve, pero completo y claro.

#### 3.3.5.2. Determinación de los plazos de conservación.

Para esta decisión, será necesario analizar aspectos como:

- El marco normativo y reglamentario.
- Necesidades de rendición de cuentas.
- El riesgo de perder o no conservar la documentación.

En un principio, en la toma de dichas decisiones deberían participar la unidad encargada de la actividad en cuestión, el responsable de la gestión de documentos que se haya designado y cualquier otra persona que se requiera, de conformidad con lo dispuesto en las políticas o normas de gestión de documentos externas e internas y con los requisitos específicos de los documentos relacionados con dicha actividad.

La conservación de los documentos se debería organizar de forma que se consiga:

##### a) Satisfacer las necesidades de gestión, presentes y futuras, mediante:

- 1) la conservación de información relativa a decisiones y actividades presentes y pasadas como parte de la memoria corporativa para apoyar decisiones y actividades en el presente y en el futuro;
- 2) la conservación de elementos de prueba de las actividades presentes y pasadas para cumplir las obligaciones de rendición de cuentas. Este aspecto es muy importante en el campo de Corporate compliance;
- 3) la eliminación, lo antes posible y de manera sistemática y autorizada, de los documentos que ya no se necesitan; y
- 4) la conservación del contexto del documento. lo que permitirá a futuros usuarios juzgar su autenticidad y fiabilidad, incluso en sistemas de gestión de documentos cerrados o que hayan sufrido importantes cambios.

**b) Cumplir los requisitos legales.**

Garantizando que se documenta, entiende e implementa la reglamentación aplicable a la gestión de los documento producidos en el ejercicio de las actividades específicas, y

**c) Satisfacer las necesidades presentes y futuras de las partes interesadas.**

Tanto externas como internas.

**3.3.5.3. Elaboración de los instrumentos de gestión documental.**

Atendiendo a la Norma ISO 15489, se podrían establecer cuatro instrumentos fundamentales:

- Cuadro de Clasificación: representación, en forma jerárquica, las actividades de la organización, organizándolas en clases y grupos, según las funciones, actividades y operaciones.
- Calendario de Conservación de documentos: cuánto tiempo deben conservarse los documentos, y su disposición final (eliminación, conservación, permanente, transferencia, ...)
- Tabla de acceso y seguridad: especifica las restricciones y los derechos de acceso de los miembros de la organización en relación con los documentos (creación, consulta, modificación, eliminación, ...)
- Lista de vocabularios y glosarios controlados y otros: como instrumentos adicionales se podrían usar glosarios, tesauros, vocabularios controlados, así como otras herramientas como, descripciones de los puestos de trabajo, registros del personal, permisos de usuarios...

**3.3.5.4. Determinación de los Procesos de Incorporación de los documentos**

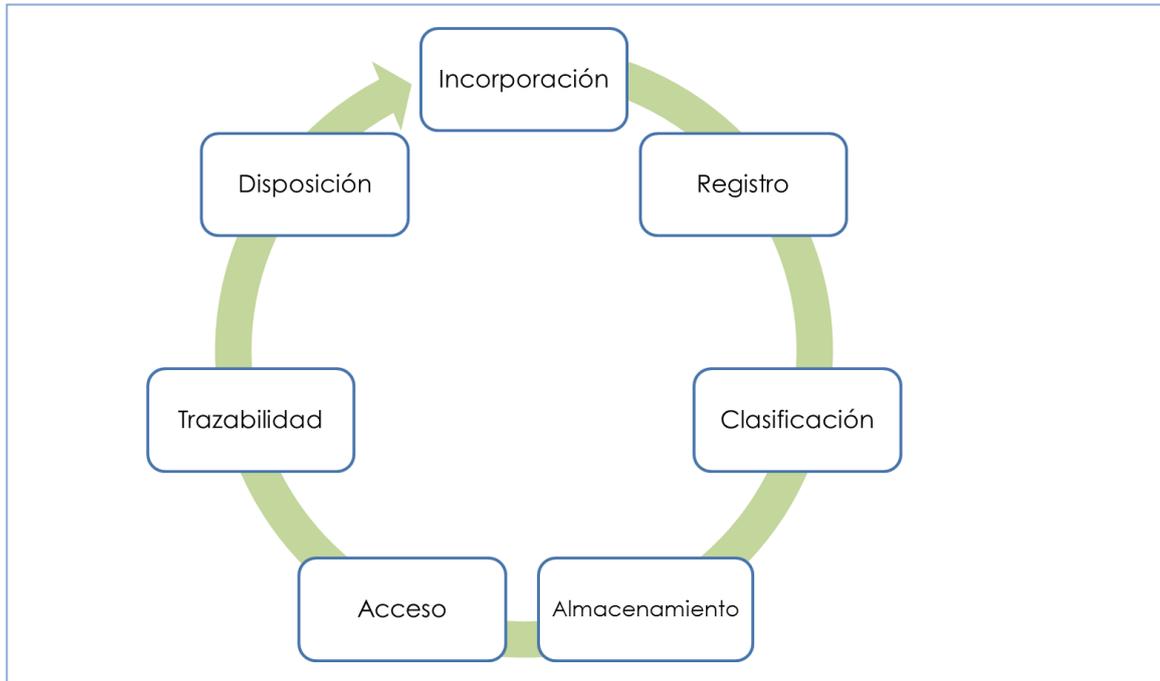
Esto consiste en definir el proceso que siguen los documentos desde el momento en que son producidos o recibidos hasta que llegan a su destino final.

De forma enumerada, los posibles puntos del proceso podrían ser:

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| - Incorporación  | - Acceso       |
| - Registro       | - Trazabilidad |
| - Clasificación  | - Disposición  |
| - Almacenamiento |                |

Este ciclo, no obstante, aunque se presenta de forma lineal, se podría desempeñar en determinadas tareas, de forma simultánea.

A continuación, se presenta un esquema gráfico de dicho ciclo

**Cuadro 9:** Resumen gráfico del ciclo de los procesos de gestión documental:

Vamos a describir uno a uno dichos elementos del proceso:

**a) Incorporación:**

La finalidad de la incorporación de documentos a los sistemas de gestión de documentos es:

- establecer una relación entre el documento, su productor y el contexto en que se originó;
- situar el documento y sus relaciones en el sistema de gestión;
- asociarlo a otros documentos.

Este proceso puede ser realizado mediante la asignación de metadatos explícitos incrustados en un documento determinado, o adjuntos o asociados al mismo, independientemente de su formato. Esto debería contemplarse en los procedimientos del sistema de gestión de documentos.

Estos metadatos resultan esenciales para volver a trazar con autoridad el estado, la estructura y la integridad del documento en cualquier momento y para demostrar sus relaciones con otros documentos.

Las técnicas para asegurar la incorporación de documentos pueden incluir:

- a) **la clasificación y la indización**, que permiten la correcta asociación, agrupación, denominación, protección, concesión de permisos de uso y recuperación, disposición e identificación de documentos esenciales;
- b) **la ordenación dentro de una estructura y secuencia lógicas**, ya sea una carpeta física o un directorio electrónico, que facilita el uso posterior y la referencia;
- c) **el registro**, que prueba la existencia de los documentos en el sistema de gestión; y
- d) **la definición de pautas de actuación** en el desarrollo de las actividades que:
  - 1) proporcionen metadatos que describan el contexto de la actividad;
  - 2) indiquen la ubicación de un documento;
  - 3) identifiquen las acciones pendientes de ejecución;
  - 4) identifiquen quienes han accedido al documento;
  - 5) identifiquen cuando tuvo lugar dicho acceso; y
  - 6) proporcionen pruebas de las operaciones de que ha sido objeto el documento.

## b) Registro

La finalidad del registro es doble:

1. **Dejar constancia de que un documento ha sido creado o recibido mediante un identificador único**, así como una breve descripción que facilite su posterior recuperación.

Este primer objetivo del registro consiste en dar testimonio de la creación o incorporación de un documento en un sistema de gestión de documentos; lo cual, como ventaja adicional, facilita su recuperación. Consiste en la introducción de una breve información descriptiva o de metadatos sobre el documento y la asignación de un identificador único dentro del sistema. El registro formaliza la incorporación del documento al sistema.

2. **Los documentos deben registrarse en el momento de su incorporación**, de manera que no pueda tener lugar otra incorporación documental, hasta que no se produzca su registro.

Los documentos pueden registrarse en más de un nivel o agrupación dentro del sistema de gestión de documentos. En el entorno electrónico, los sistemas de gestión de documentos se pueden diseñar para registrar mediante procesos automáticos, transparentes para el usuario del sistema de gestión corporativo del que procede el documento, y sin la intervención de un responsable en la gestión de documentos.

### c) Clasificación

Este instrumento, que normalmente se codifica, debería proporcionar una visión general de todos los procesos y actividades de la organización, de forma que el "código de identificación" indique la "ubicación" del documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación. Algunas de las ventajas que ofrece un buen sistema de clasificación son:

- i. el establecimiento de vínculos entre documentos individuales que reunidos proporcionan una representación continua de la actividad;
- ii. la garantía de que los documentos se denominan de un modo coherente a lo largo del tiempo;
- iii. la ayuda a la recuperación de todos los documentos relacionados con una función o una actividad concretas;
- iv. la definición de niveles de seguridad y acceso adecuados para conjuntos de documentos;
- v. la atribución de permisos de acceso a los usuarios para acceder a determinados grupos de documentos u operar en los mismos;
- vi. la distribución de la responsabilidad de la gestión de determinados grupos de documentos;
- vii. la distribución de los documentos para la realización de las tareas oportunas; y
- viii. el establecimiento de plazos y medidas de conservación y disposición apropiados.

**d) Almacenamiento y manipulación**

Responde a la necesidad de garantizar que los documentos se almacenen en un entorno seguro. Éstos se deberían almacenar en soportes y formatos que garanticen su disponibilidad, fiabilidad, autenticidad y conservación durante el periodo de tiempo que sea necesario.

Los documentos necesitan de unas condiciones de almacenamiento y de unos procesos de manipulación que tengan en cuenta sus propiedades físicas y químicas concretas.

Los documentos de valor permanente, independientemente de su formato, requieren un almacenamiento y manipulación de mayor calidad para conservarlos a largo plazo. Las condiciones de almacenamiento y los procesos de manipulación deberían diseñarse con el objetivo de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, la pérdida, el robo y las catástrofes.

Las organizaciones deberían aplicar políticas y directrices que permitan la conversión o la migración de los documentos de un sistema de gestión de documentos a otro.

Los sistemas de gestión de documentos electrónicos se deberían diseñar de modo que los documentos permanezcan accesibles, auténticos, fiables y utilizables durante todo el periodo de conservación, con independencia de cualquier cambio operado en el sistema; como, por ejemplo, la migración a un software diferente, una nueva presentación en formatos de emulación o cualquier otra forma futura de presentar los documentos.

**e) Acceso**

Se debe regular a quién se le dota de autorización para poder crear, manipular, modificar, destruir, etc., los documentos.

El marco reglamentario en el que la organización realiza sus actividades establece una serie de principios generales sobre los derechos, condiciones y restricciones de acceso que deberían aplicarse en el funcionamiento de los sistemas de gestión de documentos. Puede que exista una legislación específica sobre áreas como la privacidad, la seguridad, la libertad de información y los archivos.

Los documentos pueden contener información sensible de tipo personal, comercial u operativa. En algunos casos, no se debería permitir el acceso a los documentos o la obtención de información sobre los mismos.

Las restricciones de acceso pueden aplicarse tanto dentro de la organización como a usuarios externos. Los documentos afectados por dichas restricciones se deberían identificar únicamente cuando las necesidades de la organización o el marco reglamentario así lo especifiquen.

Las restricciones se deberían imponer durante un periodo determinado para asegurarse de que la supervisión adicional que requiere este tipo de documentos no se prolonga más tiempo del necesario. La necesidad de imponer restricciones a la accesibilidad puede variar con el paso del tiempo.

Los controles de acceso apropiados se garantizan mediante la asignación de un nivel de acceso tanto a los documentos como a los individuos.

La gestión del proceso de acceso debería garantizar que:

- a. los documentos se dividen en categorías de acuerdo con su nivel de acceso en un momento dado;
- b. los documentos sólo se entregan a aquellas personas que estén autorizadas a verlos;
- c. los documentos encriptados pueden leerse cuando así se requiera y autorice;
- d. los procesos y las operaciones relacionados con los documentos sólo son realizados por quienes estén autorizados.
- e. las unidades de la organización responsables de una función concreta atribuyen los permisos de acceso a los documentos de su área de responsabilidad.

El control y cotejo entre los permisos de usuario y las responsabilidades vinculadas a las funciones es un proceso constante en todos los sistemas de gestión de documentos, independientemente del formato.

#### **f) Trazabilidad**

Es importante para controlar, por un lado, que sólo los usuarios con accesos permitidos pueden disponer de los documentos determinados, y, por otro, permitirá una localización ágil de los documentos incorporados al sistema.

Los distintos campos de seguimiento sobre la trazabilidad, pueden ser:

- **La trazabilidad del movimiento y el uso de los documentos.** Adeudada para:
  1. Identificar una acción pendiente de ejecución;
  2. Permitir la recuperación de un documento;
  3. Prevenir la pérdida de documentos;
  4. Supervisar el uso en relación con la seguridad y el mantenimiento de los sistemas.
  5. Mantener una pista de auditoría de las operaciones relacionadas con los documentos (es decir, la incorporación o registro, la clasificación, la indexación, el almacenamiento, el acceso y el uso, la migración y la disposición): y
  6. mantener la capacidad de identificar las tareas que originaron los documentos individuales cuando los sistemas se han fusionado o han migrado.

- **Trazabilidad de las acciones.** Se puede implantar en un sistema de gestión de documentos cuando se han establecido límites temporales internos o externos a la organización para la ejecución de las mismas. La trazabilidad de las acciones exige:
  1. definir los pasos que han de darse en respuesta a las decisiones u operaciones recogidas en un documento:
  2. asignar a una persona determinada la responsabilidad de las acciones emprendidas: y
  3. registrar los plazos en los que tienen que efectuarse las acciones predefinidas y las fechas en las que dichas acciones han de ejecutarse.

La trazabilidad de las acciones sólo se puede implementar con eficacia si el material se registra en el sistema de gestión de documentos antes de ser enviado a las personas designadas.

- **Trazabilidad de la ubicación.** Se debería documentar el movimiento de documentos para garantizar que se puedan localizar siempre que sea necesario. Los mecanismos de la trazabilidad pueden registrar el identificador del documento, el título, la persona o la unidad que lo posee y el momento o fecha en la que se realizó el movimiento.

El sistema debería dejar traza de la salida de documentos, la transmisión entre personas y la devolución del documento a su ubicación o almacenamiento "original", así como su disposición o transferencia a cualquier otra organización autorizada externa, incluidas las autoridades archivísticas.

#### **g) Disposición**

Una vez agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplicará la disposición prevista en el calendario (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema de archivo, transformación...).

Las normas de disposición que regulan la retirada de los documentos de los sistemas en uso deberían aplicarse, de manera sistemática y habitual, en el desarrollo de la actividad normal.

Ninguna acción de disposición debería tener lugar si no se garantiza que el documento ya no se necesita, que no queda ninguna labor pendiente de ejecución y que no existe ningún litigio o investigación, en el momento actual o pendiente de realización, que implique la utilización del documento como prueba.

La disposición puede englobar:

1. la inmediata destrucción física, incluido el borrado o la sobre-escritura;
2. la conservación durante un mayor periodo de tiempo en la unidad organizativa;
3. el traslado a un depósito o medio de almacenamiento apropiados bajo control de la organización;
4. la transferencia a otra organización que haya asumido la responsabilidad de la actividad mediante una reestructuración, una venta o una privatización;
5. el traslado a un depósito gestionado en nombre de la organización por un proveedor independiente con el que se ha establecido un contrato adecuado;
6. la transferencia de responsabilidad de la gestión a otra autoridad competente, aunque el almacenamiento físico del documento siga realizándose en la organización que lo creó;
7. transferencia al archivo histórico de la organización;
8. la transferencia a una autoridad archivística externa.

### 3.3.5.5. Documentación de los procesos de gestión de documentos

Es necesario que todo el proceso relativo a la gestión documental quede reflejado, de forma escrita, bien en un manual o, y gracias a los avances informáticos, como cuadros de diálogos y manuales de usuario de las herramientas de software aplicados como gestores documentales.

Las responsabilidades en los procesos de gestión de documentos, tales como la clasificación, la indización, la revisión y la disposición de documentos, deberían especificarse con claridad, así mismo, todas las decisiones sobre qué documentos deberían incorporarse al sistema y por cuánto tiempo deberían conservarse, deberían estar claramente documentadas y guardadas.

Para determinar los requisitos relativos a la ejecución, la revisión, la auditoría y la evaluación de los procesos de gestión de documentos, deberían incluirse:

- la legislación, normas y políticas pertinentes.
- otros sistemas y políticas de información que se usen en la organización.

La documentación debería detallar las actividades de la organización y los documentos que les corresponden, y especificar, de una manera clara y sin ambigüedades, sus periodos de conservación y las acciones para su disposición. Todos los aspectos descritos en los apartados anteriores, deberían quedar claramente documentados.

### 3.3.6. Supervisión y Auditoría

Periódicamente se debería realizar un control que garantice que los procedimientos y procesos de los sistemas de gestión de documentos son conformes con las políticas y requisitos de la organización y que se obtienen los resultados previstos. Dichas revisiones deberían tener en cuenta el rendimiento de la organización y la satisfacción del usuario con el sistema.

En el entorno de compliance, sería recomendable, como en todo proceso de auditoría de cualquier índole, que la independencia, integridad y objetividad del revisor no quede cuestionado. Por este motivo, se dotará de mayor fiabilidad y confianza sobre un proceso de auditoría o seguimiento realizada por un experto independiente, frente a la realización de estas tareas por alguien vinculado a la organización.

Los sistemas de gestión de documentos y los procesos relacionados deberían modificarse si se considera que son inapropiados o ineficaces.

Se deberían documentar la conformidad y la supervisión de los sistemas y conservar los informes resultantes.

### 3.3.7. Formación

Se debería crear un programa de formación continua en materia de documentos. Los programas destinados a la formación sobre los requisitos de la gestión de documentos y su aplicación práctica deberían dirigirse a todo el personal de gestión, otros empleados, empresas externas, voluntarios y cualquier otro individuo que esté encargado de la totalidad o parte de una actividad de la organización en la que se creen documentos y se incorporen a los sistemas de gestión de documentos, y deberían tener en cuenta sus funciones y responsabilidades.

Los programas de formación pueden ser diseñados e implantados en colaboración con organizaciones externas.

Bibliografía:

UNE-ISO 15489-1:2006. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades.

UNE-ISO/TR 15489-2:2006. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices. (ISO/TR 15489-2:2001).

UNE-ISO/TR 23081-3:2012 IN. Información y documentación. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 3: Método de auto-evaluación.

UNE-ISO/TR 23081-3:2012 IN. Información y documentación. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 3: Método de autoevaluación.

Normas técnicas y estándares relacionados con la gestión documental. Carlota Bustelo Ruesta.