IRON MOUNTAIN®

GESTIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN

MEJORES PRÁCTICAS

Enfoque práctico para la creación de un programa para la Gestión de Información completo y de acuerdo a la normativa

LA INFORMACIÓN ES...**TU VENTAJA**

Contenidos

▲ **INTRODUCCIÓN**

3 ¿Por qué mejores prácticas en la gestión de documentos e información?

4 Una carta de Harry Ebbighausen, vicepresidente ejecutivo y director general de negocios emergentes

5 Componentes esenciales de la gestión de la información

6 ¿Por qué es tan importante la coherencia?

▲ **LAS MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN**

7 Responsabilidad

8 Retención

12 Política y procedimiento

14 Digitalización

16 Gestión de soportes magnéticos y cintas de backup

18 Cumplimiento

19 Destrucción

22 Servicios de Iron Mountain

23 Conclusión

¿Por qué son necesarias las mejores prácticas en Gestión de la Información?

Aunque vivimos en la Era de la Información, no toda la información creada o recibida por una empresa llega al nivel de un documento empresarial oficial: este importante subconjunto necesita una gestión específica, ya que estos documentos proporcionan pruebas de transacciones empresariales, decisiones y cumplimiento de obligaciones legales. La gestión de documentos se ha vuelto cada vez más complicada, debido a la amplia gama de formatos con los que trabajamos: papel, archivos electrónicos, correo electrónico, mensajes instantáneos, medios sociales, big data y mucho más. Otro reto es el lugar donde puedan encontrarse esos documentos: en numerosas aplicaciones, SharePoint®, intercambios de archivos, dispositivos móviles, la nube, en cinta y la lista no se acaba. Además, las normativas específicas por sector y segmento relacionadas con la gestión de información continúan ampliándose. Es necesario un programa de gestión de documentos e información conforme, para que las organizaciones gestionen de forma proactiva y progresiva el contenido de todos los documentos empresariales, sea cual sea su formato o ubicación. Es necesario que las organizaciones demuestren tener intenciones de "buena fe" de seguir estas mejores prácticas de forma constante y correcta; las auditorías tienen un papel vital en la capacidad de defensa.

Puesto que la cantidad de leyes y la gravedad de las sanciones relativas a la gestión de documentos siguen aumentando, se está volviendo imprescindible que las empresas implementen y lleven a cabo las mejores prácticas para gestionar documentos e información correctamente.

IRON MOUNTAIN®

La iniciativa de Iron Mountain de desarrollar la guía de mejores prácticas es una respuesta a las preguntas de nuestros clientes sobre:

- Las mejores prácticas de acuerdo a la normativa
- Ideas para mejorar el programa constantemente
- Normativas gubernamentales que afectan a la Gestión de la Información

Ahora, más que nunca, es vital que las organizaciones tengan implementadas prácticas sólidas de gestión de documentos para todos los tipos de documento, en todas las unidades de negocio y en todos los países. Estas prácticas deberían integrarse en un plan principal de Gestión de la Información, completo y aplicado de forma consistente. Las organizaciones que cumplan y demuestren el cumplimiento de las normativas, podrán mitigar el riesgo de litigio, mientras a los demás les costará proteger la reputación de su empresa y el valor de sus accionistas.

Esta guía de mejores prácticas en Gestión de la Información representa experiencias de cientos de miles de clientes de Iron Mountain... y más de 60 años gestionando documentos. Durante estos años de experiencia, se han puesto a prueba y demostrado elementos fundamentales para la gestión de documentos, se han precisado procesos y flujos de trabajo para obtener mayores eficiencias y menos exposición, y las mejores prácticas han evolucionado para abarcar múltiples aspectos de una gestión correcta de la documentación, incluyendo la explosión de los documentos electrónicos. Estas mejores prácticas que ofrecemos son un enfoque práctico para obtener un programa de gestión de documentos e información de acuerdo a la normativa.

HARRY E. EBBIGHAUSEN

Vicepresidente ejecutivo y director general de negocios emergentes

Componentes esenciales
del control de la información

La gestión de información es un marco de trabajo de responsabilidad empresarial multidisciplinar, que garantiza el comportamiento adecuado para valorar la información y definir las funciones, políticas, procesos y sistemas de medición necesarios para gestionar su ciclo vital, que incluye una eliminación que se pueda demostrar. Una organización con una base sólida de prácticas en Gestión de la Información fomentará la colaboración entre las partes interesadas esenciales en un entorno de control de la información completo: dpto. legal, TI, unidades de negocio, gestión de documentos, cumplimiento, etc. También debe:

Estos componentes son esenciales en un programa de Gestión de la Información conforme. Independientemente, cada uno representa una buena práctica. Como unidad, funcionan como base sólida para las mejores prácticas de Gestión de la Información. También coinciden con los Generally Accepted Recordkeeping Principles® (Principios de mantenimiento de registros aceptados generalmente) establecidos por ARMA® International para fomentar la concienciación general de los estándares y principios de control, así como para ayudar a las organizaciones a desarrollar sistemas de control de información que los cumplan.[1]

[1] http://www.arma.org/garp

¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE LA COHERENCIA?

Existe una frase que se repite como tema de los aspectos sencillos y complejos de los programas de gestión de documentos e información conformes:
LA COHERENCIA ES VITAL.

Los jueces implicados en los casos de divulgación recomiendan a los responsables de la documentación que la destruyan CUANDO hayan cumplido el plazo legal de conservación, siempre que no estén en custodia legal y que se haya implementado un programa de conservación de documentos aprobado.

El proceso para lograr coherencia comienza con el desarrollo de un programa de conservación de documentos para toda la empresa y su implementación en todas las unidades empresariales y países. Escribir, publicitar y formar a los empleados acerca de la política y procedimientos de Gestión de la Información será de ayuda para convertirlo en la norma de la organización. Instaurar una red de coordinadores de documentos en las unidades o departamentos empresariales permitirá su cumplimiento. La formalización de las prácticas de destrucción de documentos en papel y electrónicos, así como la destrucción de documentos coherente y sistemática con la ayuda de la tecnología, son también importantes.
Una auditoría regular de tu programa, así como la eliminación de prácticas inconsistentes, son vitales para mantener el sistema funcionando con la mayor eficiencia.

LAS MEJORES PRÁCTICAS EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. RESPONSABILIDAD
2. CONSERVACIÓN
3. POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS
4. DIGITALIZACIÓN
5. GESTIÓN DE SOPORTES MAGNÉTICOS DE ARCHIVO
6. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA
7. DESTRUCCIÓN

Estos y muchos aspectos más de la gestión de documentos de acuerdo a la normativa aparecen en cada una de las siete áreas de mejores prácticas. Los elementos del programa deben mantenerse sencillos: la perfección es el enemigo de "lo bueno"; recuerda, además, que tu programa puede evolucionar con el tiempo. El programa de Gestión de la Información se juzgará en base a la consistencia de su implementación y ejecución, no los detalles del diseño del programa. Por cada una de estas áreas de mejores prácticas hemos incluido una información general y consejos de cumplimiento.

RESPONSABILIDAD

¿POR DÓNDE EMPEZAMOS?

Es necesario que haya una concienciación sobre la Gestión de la Información en todos los niveles de la organización para lograr su cumplimiento. Sin un patrocinio y un compromiso de la directiva, el programa tendrá muchas menos probabilidades de prosperar. Debería haber un responsable de los documentos empresariales que administre el programa para la empresa, así como un designado en cada unidad empresarial responsable de la implementación en su área. Finalmente, se solicitará a cada empleado que declare haber leído y entendido las políticas y procedimientos de Gestión de la Información.

Lo ideal sería nombrar a un ejecutivo senior como propietario responsable del programa. Esta persona suele encontrarse en las áreas funcionales legal, de TI, de cumplimiento o de riesgos. Debería poder influir en las prácticas, el personal y en la financiación necesaria para garantizar el cumplimiento.

Es vital para el éxito y la implementación de un programa de Gestión de la Información de acuerdo a la normativa la creación, lo antes posible, de un comité de control o dirección compuesto por la dirección senior en los departamentos más importantes. Mediante la creación de un comité directivo activo, la empresa se encontrará en posición de afrontar proactivamente el voluble clima empresarial y los controles reglamentarios cada vez más estrictos para la Gestión de Información. Y hemos descubierto que para que unos programas funcionen en todo momento, hace falta un liderazgo jerarquizado.

Una vez que se haya elegido a los miembros del comité directivo, sugerimos que cada uno lea y se asegure de entender completamente las mejores prácticas recogidas en esta guía.

1 ESTABLECER

un comité directivo del programa de Gestión de la Información que afecte a toda la empresa compuesto por ocho o diez personas, que incluyan un responsable de documentación y representantes de los departamentos legal, de TI, de cumplimiento, fiscal, de recursos humanos, de gestión de riesgos y las unidades de negocio esenciales, que serán responsables de la supervisión del programa de Gestión de la Información, la gestión superior y los planes estratégicos.

2 PROGRAMAR

Reuniones del comité con los intervalos adecuados para evaluar el estado del programa de Gestión de la Información. Las responsabilidades específicas incluyen ofrecer una gestión superior y la supervisión del programa, además de garantizar que el programa se mantenga y se siga adecuadamente, así como actualizarlo a base de recomendar/aprobar a miembros del personal y recursos del sistema.

3 DESIGNAR

un responsable de los documentos de la empresa para que administre el programa y facilite la responsabilidad en toda la empresa.

4 RESPALDAR

la función de la gestión de documentos con los recursos y expertos adecuados, tanto internos como externos, suministrando formación en línea sobre Gestión de la Información a todos los empleados, realizando pruebas de certificación e involucrando a las unidades de negocio en el proceso cuanto antes y a menudo, puesto que son los responsables finales de que se logre el cumplimiento.

5 COMUNICAR

información sobre el programa con regularidad a los empleados mediante un compromiso con los recursos de comunicación y de marketing interno.

CONSERVACIÓN

La base de un programa de gestión de documentos que cumpla con la legislación es el programa de conservación de documentos. Esta política revela cuánto tiempo deben conservarse los documentos... y cuándo se pueden eliminar. Esta es la plataforma para proteger los activos de la organización, además del método más seguro a la hora de evitar el riesgo y el litigio y de controlar los costes del programa.

El programa de conservación de documentos informa a una organización de cuánto tiempo deben guardarse los documentos por requisitos legales, normativos y operativos. El cumplimiento del programa protege a los documentos durante su vida útil y, si se lleva a cabo de forma sistemática y controlada, permite su destrucción defendible.

Un programa de conservación de documentos contribuye a los esfuerzos de una organización por:

- Cumplir los requisitos normativos
- Gestionar la propiedad intelectual
- Controlar los costes de almacenamiento de información
- Localizar y recuperar documentos como pruebas legales
- Eliminar documentos al final de su vida empresarial

El programa de conservación de documentos representa todos los documentos en todos los formatos creados por una organización en todos los países, divisiones y funciones. Los períodos de conservación se basan en los requisitos legales y normativos de jurisdicción federal, estatal y provincial, junto con las anulaciones operativas.

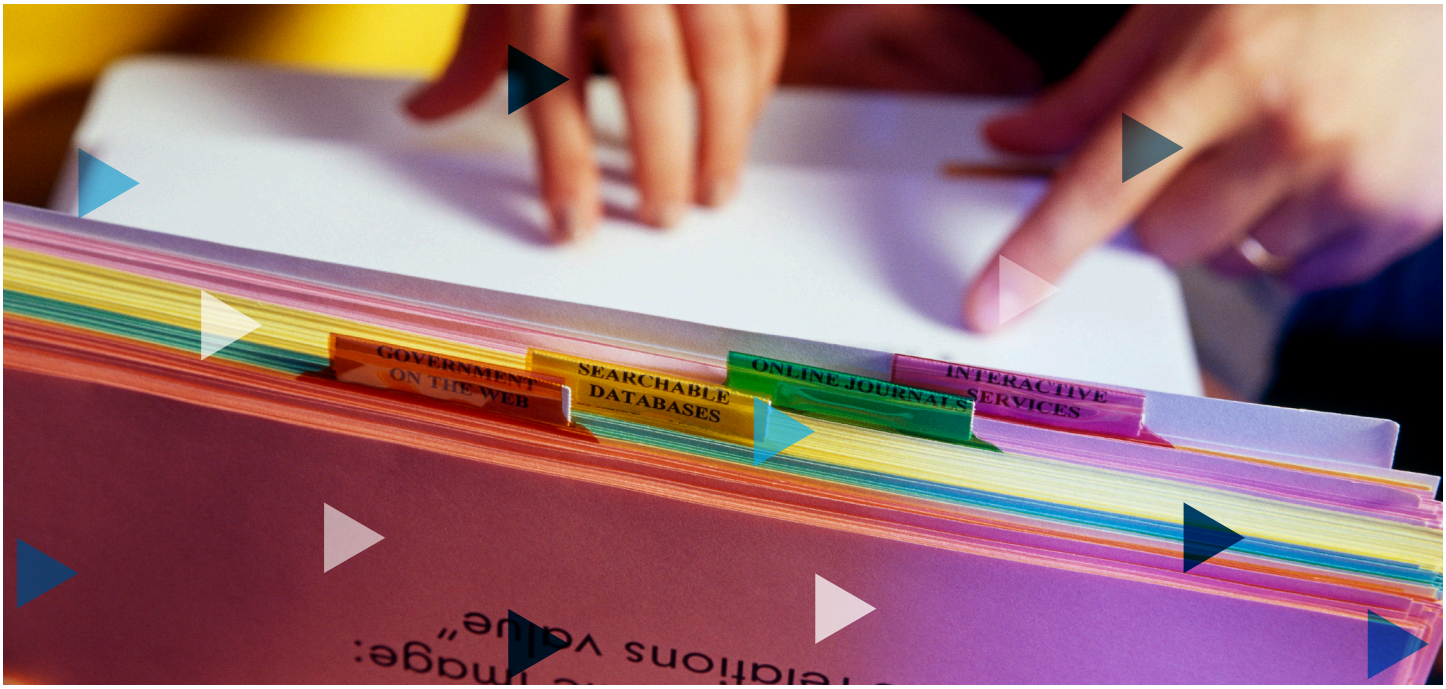
El desarrollo de un programa de conservación de documentos legalmente verosímil se desglosa en cuatro actividades principales:

A. Creación de un perfil del negocio pensando en el riesgo y las funciones que se realizan en cada país

B. Creación de un esquema de clasificación de archivos universal

C. Realización de un estudio legal

D. Superposición de los requisitos operativos de conservación



A. CREAR UN PERFIL DE EMPRESA

Es importante entender el negocio que lleva a cabo tu organización en todas tus ubicaciones. Saber dónde tiene más litigios, se investiga o se audita con más frecuencia una organización resulta valioso para evaluar el riesgo y asignar recursos adecuadamente. Cada vez con más frecuencia, los clientes solicitan auditorías de los documentos relacionados con ellos que haya en tu organización; de modo que es necesario saber dónde existen esos documentos y los tipos de controles que están implementados para protegerlos.

B. CREAR UN ESQUEMA DE CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA TODA LA EMPRESA

Una de las tareas más importantes a la hora de organizar los documentos es establecer un esquema de clasificación de documentos. Un esquema de clasificación de documentos es una agrupación de documentos por función empresarial, clase de documento y tipo de documento que se usa para crear el programa de conservación de documentos. Se puede desarrollar el esquema de clases de múltiples formas. La forma más sencilla es trabajar con un proveedor de confianza que pueda ofrecer una plantilla con los tipos de documentos (en papel y electrónico) que se encuentren en tu sector. Dichas plantillas podrán luego editarse para que se ajusten a tu negocio concreto. Un proveedor experto también puede aportar conocimientos sobre tendencias y requerimientos, así como normativas específicas del sector.

Como alternativa, puedes realizar un inventario de los documentos tú mismo y organizarlos en la jerarquía de mejores prácticas de la siguiente forma:

El nivel más alto del esquema de clasificación jerárquico es una función empresarial. Las funciones son las áreas de trabajo principales de tu empresa e incluyen grupos comunes como recursos humanos, dpto. fiscal, contabilidad y dpto. legal, además de aquellos que sean exclusivos de tu negocio en particular, como la investigación y desarrollo, reclamaciones, fabricación y gestión de fondos. La mayoría de organizaciones tiene aproximadamente de 20 a 25 funciones. (Se debe tener en cuenta que no son departamentos. Las funciones se utilizan para proteger de los cambios organizativos.) Dentro de las funciones hay grupos de documentos que apoyan un proceso de trabajo en común, llamado clases o series de documentos, que se componen de ejemplos de tipos de documento. La tendencia de las mejores prácticas es crear grandes grupos de documentos (y, por tanto, menos clases con mayor distinción entre ellas), para facilitar a los usuarios y/o herramientas la clasificación de documentos.

Además, cada clase debería tener un identificador único que facilite la catalogación y el acceso. Veamos un ejemplo:

Código de clasificación: ACC1000

Función de documento: contabilidad

Clase de documento: cuentas a pagar y cuentas por cobrar

Tipos de documento: informes de vencimiento de cuentas a pagar, informes de distribución de cuentas a pagar, informes de desembolso de efectivo, reconciliaciones de cuentas a cobrar, ACH y datos informáticos

C. REALIZAR UN ESTUDIO LEGAL

Es importante llevar a cabo estudios legales para determinar el período de custodia para cada categoría de documento. Este trabajo requiere la ayuda de asesores jurídicos, consultores, expertos de Gestión de Información externos o un acceso con licencia a un proveedor de notificaciones. Como mínimo, deben tenerse en cuenta los requisitos legales de cada región y para cada país en el que opere la empresa.

Debes revisar y tener en cuenta los estatutos de limitaciones y limitación de acciones que dictan el período de tiempo en el que se puede poner una demanda o evaluar una multa mientras se establece un período de conservación final para los documentos de la empresa.

También será necesario que definas cada clase de documento, el evento desencadenante (como una adquisición de una empresa, una fusión o una separación de empleados) que debe producirse para que un documento quede inactivo, señalando así el inicio de la cuenta atrás del período de conservación.

D. SUPERPOSICIÓN DE LOS REQUISITOS OPERATIVOS DE RETENCIÓN

Además de los requisitos legales, también deben tenerse en cuenta los requisitos de conservación de tu empresa. De vez en cuando, puede que sea necesario conservar los documentos más tiempo del que se requiere legalmente, para ayudar a tus operaciones (por ejemplo: conservar "big data" para realizar un seguimiento de las tendencias de marketing). Estas solicitudes deberían ser la excepción, no la norma. El período final de conservación aprobado para la clase de documento es el más largo de la regla legal y operativa.

1 DESARROLLAR

e implementar un único Programa de conservación de documentos para todas las unidades de negocio de la empresa, que capture todos los documentos, sin importar el formato, creados o recibidos por la organización en pleno proceso empresarial.

2 PRESERVAR

documentos con requisitos de conservación a largo plazo en condiciones de archivo adecuadas para los soportes.

3 REEXAMINAR

el Programa de conservación de documentos para actualizaciones y revisiones, como mínimo cada dos años, para garantizar que el esquema de clasificación y la investigación legal estén al día.

4 DESIGNAR

documentos empresariales, mediante política, como "oficiales" o "no oficiales" (copias de conveniencia, versiones). El Programa de conservación de documentos controla el período de conservación para los documentos "oficiales". Los documentos "no oficiales" suelen conservarse hasta que ya no se necesitan, pero nunca más tiempo que uno oficial.

5 REDUCIR

la cantidad de documentos que no tengan un valor empresarial continuo ni utilidad, para reducir los riesgos y el coste. Realiza revisiones anuales en toda la empresa de los documentos que se encuentran en las instalaciones, para determinar cuáles ya no están activos. Se pueden enviar los documentos pasivos a un centro de custodia externo o colocarlos en un archivo designado. Y se podrán eliminar los documentos, en papel y electrónicos, que hayan cumplido su requisito de mantenimiento.

6 IDENTIFICAR

documentos vitales o "esenciales para misiones" que sean esenciales para las funciones financieras, legales y operativas de la organización y sus clientes, empleados y accionistas.

7 ESTABLECER

un proceso para implementar el Programa de conservación de documentos que incluya los programas de formación inicial y continua para todos los empleados de la organización.

PARA FACILITAR LA GESTIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO:

- Crea una subcategoría "E-Programación" del programa de conservación de documentos que reduzca y consolide los diferentes tipo de de correo electrónico. Este "E-Programa" simplifica el proceso de clasificación y archivo de correo electrónico para los empleados y/o herramientas.
- Implementa una política de correos electrónicos que explique a los empleados cómo clasificar y conservar los correos electrónicos que sean documentos oficiales, además de cómo eliminar los correos que no lo sean.
- Prohíbe el uso de archivos PST y NSF para reducir el riesgo.

OTROS FORMATOS DE DOCUMENTOS:

Ten en cuenta que se pueden crear documentos mediante sitios web, artículos de blogs, mensajes instantáneos, wikis, Twitter, Facebook y otras plataformas de comunicación. No podemos evitar estos vehículos nuevos y dinámicos que refuerzan la empresa, pero debemos comprobar si en estos se crean documentos y, de ser así, cómo capturarlos, conservarlos y destruirlos según el Programa de conservación de documentos.

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO

El programa RIM de una empresa debe tener el apoyo de una política que abarque a toda la empresa, así como procedimientos relacionados que traten cada componente del programa RIM según los requisitos operativos y legales. La política RIM general debería ser relativamente corta (de cuatro a seis páginas) y tratar la propiedad, las funciones y responsabilidades de los documentos, su ciclo vital, custodias legales, la formación, el mantenimiento, las auditorías y el control de las versiones. Aunque puede haber procedimientos separados para la conservación de documentos, la gestión de archivos activos e inactivos, documentos vitales, gestión de correos electrónicos, redes sociales, uso de la nube y cualquier otra área de RIM, deberían seguir las expectativas establecidas en la política. La política y los procedimientos deben ser accesibles y comunicarse de forma clara y consistente en toda la empresa; lo ideal sería que se encontraran en la intranet o en un espacio de trabajo común.

1 CREAR

una política y procedimientos que no sean una "lista de deseos", pero que puedan cumplirse satisfaciendo al mismo tiempo requisitos legales y operativos.

2 INCORPORAR

soportes de todos los tipos y formatos, incluyendo redes sociales, correo electrónico y mensajería instantánea.

3 CONSULTAR

otras políticas de gestión de la información según proceda.

4 DEFINIR

y esbozar la manipulación de archivos oficiales frente a archivos útiles, así como de archivos activos frente a archivos inactivos.

5 ESTABLECER

un sistema de gestión centralizada de documentos de su programa de gestión de la información. Con menos sistemas se consigue un mayor control.

6 ALINEAR

- políticas de copia de seguridad con política de conservación de correos electrónicos.
- política de purga automática con política de divulgación.

7 ESTABLECER

procedimientos para la destrucción sistemática de documentos, como las purgas organizadas anuales de documentos para su identificación y posterior envío a un almacenamiento externo o eliminación-destrucción. Esto prohíbe la destrucción selectiva de documentos.

8 ASIGNAR

un sistema para guardar documentos sujetos a litigios, auditoría o investigación gubernamental que estén en proceso o que vayan a dar comienzo en el futuro. No deben destruirse los documentos que estén en "espera", ni siquiera si son válidos según el Programa de conservación de documentos de la empresa.

9 DEFINIR

las funciones y responsabilidades relacionadas con RIM en una organización, incluyendo las del Comité de control, y crear un puesto que sea responsable de la administración general de Gestión de la Información.

10 INSTITUIR

procedimientos de almacenamiento de documentos físicos dentro y fuera de las instalaciones, así como electrónicos.

11 IDENTIFICAR

y proteger documentos vitales para el funcionamiento continuo de una empresa en caso de desastre.

12 TRABAJAR

- con el dpto. de TI para establecer los procedimientos de continuidad empresarial y recuperación frente a desastres.
- con los dptos. de TI y legal para crear políticas de uso de redes sociales, dispositivos de los empleados, la nube y otras herramientas emergentes.
- con los dptos. de TI y legal para crear una política de gestión de correos electrónicos que abarque a toda la empresa.
- con unidades empresariales para entender el valor y la gestión de sus documentos.

TU POLÍTICA DE GESTIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS DEBERÍA INCLUIR COMPONENTES COMO:

- Una declaración clara de que el contenido del correo electrónico pertenece a la empresa.
- Limitaciones definidas sobre el uso personal del correo electrónico, comunicar que no existe la privacidad para el correo electrónico de la empresa.
- Definiciones claras de qué es y no es un contenido adecuado para los correos electrónicos.
- Estándares de contraseña y cifrado para la empresa.
- Firma de aprobación de los empleados para confirmar que han leído y entendido la política.

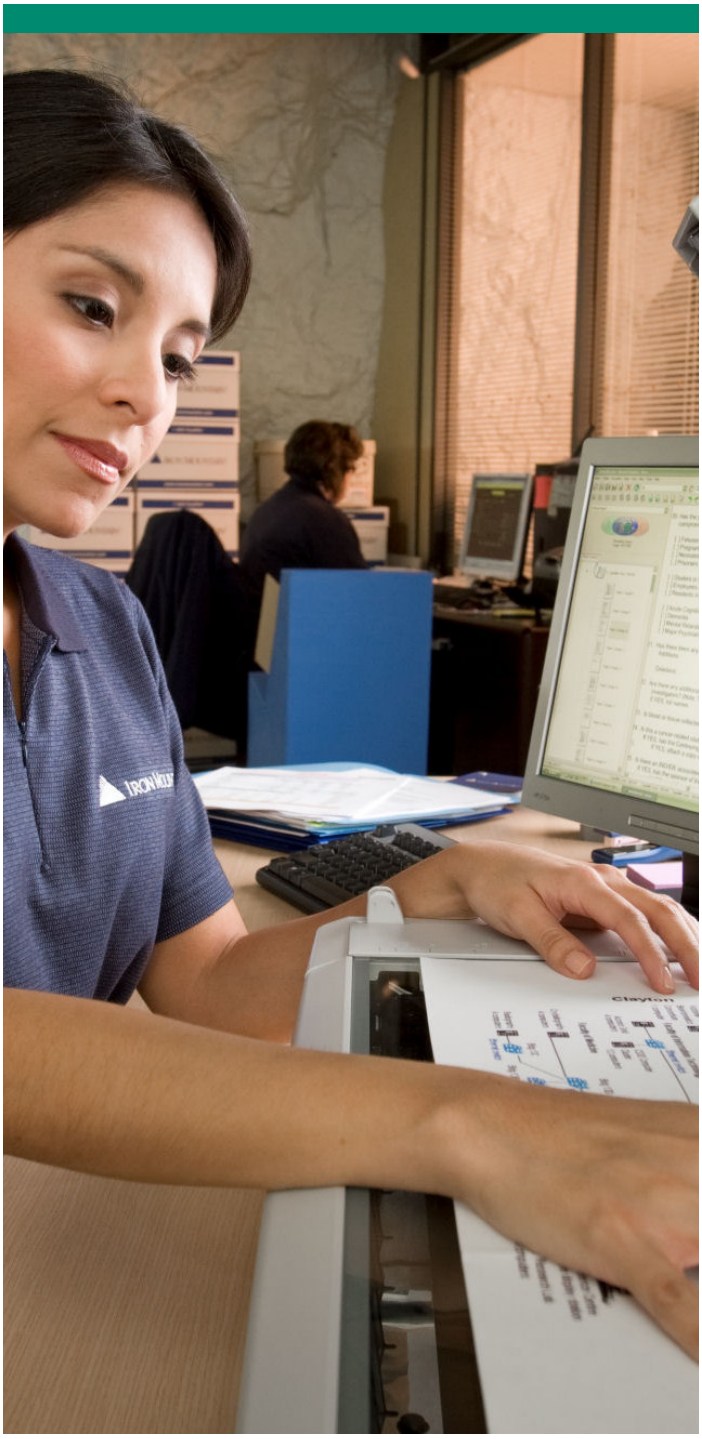
DIGITALIZACIÓN

Las organizaciones que utilizan papel en sus flujos de trabajo necesitan plantearse si digitalizar mejorará la eficiencia del proceso, la accesibilidad por parte de los empleados o clientes y la gestión general del contenido, cumpliendo con su política de Gestión de la Información. A continuación, deben determinar si el coste de la digitalización está a la altura de la mejora propuesta al proceso empresarial.

Debería prestarse la misma consideración a los documentos impresos heredados. Para la mayoría de empresas, no tiene sentido convertir todos los documentos en papel heredados en imágenes digitales. Basándose en la necesidad empresarial, las empresas pueden optar por digitalizar cajas enteras de documentos o digitalizar selectivamente "bajo demanda".

Es importante determinar qué hacer con los documentos en papel una vez escaneados. Las áreas empresariales que pretendan destruir los documentos originales deberían buscar la asesoría del departamento legal. Si un área decide usar los documentos electrónicos como versión oficial de un documento, podrá enfrentarse a la carga de defender el proceso y el sistema.

Si se declara como documento oficial la versión electrónica de un documento, debería realizarse la destrucción sistemática del original para minimizar el coste de almacenamiento y los riesgos relacionados con la divulgación. Es necesario realizar un examen cuidadoso antes de llevar a cabo la destrucción total de su papel.



1 PRECISIÓN Y ACCESIBILIDAD

La calidad de la imagen digital debe ser la correcta (ambos lados escaneados, la imagen legible, etc.). El documento de imagen escaneado debe catalogarse correctamente usando los metadatos adecuados y almacenarse en un sistema al que puedan acceder las partes autorizadas.

2 DESTRUCCIÓN DE LOS ORIGINALES

Los departamentos que busquen destruir los documentos originales deben buscar la asistencia del departamento legal. Si un departamento decide usar los documentos electrónicos como versión oficial de un documento, podrá enfrentarse a la carga de defender el proceso y el sistema.

3 RENTABILIDAD

Escanear y almacenar documentos como imágenes digitales puede ser más costoso que conservarlos en papel. Los costes añadidos de la digitalización pueden justificarse cuando el acceso y recuperación deban ser rápidos, los procesos de trabajo se puedan optimizar, los documentos de papel resulten una molestia en el día a día, o cuando sea necesario que varias personas desde diferentes ubicaciones accedan a la documentación. En tales casos, se puede escanear los originales y enviarlos para su almacenamiento seguro, mientras se usan las imágenes como copias de "trabajo".

4 COMPATIBILIDAD

Se aconseja a los departamentos que planeen implementar la digitalización digital que busquen el consejo del departamento de sistemas de información para garantizar que el sistema propuesto sea compatible y consistente con la estrategia general de tecnologías de la empresa.

5 PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Los departamentos que planeen implementar la digitalización deben buscar la asesoría de los departamentos legal y de sistemas de información, para garantizar que el sistema propuesto tenga implementados los controles adecuados; así se asegurará al sistema frente a la interferencia de terceros y se protegerá la información identificable personalmente, cumpliendo la política de confidencialidad de la empresa.

6 APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE DOCUMENTOS

Todos los repositorios de contenido que alojen imágenes electrónicas de documentos deben cumplir los requisitos de la política de conservación de documentos. Dichos sistemas deben estar configurados para apoyar la conservación y eliminación de imágenes/documentos cumpliendo el programa de conservación de documentos.

7 CAPACIDAD DE CONSERVACIÓN DE MATERIALES POR LITIGIOS

Cuando los documentos queden "en espera" debido a un litigio, auditoría o investigación normativa, los repositorios de contenido que alojen las imágenes electrónicas de los documentos deben incluir la identificación, la señalización y la preservación de los documentos afectados durante la orden de espera.

GESTIÓN DE SOPORTES MAGNÉTICOS Y CINTAS DE BACKUP

El éxito de un programa de Gestión de Información se basa en la capacidad de acceso a la misma, la respuesta a litigios, el cumplimiento y la auditoría, así como la destrucción. Las empresas necesitan capacidad para acceder a los documentos mediante múltiples índices o metadatos: como un código único de clasificación para la conservación de documentos, la temática (contenido y contexto), el autor, el usuario, la fecha, la clasificación de seguridad de los datos, etc. Los métodos de catalogación permiten medir el retorno de la inversión.

Los documentos bien catalogados garantizan un acceso sencillo, además de reducir el tiempo de recuperación y el coste económico. Los malos métodos de catalogación provocarán más tasas judiciales y un aumento del coste de mano de obra. La incapacidad de satisfacer los requisitos de recuperación o eliminación de documentos puede provocar multas elevadas, un aumento de los litigios, costes de almacenamiento innecesarios y la degradación de la calidad general del servicio dentro de una organización.

El acceso y la catalogación son dependientes entre sí, ya que deben organizarse los documentos debidamente para permitir un acceso puntual, preciso y controlado. Igual que los índices de los libros dirigen al lector a una página concreta, un índice de documentos envía al usuario a un lugar específico en el que se encuentra la información que necesita. La ubicación puede ser una caja, una carpeta de archivos o un lugar de almacenamiento electrónico como un directorio de red, un archivo de correos electrónicos, SharePoint®®, o el sistema de documentos electrónicos (EDRM por sus siglas en inglés) y Gestión de la Información. Una vez identificado el lugar en el que se encuentra el documento, se puede autorizar el acceso mediante varios controles de seguridad.

Un uso cada vez más importante de los metadatos o índices consiste en ayudar a gestionar el almacenamiento más efectivo y rentable de los documentos durante su ciclo de vida. Conocer el tipo de documento, su requisito de conservación y su antigüedad, así como su designación de seguridad, ayudará en la decisión de trasladar el contenido a opciones de almacenamiento más baratas, como ubicaciones físicas externas, la nube o en cinta que permita una información catalogada sobre los documentos y datos que se deben conservar.

Al igual que las organizaciones deben clasificar y catalogar los documentos que se vayan a remitir, también debes tener en cuenta la "limpieza" de documentos heredados, tanto físicos como electrónicos. Las herramientas existen para ayudar a asociar los metadatos, y el contenido propiamente dicho en el caso de documentos electrónicos, a tu programa de mantenimiento de documentos y decidir así cuáles pueden destruirse.

1 DETERMINAR

los índices o metadatos importantes para tu negocio, incluyendo el código de la clase de documentos del programa de conservación.

2 CATALOGAR

todos los registros de forma sistemática, sin importar cuál sea el medio o la ubicación de almacenamiento, usando los campos obligatorios siempre que sea posible.

3 UNIFICAR

los documentos en papel y electrónicos en un solo sistema de documentos, para facilitar el acceso y la gestión.

4 ARCHIVAR

los documentos en papel en los sistemas de almacenamiento y los documentos electrónicos en los directorios de red que estén categorizados por el mismo esquema de clasificación de documentos y el mismo período de tiempo.

5 IMPLEMENTAR

un proceso de autorización adecuado para garantizar la protección de la confidencialidad de los documentos de una organización, mantener la confidencialidad de la información de identificación personal y evitar la divulgación no autorizada a terceros.

6 LIMITAR

un acceso individual a los documentos para empleados, a menos que sea necesario para llevar a cabo un negocio autorizado y esté aprobado según las prácticas y procedimientos de organización que se hayan establecido.

7 GESTIONAR

una revisión formal anual del sistema de Gestión de la Información, un esquema de clasificación de documentos y un índice centralizado para confirmar que la estructura es consistente, precisa y apropiada y que refleja cualquier cambio del negocio.

8 DETERMINAR

el tiempo de procesamiento apropiado para recuperar distintas categorías de documentos desde centros de almacenamiento de papel propios o externos, además de almacenar documentos electrónicos, p. ej. en cinta o en un almacén de datos.

9 ASEGURAR

que el almacenamiento de documentos tanto dentro como fuera de las instalaciones garantice la seguridad, la consistencia, la accesibilidad y la confidencialidad.

10 MIGRAR

documentos electrónicos en un archivo digital que pueda proporcionar un acceso seguro, y funciones de Gestión de Información para, correos electrónicos, mensajes instantáneos y otros formatos de comunicación (tweets en Twitter®®, mensajes de Facebook®) por motivos normativos, legales u operativos.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

Para darle siempre el mayor protagonismo a la Gestión de Información el departamento responsable debería crear una marca propia y comunicándose con los empleados mediante boletines de noticias periódicos, vídeos, posters y otros métodos aprobados de comunicación empresarial. Deberías plantearte cursos de formación electrónica para compartir un mensaje consistente sobre tu programa de Gestión de la Información con todos los empleados, tanto nuevos como antiguos, estén cerca o lejos. Una vez esté implementado el programa, este necesita una guía y un apoyo constantes, lo que se puede conseguir usando herramientas de colaboración o incluso medios sociales dentro de la empresa.

Para garantizar el cumplimiento, en la medida de lo posible, debería integrarse el programa de Gestión de la Información en el proceso de auditoría interna de la empresa. En los casos en los que esto no sea posible, el departamento de Gestión de la Información puede realizar su propia auditoría de actividad de las unidades empresariales, mediante encuestas, cuestionarios y/o entrevistas. Una práctica ideal es que los directores de las unidades empresariales atestigüen que entienden las demandas y las expectativas de cumplimiento. En cualquier caso, deben anotarse las áreas donde se produzcan incumplimientos y poner en marcha un plan de solución, ya sea mediante una auditoría interna como por parte del departamento de Gestión de la Información.

Los beneficios de invertir en un programa de Gestión de la Información empresarial durarán poco si las unidades de negocio y sus empleados no cumplen el programa y su política. Las medidas vitales para el cumplimiento son la responsabilidad y la auditoría en toda la empresa.

1 INTRODUCIR

medidas de rendimiento relacionadas con la conservación y destrucción consistentes de documentos, tanto de papel como electrónicos.

2 INCLUIR

Gestión de la Información como parte del proceso de auditoría interno de la empresa, para garantizar que se cumplan la consistencia, el cumplimiento y los requisitos legales siempre que sea posible.

3 AUDITAR

Gestión de la Información como parte de la adherencia al cumplimiento de la auditoría de la empresa de los documentos electrónicos corporativos, la conservación de correos electrónicos y las políticas de eliminación, involucrando al departamento de TI.

4 DESARROLLAR

planes de solución para áreas de incumplimiento.

5 CREAR

un programa de reconocimiento de Gestión de la Información que requiera que los empleados firmen un documento que confirme que han recibido una formación y entienden las políticas y procedimientos de Gestión de la Información.

DESTRUCCIÓN

La eliminación sistemática de los documentos es la forma en que una organización puede cumplir las normativas, minimizar el riesgo y los costes de litigios y reducir los costes de almacenamiento. La eliminación de documentos puede realizarse de dos formas: 1) el traslado del documento a un archivo autorizado para preservarlo por motivos históricos o 2) la destrucción del documento una vez haya cumplido su requisito de conservación.

Los documentos en cualquier formato que documenten el pasado de la empresa, su desarrollo y eventos importantes están considerados como "de archivo" o "históricos". Debe identificarse al personal esencial y dárseles un formato (p. ej., PDF-1A) o repositorio oficial para su preservación y acceso continuo.

Los documentos que no son de archivo pueden destruirse después de que hayan cumplido su período de conservación necesario, según lo establecido en el programa de conservación de documentos. Lo ideal sería que se destruyeran los documentos lo antes posible cuando ya no sean necesarios durante los eventos de "limpieza" periódicos o a través de purgas sistemáticas desde aplicaciones o repositorios, basándose en unas normas preestablecidas. Ciertos tipos de documentos, en especial aquellos que contienen información de identificación personal (PII), deben destruirse en cuanto dejen de tener valor empresarial.

Un patrón establecido de destrucción sistemática sirve como prueba de buena fe de que una organización intenta cumplir la ley. Los patrones de destrucción sin orden concreto parecen sospechosos y pueden sugerir que se destruyeron a propósito documentos dañinos o comprometedor.

La destrucción de documentos debería ser un elemento inherente del programa de Gestión de Información general de una organización, además de abarcar tanto documentos activos como inactivos en todos los soportes. El departamento de Gestión de Información debería garantizar unos métodos de destrucción seguros conjuntamente con los dptos. legal, de cumplimiento y de TI; además, debería incluirse dichos métodos en la política y los procedimientos del programa. Tras el vencimiento de un período de retención de archivos debe aprobarse la destrucción de todos los documentos aptos para ello, a menos que exista una razón empresarial legítima para posponer dicha destrucción. Toda "copia de conveniencia" o documento no oficial debe destruirse una vez que se haya cumplido la necesidad para la que se guardó; jamás debería conservarse por más tiempo que el documento oficial. Por ejemplo, puede ser necesaria la versión oficial de un informe de gastos para completar la auditoría fiscal de una organización. Determinados departamentos o individuos pueden, no obstante, conservar copias en sus oficinas según consideren oportuno. Una vez que esas copias útiles dejen de ser necesarias, ya pueden destruirse.

Los documentos no confidenciales pueden destruirse utilizando diferentes métodos de reciclaje.

Los documentos sujetos a litigio, investigación gubernamental o auditoría no pueden destruirse aunque hayan cumplido su requisito del programa de conservación de documentos. Se debe contar con procedimientos que detengan temporalmente la destrucción de los archivos pertinentes hasta que se notifique oficialmente su reanudación. Se recomienda la destrucción tanto de documentos en papel como electrónicos.

Otros documentos confidenciales o importantes, como patentes y secretos confidenciales o comerciales, tienen niveles de clasificación de seguridad y deberían destruirse de forma acorde, como la destrucción y el desmagnetizado seguro.

Los documentos no confidenciales pueden destruirse utilizando diferentes métodos de reciclaje. Sin embargo, la práctica ideal es destruir de forma segura todos los documentos: oficiales o no oficiales, confidenciales o no confidenciales, y eliminar la subjetividad de la decisión de un empleado sobre cuál es cuál. Esto es particularmente importante para los sectores muy regulados o ciertas funciones de "alto riesgo" dentro de una organización.

Un programa de Gestión de la Información conforme debe demostrar los elementos esenciales de consistencia, responsabilidad, adopción y accesibilidad. Estos elementos deben auditarse y actualizarse de forma constante durante el tiempo que dure el negocio.

1 DETERMINAR

un método de destrucción o archivo apropiado por clase de documento, tipo de documento o medio.

2 INSTITUIR

un sistema coherente y seguro para la destrucción de documentos de acuerdo con un programa de conservación de archivos aprobado.

3 DESARROLLAR

procedimientos de destrucción que demuestren autorización, adherencia a los requisitos de confidencialidad y seguridad, y reconocimiento de archivos aplazados o "en espera".

4 DISTRIBUIR

a las partes necesarias para que revisen todos los documentos pendientes de destrucción según el programa de conservación de documentos de la organización y garantizar que se ha confirmado la autorización de la destrucción.

5 DESTRUIR

los documentos de forma segura que contengan la información de identificación personal sobre clientes o empleados individuales. Algunos ejemplos de estos datos incluyen números de seguridad social, fecha de nacimiento, información de cuentas bancarias, números de identificación personal, contraseñas, información de prescripción de medicamentos, apellidos maternos, etc. Todo documento que contenga información identificable debería clasificarse como confidencial y destruirse para proteger la privacidad de los empleados, accionistas, clientes, pacientes y otros individuos.

6 ASEGURAR

que los empleados sean conscientes de que la destrucción prematura de documentos está expresamente prohibida y, de ser intencional, puede provocar una acción disciplinaria.

7 REVISAR

todos los documentos oficiales que hayan llevado a cabo su período de conservación, para garantizar que su destrucción cumpla la política y los procedimientos estándares y que los documentos se vean libres de toda retención. Dale a los departamentos unos plazos de revisión a partir de la fecha de recepción del informe de los documentos válidos para su destrucción. Los directores de los departamentos deberían justificar la razón de no destruir ciertos documentos.

8 ELIMINAR

cualquier documento no oficial una vez que haya cumplido su propósito. No se deben conservar duplicados ni borradores (documentos no oficiales) durante más tiempo que las versiones oficiales. Cuando se aprueben los documentos para su destrucción, también deben eliminarse todas las copias en todos los soportes y formatos.

9 SUSPENDER

toda destrucción programada regularmente de los documentos pertinentes (incluyendo los documentos de correos electrónicos), cuando esté claro que existe la posibilidad de un litigio, una auditoría o una investigación gubernamental en el futuro por parte de o contra una organización. No se pueden destruir los documentos que estén "en espera", ni siquiera cuando lo permita el programa de conservación de documentos de una organización.

10 REVISAR

periódicamente documentos de destrucción que enumeren los documentos de los proveedores de almacenamiento externo que sean aptos para su destrucción.

11 MANTENER

un informe con la lista de destrucción final de los documentos almacenados fuera de las instalaciones, que incluya el número de identificación del documento, las fechas de destrucción y la identidad de quien autorizó la destrucción.

12 INSTITUIR

prácticas de destrucción coherentes y adecuadas para los documentos que se encuentren tanto dentro como fuera de las instalaciones.

SERVICIOS DE IRON MOUNTAIN

GESTIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN

Iron Mountain proporciona soluciones de Gestión de Información conformes para gestionar y proteger los activos de información. Nuestros programas de Gestión de Información garantizan que los documentos empresariales estén seguros y accesibles Ofrecemos servicios especializados diseñados según las necesidades de nuestros clientes.

DESTRUCCIÓN SEGURA

Dada la naturaleza confidencial de los documentos empresariales, es importante garantizar la destrucción completa. Nuestros servicios de destrucción segura ayudan a proteger la privacidad de la empresa, de los empleados y de los clientes.

COPIA DE SEGURIDAD Y RECUPERACIÓN DE DATOS

Ya sea transportando físicamente y custodiando las cintas de copia de seguridad en una de nuestras instalaciones seguras, o bien realizando copias de seguridad de tus datos mediante una conexión segura a Internet con custodia electrónica, nuestros completos servicios de protección de datos y recuperación frente a desastres ponen tu información fuera de las instalaciones, fuera de línea y fuera del alcance; sin embargo, los datos son accesibles cuando y donde los necesites, con la gestión adecuada de las cintas.

DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL VITAL

Nuestras instalaciones seguras y con control de temperatura están diseñadas para proteger documentos irreemplazables, como escrituras originales, testamentos, fondos de inversiones, contratos, patentes y otros documentos certificados ante notario.

CONSULTORÍA

En la actualidad, el mundo empresarial exige que las empresas sigan unas prácticas de Gestión de Información sólidas y aplicadas de forma consistente. Nuestros profesionales de consultoría revisan el programa de Gestión de la Información de la empresa, ayudando a determinar qué documentos conservar y creando un programa de conservación adecuado y un programa de clasificación de documentos.

CONCLUSIÓN

La necesidad de unas prácticas de Gestión de Información ideales y conformes se demuestra todos los días en todas las organizaciones, públicas y privadas. El aumento de multas y sanciones por una mala conservación de documentos empresariales son la prueba de que tener una Gestión de Información conforme ya no es una opción. Un programa debe contener un enfoque proactivo de la gestión de las siete áreas de mejores prácticas: responsabilidad, conservación, política y procedimientos, digitalización, acceso y catalogación, eliminación y cumplimiento. Dichas áreas deben gestionarse de forma consistente y efectiva. Actualmente se juzga a las organizaciones por la implantación de sus programas RIM y, por tanto, deben esforzarse por demostrar "buena fe" en todos los aspectos de la gestión de documentos. Un programa RIM que sea conforme debe demostrar los elementos esenciales de consistencia, responsabilidad, adopción y accesibilidad. Estos elementos deben auditarse y actualizarse de forma constante durante el tiempo que dure el negocio. Esforzándonos por lograr la excelencia, paso a paso, en cada una de las siete áreas de mejores prácticas en la gestión de archivos, podemos implantar un programa completo y conforme en todo el mundo.

IRON MOUNTAIN: PROTEGIENDO Y GESTIONANDO LA INFORMACIÓN DEL MUNDO

Desde 1951, Iron Mountain ha sido el socio en el que han confiado miles de empresas para custodiar, gestionar y proteger documentos, soportes y datos electrónicos en cualquier formato y durante el tiempo necesario. En la actualidad, continuamos liderando el sector en calidad de socios a los que confiar el diseño e implantación de un programa de gestión de archivos completo y conforme. Contamos con la experiencia, recursos, especialización, procesos de eficacia demostrada y servicios de atención al cliente para satisfacer los desafíos de nuestros clientes en materia de gestión de la información ahora y en los próximos años.

ACERCA DE IRON MOUNTAIN. En Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) prestamos servicios de gestión de la información que ayudan a las empresas a reducir los costes, los riesgos y las ineficiencias de la gestión de sus datos físicos y digitales. Iron Mountain, fundada en 1951, gestiona miles de millones de activos de información, como datos de archivo y copias de seguridad, archivos electrónicos y documentos de empresas, y ofrece servicios de digitalización de archivos y destrucción segura, entre otros, a empresas de todo el mundo. Visita el sitio web de la empresa en www.ironmountain.es para obtener más información.

© 2014 Iron Mountain Canada Operations ULC. Reservados todos los derechos. Iron Mountain y el diseño de la montaña son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Iron Mountain Incorporated en los EE. UU. y otros países y tienen licencia para su uso por parte de Iron Mountain Canada Operations ULC. Todas las demás marcas comerciales o marcas comerciales registradas pertenecen a sus respectivos propietarios.