



6TO ENCUESTRO NACIONAL DE ARCHIVOS Gestión Documental: Administración Electrónica

Firma Digital en la Gestión Documental

Jasmin Fabré | Sub-gerente de Soluciones Digitales

Actualmente, la gestión documental se encuentra en un momento de cambios y evolución, un ejemplo de esto es el documento electrónico, el cual en un principio no se visualizó la trascendencia que iba a tener esta modalidad de documento. Sin embargo, el paso de los años ha demostrado que este fenómeno se ha convertido en una cotidianidad. El documento electrónico vino a provocar cambios importantes en el ciclo de vida, el cual es uno de los principios más importantes durante muchos años citado de la archivística.

Por lo anterior, es importante resaltar que los archivistas deben de concientizar acerca de la importancia que tiene este documento actualmente y procurar que toda la documentación certificada digitalmente se resguarde de la manera adecuada y recuperable. Los documentos deben ser gestionados de manera que no se altere su naturaleza probatoria.

Igualmente, es importante el control documental, especialmente para el cumplimiento de las normas de calidad, es aquí donde la Firma Digital tiene su rol. La Firma Digital es la única herramienta de seguridad tecnológica que permite autenticar la identidad de una persona en Internet, otorgar consentimiento sobre los documentos, operaciones y transacciones electrónicas firmadas; y a su vez, tiene valor jurídico y fuerza probatoria ante los tribunales de la República Dominicana. El uso de la misma no solo brinda seguridad, sino que ofrece todas las posibilidades que la firma manuscrita sobre un documento físico.

La razón principal del uso de esta herramienta es la identificación de la persona que emite el documento, pero también garantiza que el documento o mensaje de datos ha sido enviado tal como se elaboró, es decir que el documento digital o mensaje de datos ha permanecido de



manera íntegra. Al momento de usar la Firma Digital se establece un valor vinculante entre las partes, similar a la firma manuscrita, lo cual impulsa de manera significativa la necesidad de digitalizar documentos con la facilidad de otorgarles un valor jurídico y legal en las transmisiones a distancia de los mismos.

Ventajas del uso de la firma digital en los documentos digitalizados:

- Brinda seguridad en las transacciones documentales, ya que elimina la posibilidad de intervención de algún tercero con intenciones fraudulentas.
- Asegura la validez del documento y que la información contenida no es falsa.
- Cumple con el ordenamiento jurídico para la validez de los documentos digitales.
- Ahorro de costos.
- La posibilidad de que los documentos pueden ser firmados sin necesidad de que viajen de forma física, sino moviéndose por el flujo de trabajo establecido en la gestión documental de la organización, lo que implica un ahorro en tiempos.
- La solución de la firma digital produce una facilidad de acceso a determinados documentos digitalizados, ahorrando la impresión de gran cantidad de papel diaria.

La firma digital se está convirtiendo en un estándar y un aliado de la documentación digitalizada.

Principales motivos para la digitalización de la documentación e implementación de la firma digital:

- Prevención del deterioro de los documentos. Los documentos se pueden mantener intactos y también se reduce el costo y procesos que conllevan la conservación de los documentos físicos.
- Seguridad. Los documentos pueden ser protegidos por diferentes claves de acceso y restricciones según el usuario, reduciendo el riesgo de pérdida o sustracción de la información y de suplantación de la firma.
- Necesidad de acceso a la información desde distintos dispositivos móviles. Esta modalidad brinda movilidad para sus usuarios, lo que implica que los documentos pueden



ser accedidos y/o firmados desde cualquier punto en el mundo y desde cualquier dispositivo electrónico. Esto mejora la productividad y agiliza los procesos, tanto internos como externos de una organización.

- Descentralización de la información para mejorar la productividad.
- Concientización medioambiental. Dejar de imprimir tanto papel y, a la vez, ahorrar en gastos de impresión.

En conclusión, la digitalización de documentos se presenta como una medida necesaria para entidades que almacenan y/o firman un volumen elevado de documentos, datos u otros archivos, que además deben guardar durante un periodo de tiempo establecido por la ley. La integración de la Firma Digital con los propios sistemas de las empresas brinda una mayor adaptabilidad y facilidad de uso del servicio, al igual que seguridad en el proceso. Adicionalmente, esta herramienta hace posible la personalización del servicio en función de las necesidades del cliente.

Solución empleada en la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo

Como Cámara de Comercio del Distrito Nacional del país, la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD) tenía el objetivo de ser visto como el principal ejemplo de eficiencia y buenos negocios en la República Dominicana. Desafortunadamente, recibíamos comentarios de los clientes de que era demasiado lento y entendíamos que debíamos aumentar nuestros números de finalización y reducir la cantidad de tiempo para completar los servicios. Por tal razón, recurrimos a realizar los cambios necesarios a fin de crear un impacto positivo en nuestro entorno.

Uno de los principales servicios que brinda una Cámara de Comercio en la República Dominicana es la administración del Registro Mercantil. Sin estar registrado, ningún negocio, local o internacional, puede hacer negocios en el país.



Como los documentos de registro vienen en papel, escaneamos y capturamos de manera automática información necesaria que contienen. Esto nos ahorra el tiempo que anteriormente se desperdiciaba al ingresar información manualmente en el sistema correcto, lo cual tomaba hasta cinco (5) días procesar los documentos de una sola transacción. Actualmente, procesar una solicitud conlleva un (1) día.

Hemos podido automatizar el equilibrio de carga de las asignaciones de trabajo de los empleados. Realizar un seguimiento de la cantidad de tareas que ya tienen y realizar nuevas asignaciones según quién tenga la carga de trabajo más ligera. De esta forma, el trabajo no es retenido por una persona atrapada con una cantidad injusta de transacciones para completar.

Además, las soluciones que implementamos nos proporcionan herramientas que nos permiten búsqueda de texto completo para simplificar la finalización del servicio. Al capturar documentos en papel y hacerlos accesibles y buscarlos digitalmente, permite al personal encontrar rápidamente la información que necesitan, potencializando la toma de decisiones informadas y la finalización más rápida de las transacciones.

La reducción de tiempo en los servicios ha sido significativa, la CCPSD puede completar más de 271 servicios diferentes en menos de 24 horas. Adicionalmente, ofrecemos varios "servicios expresos" que se pueden completar de forma inmediata en persona, incluida la actualización de la información comercial en el Registro Mercantil y la entrega de copias certificadas de los documentos.

Las mejoras en los procesos del Registro Mercantil permitieron que como organización reevaluáramos todos nuestros procesos, lo cual produjo la simplificación de los procesos de facturación, digitalización, análisis, documentación y archivo, control de calidad y entrega. Todo esto hace al menos 345 transacciones, por lo que ahorrar tiempo en cada una de ellas supone una gran diferencia.