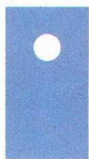
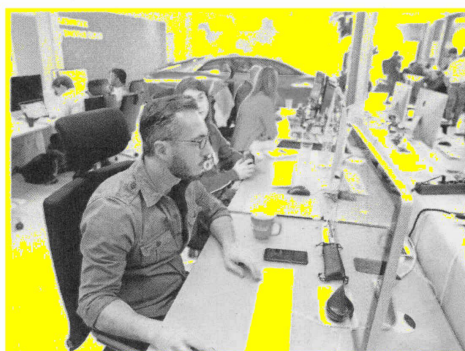


## OPINIÓN



# Gestión documental en tiempos de transformación digital

**Tania Gallardo Turiel,**  
directora Escuela de Tecnologías de la Información [Universidad de Las Américas](#)



Hoy la información es uno de los activos clave en toda organización y, generalmente, se encuentra en forma de documentos digitales o que han sido digitalizados, los que deben ser gestionados y protegidos.

La gestión documental en la actualidad se realiza principalmente usando tecnologías disponibles en la nube (cloud), lo que significa que nuestros documentos están almacenados y son resguardados, habitualmente, por un tercero. Los proveedores de servicios en la nube, ya sea en modalidad SaaS – Software as a Service, PaaS – Platform as a Service o IaaS – Infrastructure as a Service, entregan capacidad elástica de almacenamiento y procesamiento en demanda, que en términos simples significa que el servicio responde dinámicamente según la necesidad del cliente. Cuando hablamos de servicios en la nube, comúnmente nos referimos a la nube pública [Windows Azure, Google Cloud y Amazon Web Services (AWS), entre otros] que entregan

servicios dedicados, con contratos específicos y niveles de servicio de acuerdo con las necesidades de la empresa que los requiere.

Según datos de IDC, se estima un crecimiento de un 23,8% del gasto en servicios e infraestructura en la nube este año con relación al 2018, esto quiere decir que las organizaciones avanzan en la migración de sus actuales sistemas, entre otros los de gestión documental (muchos de ellos administrados por la propia empresa), hacia sistemas informáticos en la nube.

Ejemplos clásicos de gestión documental están relacionados a procesos de compra (órdenes de compra, facturas, órdenes de despacho, pagos, pagarés); en el sistema de salud, por ejemplo, encontramos gestión de fichas de pacientes, resultados de exámenes, cuentas médicas; en el área financiera, contable y legal, documentos de compraventa de bienes, contratos, instrumentos financieros, expedientes legales.

Las ventajas de contar con

servicios de gestión documental en la nube tienen relación con la seguridad de la información, en términos de confidencialidad, disponibilidad e integridad de esta, que son los aspectos fundamentales desde la perspectiva de la ciberseguridad para garantizar la continuidad del negocio. Así, la gestión documental en la nube se ha

convertido en una opción para aquellas organizaciones que cuentan con usuarios distribuidos geográficamente, que acceden a la información desde múltiples dispositivos, en cualquier momento y en cualquier lugar. Otras ventajas son el menor costo de los servicios en la nube en comparación con los sistemas administrados por la

organización, mayor flexibilidad y escalabilidad de los servicios, y soporte especializado.

## ¿CÓMO EVITAR LOS CIBERATAQUES?

Para evitar los ciberataques, se requiere conocer y clasificar la información que se gestiona dentro de la organización, según el nivel de riesgo para la continuidad del negocio. Esto permite implementar medidas de seguridad que disminuyen el riesgo, tales como configurar los accesos y autorizaciones para distintos usuarios de acuerdo con el grado de confidencialidad de la información; restringir los accesos por segmentación geográfica, tipo de redes y dispositivos; utilizar almacenamiento distribuido y mecanismos de encriptación robustos (por ejemplo, como los usados en blockchain).

Finalmente, se debe considerar que los proveedores de servicios de gestión documental en la nube definen condiciones contractuales con sus clientes como cualquier otro servicio, y

en este sentido, la existencia y el acuerdo en cláusulas relacionadas a nivel de servicio garantizado (SLA), garantía de soporte y seguridad de la información son clave.

## ¿QUÉ DEBEN SABER LOS PROFESIONALES DE HOY?

Los profesionales de hoy deben conocer las ventajas del uso de estos sistemas, y también aspectos como gestión de servicios e infraestructura tecnológica cloud, seguridad de la información y procesos de negocios, todos pilares del buen rendimiento de los sistemas de gestión documental en la nube y de los sistemas informáticos en general. Las carreras del área informática de **Universidad de Las Américas** desarrollan el sello distintivo de informática empresarial, donde se aborda la gestión de servicios tecnológicos, auditoría computacional, aplicaciones empresariales y procesos, con una mirada transversal hacia la transformación digital de las organizaciones.