

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 20251400083623

Bogotá D.C., 25/06/2025 11:56:18

PARA Dr. Yanod Márquez Aldana
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

De: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO Informe Auditoría de Gestión Proceso Gestión Documental

Respetado Dr. Márquez

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2025, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles, así como el Sistema de Control Interno, realizó la Auditoría Interna de Gestión al Proceso Gestión Documental - Manual del Sistema Integrado de Conservación Documental, el cual se remite para su conocimiento y análisis, con el propósito de fortalecer el proceso de toma de decisiones en la Entidad

El resultado de la auditoría generó cuatro observaciones respecto de las cuales deberán formularse las acciones correctivas, preventivas y/o correcciones en un plazo no mayor a 15 días hábiles por parte del Coordinador del Grupo de Gestión Documental y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, de acuerdo con el procedimiento MC-P-001.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo de los procesos o unidades auditables de la Entidad.

Cordialmente,



JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS

Copia: Dr. Jorge Iván Campos Campos – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
Dr. Manuel Alejandro Molina- Secretario general
Dr. Dr. Carlos Arturo Mahecha López Director Administrativo
Dr. Leandro Andrés Guevara Acero - Coordinador Grupo de Gestión Documental

Anexo: Informe de auditoría.
Resumen Ejecutivo Auditoría Gestión Documental
Visita de inspección Bodega Montevideo

Proyectó: Dalila Ariza Téllez – Profesional Especializada Oficina de Control Interno - Líder Auditoría

EV-F-002 V.3

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Pág. 1 de 23

1. DATOS GENERALES

Proceso o Actividad Auditada:	Gestión documental / Manual del Sistema Integrado de Conservación Documental
Líder de Proceso / jefe(s) Dependencia(s):	Leandro Andrés Guevara Acero – Coordinador Grupo de Gestión Documental
Objetivo General de la Auditoría:	Evaluar la efectividad de la implementación del Manual del Sistema Integrado de Conservación documental, con enfoque basado en riesgos.
Objetivos Específicos de la Auditoría:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el cumplimiento normativo de las políticas, procesos y procedimientos relacionados con el Manual Integrado de conservación documental. 2. Evaluar la efectividad del plan de conservación documental del sistema integrado de conservación –SIC 3. Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de preservación digital a largo plazo del sistema integrado de conservación. 4. Evaluar la gestión de los riesgos asociados.
Alcance de la Auditoría:	La auditoría abarca el análisis de los procesos y actividades relacionados con el Manual del Sistema Integrado de Conservación Documental implementados. durante el periodo de 2022-2024
Tipo de Auditoría:	Presencial - Remota
Tipo de Informe:	Preliminar

Auditor Líder	Equipo Auditor
Dalila Ariza Tellez	Jorge Alberto Plazas Talero Fabio Alexander Vargas Cárdenas Ángelo Mauricio Díaz Rodríguez

Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	17	Mes	03	Año	2025	Día	24	Mes	06	Año	2025

2. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, realizó la auditoría al Proceso Gestión Documental en lo referente al Manual del Sistema Integrado de Conservación GD-M-001 Versión 1, que se encuentra documentado en el módulo del aplicativo – SIGME, la cual fue comunicada e informada al líder del proceso, mediante memorando de anuncio número 20251400031383 del 12/03/2025.

Para la elaboración del presente informe de auditoría en gestión documental, se utilizaron procedimientos y técnicas de auditoría como la revisión documental, observación directa,

entrevistas, muestreo, listas de chequeo, análisis de indicadores, pruebas de cumplimiento y comparación con estándares y buenas prácticas.

Asimismo, se verificaron los contenidos del portal institucional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, contrastando las evidencias conforme a lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024, la Ley 594 de 2000 y las directrices del Archivo General de la Nación.

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

3.1. PLAN DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN –SIC

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) cuenta con un Plan de Conservación Documental, identificado como GD-PL-003, Versión 04, de agosto de 2022. Este plan forma parte del Sistema Integrado de Conservación tiene como objetivo establecer lineamientos orientados a garantizar la conservación preventiva de los documentos producidos o recibidos por la entidad. Su finalidad es asegurar que los documentos de archivo conserven sus características físicas y funcionales, estipulados en el en Acuerdo 001 de 2024 proferido por el Archivo General de la Nación (AGN)

Figura 1. Programas de Conservación Preventiva



Fuente: Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación, V.4

Con el propósito de verificar la existencia, estructura, coherencia y grado de implementación de cada programa, conforme a los lineamientos normativos y buenas prácticas archivísticas, el equipo auditor llevó a cabo la revisión y seguimiento de los programas que integran el sistema de gestión documental institucional.

Así las cosas, y dado que los programas establecen un periodo de ejecución comprendido entre los años 2022 y 2024, se efectuó la revisión documental de la estructura de cada uno de los

programas, así como la verificación de los documentos soporte asociados a las actividades programadas en los cronogramas específicos de ejecución.

El resultado de la mencionada revisión se presenta a continuación:

3.1.1 Programa de Sensibilización y Toma de Conciencia

Tabla 1. Revisión documental - Programa de Sensibilización y Toma de Conciencia

Criterio Evaluado	Descripción del Cumplimiento – Fortalezas identificadas	Cumple	Aspectos por mejorar y Recomendaciones
1. Objetivo	El objetivo está claramente formulado y se alinea con los principios del SIC: generar conciencia institucional sobre la conservación de los documentos. se alinea con los principios de la Ley 594 de 2000 (Art. 4, 5 y 27).		Se recomienda mantener el enfoque estratégico y vincular el impacto al cumplimiento institucional.
2. Alcance	Cobertura para todos los colaboradores de la entidad, lo cual es clave para construir una cultura archivística integral.		Ninguna observación.
3. Diagnóstico de Problemas	Se identifican correctamente los vacíos y malas prácticas existentes, que justifican la implementación del programa.		Es positivo que se reconozcan causas y consecuencias relacionadas con la mala gestión documental.
4. Responsables	Se designa al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia como responsable del programa.	(parcial)	Recomendación: incluir Talento Humano y Comunicaciones para garantizar articulación con el PIC y estrategias institucionales.
5. Lineamientos Técnicos	Establece acciones claras: capacitaciones, identificación del público objetivo, generación de registros, y control temático.		Se cuenta con indicador del sistema de gestión de calidad.

Se evidenció que el Programa de Sensibilización y Toma de Conciencia de la Superservicios cuenta con una base conceptual adecuada y refleja una intención institucional orientada al fortalecimiento de la gestión documental. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en su formulación operativa y en los mecanismos de seguimiento, especialmente en lo referente a:

- Definición clara de objetivos específicos y medibles.
- Inclusión de indicadores de impacto y seguimiento.
- Planificación estructurada de acciones (temas, cronograma, métodos).

Cronograma. Se evidenció la ejecución del cronograma establecido para fortalecer la gestión documental, a través de:

- Identificación de necesidades de capacitación.
- Programación y realización de jornadas formativas.
- Elaboración de piezas comunicativas (infografías, boletines) con recomendaciones archivísticas.
- Divulgación del Plan de Conservación Documental mediante medios institucionales.
- Uso efectivo del sistema SIGME para consulta y trazabilidad documental.

Las acciones desarrolladas contribuyen a mejorar la cultura archivística y garantizar el acceso, uso y preservación adecuada de la documentación institucional.

Estas acciones reflejan un avance significativo hacia el cumplimiento de la normatividad archivística vigente, en especial lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y la Ley 594 de 2000, contribuyendo al fortalecimiento institucional, la conservación del patrimonio documental y la mejora continua del proceso archivístico.

Se verificaron los soportes documentales que respaldan cada una de las actividades establecidas en el cronograma, con el fin de validar su ejecución y su alineación con los lineamientos técnicos y normativos establecidos por el Archivo General de la Nación.

3.1.2 Programa de Inspección y Mantenimiento de Sistemas de Almacenamiento e Instalaciones Físicas

Tabla 2. Revisión documental Programa de Inspección y Mantenimiento

Criterio Evaluado	Descripción del Cumplimiento – Fortalezas identificadas	Cumple	Aspectos por mejorar y Recomendaciones
1. Objetivo	El programa presenta un objetivo general orientado al diagnóstico y prevención del deterioro de documentos.		Reformular el objetivo de forma más operativa y medible, con enfoque en resultados y criterios de evaluación.
2. Alcance	El alcance está claramente definido e incluye todos los tipos de soportes documentales (papel, fotografía, óptico, magnético, sonoro, audiovisual).		Precisar si aplica únicamente a archivos de gestión o también a archivos centrales e históricos.
3. Diagnóstico de Problemas	Se reconoce el deterioro y la falta de mantenimiento de los sistemas de almacenamiento como una situación actual que justifica el programa.		Incorporar un diagnóstico técnico o estudio preliminar que cuantifique o documente el estado actual.
4. Responsables	Se designa al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia como responsable del programa.		Especificar funciones y responsabilidades operativas de cada actor involucrado en el desarrollo del programa.
5. Lineamientos Técnicos	Se establece la frecuencia de ejecución (mínimo dos veces por año) y la obligación de documentar mediante protocolos.		Anexar o referenciar los procedimientos operativos normalizados que soportan la implementación del programa.

Cronograma. Se verificó el funcionamiento y la eficacia de los sistemas de almacenamiento (estanterías, cajas de archivo, mobiliario, luminosidad etc.), a través del formato de Inspección y Almacenamiento e Instalaciones Físicas del Plan de Conservación Documental GD-F-002, se evidenció el cumplimiento de acuerdo con la normativa existente, Acuerdo 001 de 2024, Artículo 6.1.1.4. Programas de Conservación Preventiva: 2. Inspección y mantenimiento de sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas.

El Programa de Inspección y Mantenimiento de Sistemas de Almacenamiento e Instalaciones Físicas de la Superservicios cumple con los componentes estructurales mínimos requeridos por la normatividad archivística vigente. Empero, se recomienda verificar el cumplimiento real de las actividades programadas y actualizar periódicamente el cronograma, con el fin de garantizar la ejecución oportuna, el seguimiento efectivo y la sostenibilidad del programa en el marco del Sistema Integrado de Conservación.

3.1.3 Programa de Saneamiento Ambiental: Limpieza, Desinfección, Desratización y Desinsectación.

Tabla 3. Revisión documental Programa de Saneamiento Ambiental

Criterio Evaluado	Descripción del Cumplimiento – Fortalezas identificadas	Cumple	Aspectos por mejorar y Recomendaciones
1. Objetivo	Se formula un objetivo orientado a mantener condiciones ambientales aptas para la conservación documental.		Formular el objetivo de forma más precisa y medible, estableciendo resultados esperados e indicadores de impacto.
2. Alcance	Aplica a todo tipo de soporte documental, incluyendo papel, fotográfico, óptico, magnético, sonoro y audiovisual.		Especificar si el alcance abarca archivos de gestión, centrales o históricos, y si incluye todas las sedes físicas
3. Diagnóstico de Problemas	Se identifican claramente riesgos por acumulación de residuos y presencia de organismos, que pueden afectar la conservación documental.		Incorporar diagnóstico técnico o reportes previos de infestaciones o deterioros como sustento del problema identificado.
4. Responsables	Se designa al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, junto con funcionarios responsables de archivo.		Detallar roles específicos, responsables operativos, y líneas de reporte en cada etapa del proceso.
5. Lineamientos Técnicos	Se plantea la elaboración de documentos que regulen el proceso de limpieza y control del saneamiento ambiental.		Verificar existencia, socialización y aplicación de dichos documentos; anexar evidencia de implementación y control.

El Programa de Saneamiento Ambiental de la Superservicios cumple con los elementos estructurales mínimos exigidos por la normativa archivística vigente. No obstante, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la definición de indicadores de seguimiento, la formalización y socialización de documentos de procedimiento y la integración de mecanismos de evaluación de resultados. Se recomienda fortalecer el control documental y la trazabilidad de las acciones realizadas, para garantizar la eficacia del programa en la preservación de los documentos de archivo.

Cronograma. Se cumplió con las actividades programadas de saneamiento ambiental. Sin embargo, se evidenciaron deficiencias en la limpieza de superficies y documentación, lo que representa riesgo de deterioro documental y posible incumplimiento normativo.

Es necesario asegurar condiciones ambientales óptimas que garanticen la preservación de los documentos y mitiguen riesgos institucionales.

3.1.3.1 Visita Bodega Montevideo

Se realizó visita de inspección a la Bodega Montevideo (ver anexo: Informe visita de inspección Bodega Montevideo).

Observación 1. Programa de saneamiento ambiental

No	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Possibles causas identificadas por la OCI	Possibles Riesgos (Efectos o impactos)
1	<p>De acuerdo con la visita realizada a la bodega Montevideo, ubicada en la calle 17A #19B-41, Fontibón, instalaciones de Sistemas & Archivos S.A.S. (SIAR), y con base en lo establecido en Plan de Conservación Documental del Sistema integrado de conservación documental del sistema integrado de conservación y según Formato GD-F-056 Formato de limpieza y desinfección de áreas de archivo del Plan de Conservación se evidencia, mediante constatación directa:</p> <p>1. Debilidad en el proceso de limpieza en la bodega 1 del primer piso y en el área de cafetería ubicada en el tercer piso.</p> <p>2. Ausencia de personal que cumpla funciones de limpieza</p>	<p>Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación del Sistema Integrado de Conservación Código GD-PL-003 Versión 04 agosto, 2022,</p> <p>5.3. Programa de saneamiento ambiental: limpieza, desinfección, desratización y desinsectación.</p> <p>Contrato numeral sobre personal de limpieza numeral 2 contrato 310 de 2023.</p>	<p>Possible desconocimiento de los lineamientos y protocolos establecidos para la limpieza y desinfección de las instalaciones físicas.</p> <p>No existe claridad sobre quien desempeña las funciones de limpieza de acuerdo con el informe de gestión documental del mes de diciembre de 2024.</p>	<p>Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de la memoria histórica de la entidad debido a biodeterioro de la documentación por la inadecuada limpieza y desinfección de superficies.</p>

Observación 2. Acceso a instalaciones de Sistemas & Archivos S.A.S (SIAR)

No	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Possibles causas identificadas por la OCI	Possibles Riesgos (Efectos o impactos)
2	<p>De acuerdo con la visita realizada a la bodega Montevideo, ubicada en la calle 17A #19B-41, Fontibón, instalaciones de Sistemas & Archivos S.A.S. (SIAR), y con base en lo establecido en la Política de Acceso a Instalaciones:</p>	<p>Políticas acceso a Instalaciones código PO-SIG-SST-002 Versión 001, Sistemas & Archivos S.A.S (SIAR)</p> <p>Numeral 4.2 "Registro de ingreso Toda persona deberá registrar sus actividades en una bitácora. Presentar cédula o documento de identidad</p>	<p>Possible desconocimiento de las políticas internas del registro de ingreso, permanencia y salida de personas a las instalaciones de Sistemas & Archivos S.A.S. por parte del</p>	<p>Posibilidad de pérdida de custodia de documentos, llaves, equipos de medición entre otros, debido al ingreso de personas no autorizadas a las instalaciones.</p>

No	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Posibles Riesgos (Efectos o impactos)
	<p>1. No se evidencio que, al momento del ingreso a las instalaciones, se efectuará el registro de actividades en la bitácora, ni que se solicitará el documento de identidad, el motivo de la visita o la duración estimada de la permanencia.</p> <p>2. No se solicitó al equipo auditor la revisión de morrales para verificar que no se retiraran elementos sin autorización previa, ni se realizó el registro de la hora de salida, motivo por el cual esta información no fue incluida en la bitácora.</p>	<p>vigente (visitantes).*Indicar motivo de visita, persona a cargo y tiempo estimado de permanencia".</p> <p>Numeral 8.2 "Registro de salida Todo visitante deberá registrar su hora de salida".</p>	personal encargado	

3.1.4 Programa Monitoreo y Control de Condiciones Ambientales

Tabla 4. Revisión documental Programa Monitoreo y Control de Condiciones Ambientales

Criterio Evaluado	Descripción del Cumplimiento – Fortalezas identificadas	Cumple	Aspectos por mejorar y Recomendaciones
1. Objetivo	El programa establece como finalidad preservar la integridad física de los documentos mediante la verificación de condiciones ambientales adecuadas en las áreas de archivo.		Formular el objetivo en términos operativos y medibles, incorporando indicadores de impacto ambiental sobre los documentos.
2. Alcance	Aplica a todos los depósitos documentales y unidades de almacenamiento que resguardan documentación en diferentes soportes.		Especificar con mayor precisión los espacios incluidos (archivos de gestión, central e histórico) y las tecnologías aplicadas.
3. Diagnóstico de Problemas	El programa reconoce debilidades en la cobertura de equipos y seguimiento efectivo de resultados.		El programa reconoce debilidades en la cobertura de equipos y seguimiento efectivo de resultados.
4. Responsables	Se designa al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia como encargado del monitoreo y seguimiento.		Se designa al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia como encargado del monitoreo y seguimiento.
5. Lineamientos Técnicos	Se reconocen lineamientos generales para el control ambiental y la necesidad de servicios/equipos adecuados.		Integrar estos lineamientos en un procedimiento documentado, validado y socializado, que incluya parámetros de referencia del AGN.

El Programa de Monitoreo Ambiental de la Superservicios presenta una estructura básica alineada con los lineamientos del Archivo General de la Nación, incluyendo un instructivo formal, cronograma de actividades y recursos asignados. Sin embargo, se identifican debilidades técnicas y operativas que limitan su efectividad.

Entre los aspectos más relevantes se destacan: (i) la ausencia de límites definidos para el control de las variables de temperatura y humedad relativa, (ii) la falta de indicadores de desempeño (KPI), (iii) la carencia de procedimientos diseñados e implementados para la calibración para los equipos de medición, y (iv) la inexistencia de un plan de capacitación técnica dirigido al personal responsable.

Se recomienda fortalecer la gestión ambiental mediante la definición de parámetros normativos, el establecimiento de controles sistemáticos, la formación del personal involucrado y la implementación de un sistema de seguimiento con resultados verificables. Estas acciones son clave para asegurar condiciones óptimas de conservación documental y el cumplimiento normativo.

3.1.5 Programa de Almacenamiento y Re-almacenamiento

Tabla 5. Revisión documental Programa de Almacenamiento y Re-almacenamiento

Criterio Evaluado	Descripción del Cumplimiento – Fortalezas identificadas	Cumple	Aspectos por mejorar y Recomendaciones
1. Objetivo	Se encuentra claramente definido, orientado a la conservación documental mediante el uso adecuado de unidades de almacenamiento a lo largo del ciclo vital del documento.		Incluir indicadores de evaluación del impacto de las prácticas de almacenamiento en la conservación del acervo documental.
2. Alcance	Aplica a todos los documentos físicos en cualquier etapa del ciclo vital, cumpliendo con el enfoque integral exigido por la normativa.		Incluir indicadores de evaluación del impacto de las prácticas de almacenamiento en la conservación del acervo documental.
3. Diagnóstico de Problemas	Se reconoce de manera explícita la presencia de deterioro en documentos por malas prácticas de almacenamiento y empaste.		No se evidencian análisis técnicos sistemáticos que prioricen los riesgos de deterioro según criterios archivísticos.
4. Responsables	Se establece que el Grupo de Gestión Documental y los responsables de archivo lideran la ejecución del programa.		Fortalecer la articulación con otras áreas técnicas de infraestructura y conservación.
5. Lineamientos Técnicos	El programa contempla la identificación de soportes y formatos, elaboración de fichas técnicas y adquisición de unidades de conservación adecuadas.		El programa contempla la identificación de soportes y formatos, elaboración de fichas técnicas y adquisición de unidades de conservación adecuadas.

Cronograma. El programa presenta una estructura general coherente con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, particularmente en lo referente al uso de unidades de conservación adecuadas, la atención a soportes especiales y la necesidad de inspecciones periódicas. Las actividades programadas responden de forma integral al objetivo de conservar los documentos durante su ciclo vital, y demuestran un esfuerzo por mantener condiciones físicas óptimas para el almacenamiento.

Se recomienda fortalecer la definición de indicadores de gestión, la estandarización de criterios técnicos para el reemplazo de unidades de conservación, y la articulación con programas complementarios como el de monitoreo ambiental. Así mismo, se sugiere mejorar los mecanismos de trazabilidad y control documental para asegurar la eficacia y sostenibilidad del programa.

3.1.6 Programa Prevención de Emergencias y Atención de Desastres

Tabla 6. Revisión documental Programa Prevención de Emergencias y Atención de Desastres

Criterio Evaluado	Descripción del Cumplimiento – Fortalezas identificadas	Cumple	Aspectos por mejorar y Recomendaciones
1. Objetivo	El objetivo está claramente definido: prevenir la pérdida total o parcial de información por emergencias.		Se recomienda precisar los tipos de riesgos priorizados y su clasificación (naturales, tecnológicos, humanos, etc.) para orientar mejor las acciones.
2. Alcance	El alcance cubre acciones de salvaguarda ante riesgos y siniestros.		
3. Diagnóstico de Problemas	Identifica claramente la pérdida de información por emergencias evitables como problema clave.		Recomendable contar con un análisis técnico de riesgos potenciales o históricos para fortalecer el sustento del programa.
4. Responsables	Se identifican claramente los actores responsables (Grupo de Gestión Documental, Control Interno, Salud Ocupacional, Comité de Emergencias, entre otros).		Fortalecer la articulación entre responsables, especialmente con el Comité de Emergencia, mediante protocolos operativos específicos aplicables al archivo.
5. Lineamientos Técnicos	El programa establece lineamientos de seguimiento, capacitación y aplicación de normas del AGN. Incluye inducción a nuevo personal e incorporación a planes de capacitación.		Formalizar la periodicidad de las revisiones preventivas y establecer cronogramas con metas específicas.

El Programa de Prevención de Emergencias y Atención de Desastres de la Superservicios cuenta con una estructura alineada a los lineamientos del Archivo General de la Nación, con objetivos definidos, responsables asignados e inclusión de acciones preventivas en los planes de capacitación institucional. Sin embargo, presenta debilidades en la formalización de protocolos, seguimiento de actividades y trazabilidad documental, lo cual limita la capacidad de respuesta ante eventos críticos.

Se recomienda fortalecer la articulación entre áreas responsables, consolidar procedimientos operativos y asegurar la cobertura total de los repositorios en las acciones preventivas, garantizando así la integridad del acervo documental en caso de emergencias.

En cuanto al Plan de Conservación Documental del Sistema Integrado de Conservación (SIC), se verificó su alineación con el Acuerdo 001 de 2024 del AGN y su implementación mediante programas preventivos clave como el monitoreo ambiental. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la ejecución operativa, especialmente en limpieza, control ambiental y sostenibilidad de las condiciones de conservación.

En general, el sistema presenta una estructura normativa sólida y un compromiso institucional evidente, pero requiere ajustes técnicos y operativos que fortalezcan su eficacia y aseguren la protección continua del patrimonio documental.

3.2. PLAN DE PRESERVACIÓN DIGITAL A LARGO PLAZO DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN

3.2.1. Preservación Digital

El análisis del Plan de Preservación Digital de Largo Plazo (PPDLP) 2021 se basa en dos documentos claves del Archivo General de la Nación (AGN): el Acuerdo 01 (Criterios técnicos y jurídicos) y la “Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Preservación Digital” (Guía AGN). La Guía AGN establece cinco fases imprescindibles para un PPD robusto: 1) Establecer las Bases; 2) Diagnóstico; 3) Evaluación de Estrategias; 4) Plan de Acción; y 5) Monitoreo e Historial de Cambios. El resultado del análisis se presenta a continuación:

Tabla 7. Fase 1: Establecer las Bases

Aspecto Evaluado	Descripción del Cumplimiento	Evaluación	Aspectos por Mejorar/ Recomendaciones
Objetivos del PPDLP	Se definen tres objetivos (preservación, organización institucional y alcance), pero no cumplen con criterios SMART. Carecen de KPIs, plazos e indicadores claros.	Parcialmente Cumple	Se recomienda reformular los objetivos incorporando elementos SMART para facilitar su seguimiento y evaluación.
Alcance del Plan	Alineado con la Guía AGN. Incluye documentos electrónicos nativos y digitalizados, con sustento en TRD, valoración documental y gestión de riesgos.	Cumple	Sin observaciones relevantes.
Articulación con otros programas	Presenta una integración sólida con otros instrumentos (gestión del riesgo, Plan de Seguridad y Privacidad, PINAR, PGD, CCD, TRD, TCA, SGDEA).	Cumple	Buena práctica. Mantener y documentar periódicamente los ajustes o actualizaciones en la articulación Inter programática.
Roles y Responsabilidades	Identifica claramente los actores involucrados: Comité Temático, Gestión Documental, OTIC y servidores públicos.	Cumple	Se recomienda formalizar estos roles en resoluciones o actos administrativos, si aún no se ha hecho.

La fase **cumple** en lo esencial con los lineamientos requeridos. Sin embargo, los objetivos del plan deben reformularse para incluir indicadores específicos, plazos definidos y criterios de medición que permitan evaluar su cumplimiento y eficacia.

Tabla 8. Fase 2: Diagnóstico

Aspecto Evaluado	Descripción del Cumplimiento	Evaluación	Aspectos por Mejorar/ Recomendaciones
Requisitos según Guía AGN	Se establece la necesidad de inventariar y caracterizar documentos (formatos, metadatos, obsolescencia), realizar análisis de riesgos y evaluar la capacidad institucional con modelos de madurez (DPCM, NDSA).	No se evidencia cumplimiento	Requisito no desarrollado formalmente en el documento del PPDLP 2021. Se recomienda elaborar un diagnóstico estructurado conforme a los lineamientos técnicos definidos por AGN.
Incorporación del diagnóstico en el PPDLP	El documento de 2021 menciona brevemente la selección de documentos basada en evaluación de riesgos, pero no detalla riesgos específicos ni se presenta caracterización documental ni análisis de madurez institucional.	No Cumple	Es fundamental incluir una caracterización completa y documentada que sustente las decisiones del plan.
Diagnóstico posterior (julio 2023)	Se identifican deficiencias graves: uso de medios inseguros (USB, Google Drive), falta de estándares de renombrado, debilidades en seguridad del datacenter, ausencia de procedimientos para archivamiento web y BDD, sin copias geográficamente dispersas ni valoración de dispositivos de almacenamiento.	Diagnóstico reactivo (fuera del plan)	Este diagnóstico no fue considerado en el plan original. Se sugiere su inclusión como anexo técnico actualizado, con priorización de acciones correctivas en la próxima versión del PPDLP.

No cumple. La ausencia de un diagnóstico formal, estructurado y documentado debilita la justificación técnica del plan. Las observaciones críticas identificadas en 2023 evidencian brechas significativas que no fueron anticipadas ni consideradas en el documento base, comprometiendo la planeación estratégica del PPDLP.

Tabla 9. Fase 3: Evaluación de Estrategias

Aspecto Evaluado	Descripción del Cumplimiento	Evaluación	Aspectos por Mejorar/ Recomendaciones
Requisitos según Guía AGN	Se requiere priorizar y evaluar estrategias (Migración, Emulación, Normalización, etc.) con base en un diagnóstico técnico y económico. Además, se debe incluir la caracterización detallada de los documentos a intervenir.	Parcialmente Cumple	Aunque se enumeran las estrategias, no hay trazabilidad a un diagnóstico previo ni análisis técnico-económico que respalde la selección o prioridad de las mismas.
Formulación de estrategias en el PPDLP	El plan presenta seis estrategias con objetivos, actividades, alcance y recursos estimados. Sin embargo, no evidencia el criterio de selección ni su priorización, y omite análisis de viabilidad técnica o financiera asociado a riesgos.	Parcialmente Cumple	Se recomienda complementar con una matriz de evaluación comparativa (costo, impacto, riesgo, tiempo) que permita justificar y jerarquizar cada estrategia propuesta.
Vinculación con diagnóstico	No se establece una relación clara entre las estrategias seleccionadas y los hallazgos del diagnóstico (inexistente en el documento original y realizado tardíamente en 2023).	No Evidenciada	Urge actualizar el plan integrando el diagnóstico técnico como insumo para ajustar o reevaluar las estrategias en curso.

Cumplimiento parcial. El PPDLP incluye estrategias bien estructuradas en forma, pero carece de justificación técnica y priorización sustentada en el diagnóstico, lo que limita la efectividad y trazabilidad del diseño estratégico.

Tabla 10. Fase 4: Plan de Acción

Aspecto Evaluado	Descripción del Cumplimiento	Evaluación	Aspectos por Mejorar/ Recomendaciones
Requisitos según Guía AGN	Se exige traducir las estrategias en acciones específicas, asignar recursos (humanos, tecnológicos y financieros), establecer cronograma e iniciar la implementación del plan.	Cumple	Se estructura el plan de acción y se realiza seguimiento mensual.
Traducción de estrategias en acciones	El plan presenta un cronograma 2021–2025 que desglosa actividades para cada estrategia, incluyendo responsables y recursos necesarios.	Cumple	Buena práctica. Se sugiere incorporar indicadores de avance por actividad, para facilitar la evaluación periódica y toma de decisiones oportunas.
Asignación de recursos y calendarización	Se especifican recursos humanos, tecnológicos y logísticos para cada actividad. Las fechas están calendarizadas por año.	Cumple	Recomendable complementar con estimaciones financieras y un plan de contingencia en caso de retrasos o falta de recursos.
Inicio de implementación	Se evidencia documentación sobre avances de implementación o informes de seguimiento en el documento base.	Cumple	Seguimiento creado en el plan de trabajo de ejecución de contrato 310/2023..

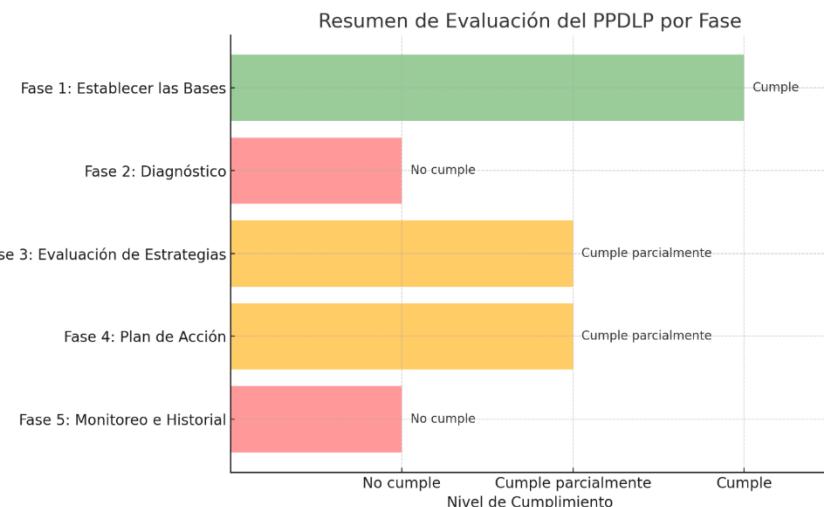
Cumple. El plan de acción está definido con actividades, cronograma y recursos, el seguimiento correspondiente se encuentra creado en el plan de trabajo de ejecución del contrato 310 de 2023.

Tabla 11. Fase 5: Monitoreo, Implementación e Historial de Cambios

Aspecto Evaluado	Hallazgos	Evaluación	Observaciones / Recomendaciones
Requisitos según Guía AGN	Se debe definir un sistema de monitoreo continuo, con mecanismos de actualización periódica del plan, e incorporar un historial de versiones y cambios documentados.	No Cumple	Es indispensable establecer procedimientos claros para el seguimiento y versión del documento, en línea con los principios de trazabilidad y mejora continua.
Monitoreo de implementación	El documento no incluye indicadores, responsables ni frecuencia de monitoreo para verificar el avance o efectividad del PPDLP.	No Evidenciado	Recomendable definir una matriz de seguimiento con responsables, KPIs y periodicidad de evaluación (trimestral/semestral).
Historial versiones y cambios	Aunque el documento se presenta como "Versión 3.0", no se describe el historial de revisiones anteriores ni los cambios realizados en cada versión.	Cumple	El control de versiones se encuentra registrado en SIGME.
Mecanismos de actualización del plan	No se contempla un proceso formal de revisión periódica ni se establece cuándo ni cómo se deben realizar actualizaciones futuras.	No Cumple	Incluir una política de revisión periódica del PPDLP (por ejemplo, anual), con criterios técnicos que justifiquen ajustes o reformulaciones del plan.

No cumple. El PPDLP carece de mecanismos definidos de monitoreo, se recomienda definir indicadores KPIs

Gráfica 1. Resumen Evaluación PPDL por Fase



Fuente: Elaboración propia con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT, OpenAI), con base en auditoría al PPDL – 2024.

La evaluación del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo (PPDLP) permitió identificar avances formales en su estructuración, así como importantes oportunidades de mejora en su diseño e implementación, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de los criterios establecidos por la Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Preservación Digital del Archivo General de la Nación (AGN).

Observación No. 3 Plan de Preservación Digital a Largo Plazo

No.	Criterio	Condición	Causa	Consecuencia
3	El Plan de Preservación Digital a Largo Plazo (PPDLP) versión 3.0, fechado en diciembre de 2021, no incluye una fase de diagnóstico documentada dentro de su estructura. No se evidencian análisis sistemáticos de riesgos, caracterización de documentos electrónicos, ni evaluación de la capacidad institucional. El diagnóstico fue realizado posteriormente, en julio de 2023, sin que se haya incorporado en una versión actualizada del	Según la Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Preservación Digital del Archivo General de la Nación (AGN) y el Acuerdo 01 de 2020, todo Plan de Preservación Digital debe contar con una fase de diagnóstico (fase 2) que incluya la caracterización de los documentos (2.2.1), un análisis de riesgos (2.2.3), y la evaluación de la capacidad institucional (2.3) mediante modelos de madurez (como DPCMM o NDSA), ya que	Se identificó como posible causa el desconocimiento de la “Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Preservación Digital” (Guía AGN) y la falta de articulación entre el diagnóstico posterior y la actualización formal del documento base del PPDLP.	Posibilidad de afectación económica o reputacional, debido a la ausencia del diagnóstico dentro del PPDLP, lo cual compromete la fundamentación técnica de las estrategias de preservación adoptadas, impidiendo priorizar acciones con base en riesgos reales y limitando la efectividad del plan. Esto representa un riesgo para la conservación, autenticidad y accesibilidad de los documentos digitales a largo plazo, y puede generar incumplimiento

No.	Criterio	Condición	Causa	Consecuencia
	plan.	constituye el insumo principal para definir estrategias efectivas de preservación		normativo ante los lineamientos del AGN.

En conclusión, el PPDLP presenta avances importantes en su estructuración formal, pero requiere mejoras sustanciales en aspectos críticos como el diagnóstico, la priorización estratégica, el monitoreo y la trazabilidad documental, para alinearse plenamente con los estándares establecidos por el Archivo General de la Nación y garantizar su eficacia como instrumento de gestión documental y preservación digital.

3.2.2. Política de preservación digital

El Plan de Preservación Digital a Largo Plazo (PPDLP) de la Superservicios contempla la armonización entre la gestión documental y las tecnologías de la información como un eje estratégico para garantizar la preservación de objetos digitales. No obstante, esta articulación aún no se ha materializado y carece de mecanismos documentados de implementación, lo cual representa un riesgo para su ejecución efectiva.

Se requiere avanzar en la implementación de un plan de trabajo conjunto entre el Grupo de Gestión Documental y la Oficina de Tecnologías de la Información, con procedimientos formalizados, roles definidos, integración de lineamientos en el PETI y el PGD, e indicadores de seguimiento. Esta armonización es esencial para asegurar la interoperabilidad de los sistemas y el cumplimiento de los lineamientos del Archivo General de la Nación.

3.2.3. Principios de preservación digital

El PPDLP se estructura sobre tres pilares conceptuales: (i) marco teórico y mejores prácticas, (ii) decisiones institucionales adoptadas por la Superservicios y (iii) alternativas técnicas propuestas. Si bien estos elementos están claramente definidos y alineados con el Archivo General de la Nación AGN, el documento cumple una función planificadora más que ejecutora. No se evidencian resultados verificables que demuestren la aplicación efectiva de las acciones y estrategias descritas. El plan opera como una hoja de ruta, sin pruebas de implementación práctica al momento de su elaboración.

3.2.4. Acciones de preservación digital

El Plan de Preservación Digital a Largo Plazo (PPDLP) de la Superservicios contempla la articulación con la gestión del riesgo como un componente clave. Se identifican dos riesgos principales: (i) la pérdida de integridad de la información física o digital y (ii) la gestión inadecuada de procesos archivísticos. Sin embargo, aunque estos riesgos están reconocidos, el plan no detalla los controles establecidos para mitigarlos ni cómo se integran operativamente con la estrategia de preservación, lo cual limita su trazabilidad y eficacia.

De igual manera, el PPDLP reconoce la necesidad de armonización con el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, incluyendo actividades como copias de seguridad, control de accesos y planificación de contingencias. No obstante, esta relación no está claramente

operacionalizada. El plan no define cómo estas acciones contribuyen directamente a reforzar la preservación digital ni establece mecanismos de integración entre ambas planeaciones.

3.3 ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE PRESERVACIÓN DIGITAL

Acorde con lo estipulado en el PPDLP se realizó verificación de los soportes correspondientes a las actividades propuestas en cada una de las estrategias.

3.3.1 Estrategia 1. Implementación del SGDEA

La auditoría verificó que la Entidad ha cumplido con la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) mediante la migración efectiva de la documentación institucional al sistema CRONOS, en reemplazo de plataformas anteriores.

Se constató la salida a producción de CRONOS y su uso activo a nivel institucional. La evidencia disponible confirma que el sistema garantiza condiciones técnicas adecuadas para la preservación digital a largo plazo, cumpliendo con los principios del Sistema Integrado de Conservación. Asimismo, CRONOS fortalece la trazabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos electrónicos.

Es necesario mantener y documentar las acciones de seguimiento técnico y funcional al SGDEA, asegurando su actualización continua y alineación con los requerimientos normativos y tecnológicos emergentes en materia de preservación digital.

3.3.2 Estrategia 2. Actualizar las Tablas de Retención Documental identificando documentos vitales y esenciales y documentos electrónicos.

Tabla 12. Tablas de Retención Documental

Elemento Normativo/Técnico	Descripción del Lineamiento		Alineación con Estrategia 2
1. Principio de Selección de la Preservación Digital (<i>Guía PPD</i>)		La selección de documentos digitales a preservar debe basarse en las TRD/TVD.	<input checked="" type="checkbox"/> Estrategia 2 garantiza que las TRD/TVD incluyan explícitamente la identificación de documentos vitales, esenciales y electrónicos, habilitando así decisiones informadas para la preservación digital.
2. Requisitos de Actualización y de Convalidación TRD/TVD (<i>Acuerdo 001 de 2024</i>)	de y de	Establece cuándo y cómo deben actualizarse las TRD/TVD y los procedimientos ante el AGN.	<input checked="" type="checkbox"/> La estrategia incluye actividades como presentación para aprobación y convalidación ante el AGN, cumpliendo con el procedimiento formal de actualización y validación normativa.
3. Base Documental del PPD (<i>Guía PPD y Acuerdo 001</i>)		El PPD debe basarse en un diagnóstico apoyado en las TRD/TVD actualizadas, que identifiquen documentos clave.	<input checked="" type="checkbox"/> Estrategia 2 refuerza esta base, asegurando que los instrumentos estén actualizados con los criterios necesarios para respaldar el diagnóstico de documentos a preservar.
4. Programas Específicos del PGD (Numeral 6.2) (<i>PGD Superservicios</i>)		Existen programas para documentos vitales, esenciales y electrónicos, apoyados en las TRD/TVD, que deben articularse con el SIC y el PPD.	<input checked="" type="checkbox"/> Estrategia 2 complementa estos programas al fortalecer la herramienta clave (TRD), facilitando la identificación y articulación efectiva de dichos documentos con los sistemas de conservación y preservación digital.

Fuente: Elaboración propia con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT, OpenAI), con base en auditoría al PPDLP – 2024.

Con base en la revisión de los documentos fuente, se determina que la Estrategia 2 está acorde con los lineamientos de la Guía Plan de Preservación Digital y el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación. La estrategia aborda un aspecto fundamental para la preservación digital a largo plazo, que es la correcta identificación y valoración de los documentos a preservar en los instrumentos archivísticos primarios (TRD/TVD), y contempla el procedimiento de validación por parte del AGN, lo cual es un requisito normativo clave.

Esta estrategia contribuye a fortalecer el proceso de selección de documentos para la preservación digital, un pilar del SIC, al asegurar que la base de decisión (las TRD/TVD) sea sólida y contemple explícitamente las categorías de documentos que requieren esfuerzos especiales de preservación digital.

3.3.3 Estrategia 3. Tratamiento de los documentos que se gestionan y se tramanan por correo electrónico.

Las evidencias revisadas son significativas en la definición de reglas del negocio para la vinculación de expedientes físicos y electrónicos, la articulación interinstitucional para la preservación de correos electrónicos, la formación del talento humano en esta materia y la promoción de una cultura organizacional enfocada en el uso responsable del SGDEA y la gestión de comunicaciones electrónicas.

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento del Sistema Integrado de Conservación (SIC) y al cumplimiento de los lineamientos del Archivo General de la Nación, asegurando que los correos electrónicos con valor documental sean tratados, clasificados y preservados de manera oportuna, eficiente y conforme a los principios archivísticos.

3.3.4 Estrategia 4. Definir los lineamientos de preservación y disposición final para los documentos electrónicos almacenados en los portales web de la SSPD.

Tabla 13. Lineamientos de preservación y disposición final

Aspecto Evaluado	Verificación / Resultado de Auditoría
Evaluación de activos de información en portales web	Se cumplió con el análisis estructurado conforme al procedimiento CO-P-005, identificando documentos sujetos de preservación digital, conforme a las TRD.
Clasificación documental	Se clasificaron los documentos electrónicos publicados según su función y permanencia, fortaleciendo la preservación de contenido con valor histórico o administrativo.
Identificación de mecanismos de divulgación	Se identificaron los canales institucionales de publicación y los procedimientos aplicados, alineados con los principios archivísticos.
Trazabilidad y disposición final	Se confirmó la existencia de lineamientos definidos para la disposición final de los documentos digitales, conforme a las TRD y las normativas del AGN.

Fuente: Elaboración propia con apoyo de inteligencia artificial (ChatGPT, OpenAI), con base en auditoría al PPDLP – 2024.

La Superservicios cumple satisfactoriamente con las acciones previstas en la Estrategia 4 del PPDLP. Las actividades evidencian una adecuada articulación entre la gestión digital, los lineamientos archivísticos y la normatividad vigente, lo que permite garantizar la preservación y disposición final de los documentos electrónicos publicados en medios digitales institucionales.

3.3.5 Estrategia 5. Definir, normalizar y adoptar esquemas de metadatos

Se evidenció que la entidad ha implementado de manera satisfactoria la Estrategia 5 del PPDLP, relacionada con la definición y adopción de esquemas de metadato, tomando como referencia estándares internacionales como METS y PREMIS. Además, se diseñaron estructuras adaptadas

a las necesidades institucionales, acompañadas de una guía de uso y un instrumento técnico para su aplicación. La documentación formal del modelo junto con su socialización interna asegura la trazabilidad, autenticidad y preservación digital de los documentos electrónicos. Estas acciones consolidan una gestión técnica integral alineada con buenas prácticas archivísticas y refuerzan la sostenibilidad del Sistema Institucional de Archivos.

3.3.6 Estrategia 6. Identificación y análisis de los documentos magnéticos, ópticos y/o digitales a preservar a largo plazo.

Esta estrategia está compuesta por seis actividades, así: (i) recopilar todos los inventarios documentales de los archivos de gestión conformados para el periodo comprendido entre 2019 y 2021, (ii) identificación del volumen de documentos magnéticos, ópticos y digitales, (iii) realizar inventario de documentos magnéticos, ópticos y/o digitales identificados en los archivos de gestión conformados entre 2019 y 2021, (iv) Verificación técnica que garanticen la autenticidad e integridad de los documentos magnéticos, ópticos y/o digitales existentes en los archivos de gestión, (v) Establecer la táctica o medida de preservación factible para los documentos magnéticos, ópticos y/o digitales existentes en los archivos de gestión y (vi) Elaborar informe relacionado con la disposición final, debe incluir recomendaciones o instrucciones con respecto al cómo se hará disposición para los documentos magnéticos, ópticos y/o digitales existentes en los archivos de gestión.

De la información aportada por el Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia, se evidencia que esta estrategia se encuentra acorde con lo establecido en la Guía de Preservación Digital del AGN y el Plan de Preservación Digital a Largo Plazo del Sistema Integrado de Conservación - SIC.

La siguiente tabla muestra, en la Superservicios, el inventario de documentos magnéticos, ópticos y/o digitales identificados en los archivos de gestión conformados entre 2019 y 2021.

Tabla 14. Inventario Documentos Magnéticos

UBICACIÓN	CDS				USB				DISCOS DUROS				SERIES Y SUBSERIES
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	
MEDELLIN	119	101	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CALI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
BUCARAMANGA	0	88	193	71	1		1	2	0	0	0	0	7
ALSACIA CENTRO	201	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
NIVEL CENTRAL	4277	1286	788	350	78	31	29	51	0	2	2	0	21
BARRANQUILLA	429	113	64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
TOTAL	5027	1588	1054	421	79	31	30	53	0	2	2	0	60

Fuente: Inventario documentos magnéticos, ópticos y/o digitales identificados en los archivos de gestión conformados a partir 2019 a 2021 GGDC

La auditoría, en visita realizada el día 3 junio de 2025, aplicó revisión técnica de los archivos alojados en el SGDEA Cronos, para verificar que se garantice la autenticidad e integridad de los documentos magnéticos, ópticos y/o digitales existentes en los archivos de gestión, para lo que se efectuó la descarga de una muestra aleatoria de documentos que posteriormente fueron verificados con el software VeraPDF y en algunos portales web de servicio gratuito como pdf2go.com, con el fin de establecer el cumplimiento del estándar PDFA-1, como resultado de la mencionada verificación se genera la siguiente observación:

Observación 4. Estrategia 6: Identificación y análisis de los documentos magnéticos, ópticos y/o digitales a preservar a largo plazo

No.	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Possibles causas identificadas por la OCI	Possibles Riesgos (Efectos o impactos)
4	De acuerdo con revisión realizada en visita el día 3 junio de 2025, en la cual se realizó una descarga aleatoria de 14 archivos directamente desde el SGDEA Cronos, correspondientes a las unidades productoras con código; 120,130, 133, 203, 400, 527 y 800, se evidenció que la totalidad de los archivos PDF seleccionados como muestra, alojados en el SGDEA Cronos, no cumplen con en el estándar PDFA-1.	Guía para la elaboración e implementación del plan de Preservación digital del AGN, Numeral 1.2 Análisis de los referentes normativos, Anexo 3, Ítem Acciones de preservación, NTC-ISO 19005 Formato de archivo de documento electrónico para preservación a largo plazo. 1: Uso del PDF 1.4 (PDF/A-1)."	El SGDEA Cronos, no cuenta con una validación de los estándares de formatos PDFA-1 Desconocimiento por parte de los funcionarios de las unidades productoras respecto a la existencia y manera de aplicar el estándar PDFA-1.	Posibilidad de afectación económica por pérdida de la integridad del documento respecto a la preservación digital a largo plazo, debido al aumento en costes de migración a software de preservación digital a largo plazo a causa de los recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios. Gestión documental y Tecnologías de la información

3.4 RIESGOS Y CONTROLES PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Como resultado de la verificación realizada por la auditoría evidenció que:

- El proceso de Gestión Documental cuenta con cinco riesgos, distribuidos así: (i) 3 riesgos de Gestión, (ii) 1 riesgo de Seguridad Digital, y (iii) 1 riesgo de Corrupción; los cuales se

encuentran debidamente registrados y controlados según el mapa de riesgos institucional (SIGME).

- No se ha presentado materialización de los riesgos identificados, esto de acuerdo con los reportes de las diferentes líneas de defensa.

No obstante, se recomienda continuar con las acciones preventivas, mantener actualizados los controles y fortalecer la cultura de gestión del riesgo.

La siguiente gráfica muestra el detalle de los cinco riesgos identificados para el Proceso de Gestión Documental:

Gráfica 2. Mapa de Riesgos Proceso Gestión Documental

Fuente: Elaboración propia OCI datos SIGME – Mapa de Riesgos – Vigencia 2024

3.5 INDICADORES

Con base en la información registrada en el Sistema de Información para la Gestión y el Mejoramiento del Estado (SIGME) y con el propósito de verificar el cumplimiento de las directrices establecidas para la vigencia 2024, se realizó una revisión a los indicadores formulados y asociados al Proceso de Gestión Documental, objeto de la auditoría.

Esta revisión tuvo como objetivo evaluar el cumplimiento de los indicadores establecidos, así como la coherencia de la información consignada en las fichas técnicas, con relación a la frecuencia de medición y el análisis de resultados. A continuación, se presenta el detalle de los indicadores evaluados:

Tabla 15. Indicadores Proceso Gestión Documental

Nombre del Indicador	Fuente de Información	Objetivo del Indicador	Frecuencia	Resultado vigencia 2024
Cumplimiento a la implementación del Sistema Integrado de Conservación - SIC	Plan de trabajo del Grupo de Gestión Documental.	Medir el avance de cumplimiento a las actividades definidas para la implementación sistema integrado de conservación vigente en la Entidad.	Semestral	100 % Satisfactorio 
Porcentaje de imágenes digitalizadas con corrección que conforman los expedientes electrónicos en el sistema de gestión documental.	Muestra aleatoria de imágenes digitalizadas.	Identificar el margen de error en las imágenes digitalizadas en el sistema de gestión documental periódicamente.	Semestral	100 % Satisfactorio 

Según la información registrada en SIGME, se evidenció el cumplimiento de los indicadores definidos para la vigencia 2024, con análisis documentado en las fichas técnicas conforme a la frecuencia establecida. Los resultados revisados reflejan un nivel de cumplimiento adecuado en el Proceso de Gestión Documental, lo que indica un avance satisfactorio frente a las metas trazadas para el periodo evaluado.

3.6 CONTRATO 310 DE 2023

La Superservicios suscribió el contrato 310 de 2023 con Servicios Postales Nacionales 4-72 para la prestación de servicios de outsourcing especializado en gestión documental, con vigencia hasta noviembre de 2025. La auditoría documental y visita de verificación realizada el 23 de abril de 2025 permitieron constatar el cumplimiento del objeto contractual por parte del proveedor, en concordancia con la normatividad archivística vigente y las actividades pactadas en el contrato.

4. CONCLUSIONES

- Articulación Normativa y Estratégica.** La Superservicios ha consolidado un marco normativo actualizado y coherente con la legislación archivística nacional, integrando el Plan de Conservación Documental dentro del Sistema Integrado de Conservación (SIC) y articulándolo con el PGD, el PINAR y el MIPG. Esta estructura institucional sólida respalda el avance en programas preventivos y de preservación. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la ejecución operativa, especialmente en limpieza, preservación digital y articulación interinstitucional, cuya optimización es clave para fortalecer una gestión documental moderna y sostenible.
- Conservación Preventiva y Seguimiento Ambiental.** El Instructivo de Monitoreo Ambiental está formalmente incluido dentro del PGD. Sin embargo, se identificaron deficiencias operativas en la ejecución del programa de limpieza y desinfección por parte del proveedor de servicios, según observaciones del Grupo de Gestión Documental y evidencias en visita de auditoría del 23 de abril.
- Preservación Digital a Largo Plazo (PPDLP).** El PPDLP define principios, acciones y objetivos, pero requiere fortalecimiento técnico en: diagnóstico institucional, formulación de objetivos medibles, indicadores de desempeño, validación de formatos y metadatos, y articulación con la gestión del riesgo y la seguridad de la información.

- **Cultura Archivística Institucional.** Se evidencia una estrategia formativa activa en temas archivísticos, con una adecuada conexión entre sensibilización y capacitación. Esta práctica fortalece la cultura institucional y el cumplimiento de los principios de conservación.
- **Cumplimiento Progresivo y Mejora Continua.** Las actividades previstas muestran enfoque de mejora continua mediante la planificación, la asignación de recursos mínimos adecuados, la existencia de productos verificables, y mecanismos de control técnico semestral. Sin embargo, se requiere seguimiento en áreas críticas como la gestión de documentos electrónicos, disposición final, y el manejo de archivos descentralizados.

Las actividades de sensibilización y capacitación han fortalecido la cultura archivística institucional, aunque se requiere mayor formación técnica en manejo de condiciones ambientales y preservación digital.

5. RECOMENDACIONES E INVITACIÓN A LA MEJORA

Programa de Saneamiento Ambiental.

- Realizar seguimiento estricto al contratista de limpieza, conforme al artículo 6.1.1.4 del Acuerdo 001 de 2024.
- Ejecutar jornadas de formación dirigidas al personal de servicios generales sobre prácticas adecuadas de limpieza en depósitos de archivo, mobiliario técnico y unidades de almacenamiento documental.
- Diseñar e implementar un procedimiento específico de limpieza para depósitos y unidades de almacenamiento documental.
- Fortalecer el programa de limpieza preventiva para evitar daños físicos a los documentos y minimizar futuras intervenciones restaurativas.

Plan de Preservación Digital a Largo Plazo (PPDLP)

- Incorporar un diagnóstico técnico e institucional (análisis de riesgos, inventario documental y nivel de madurez).
- Redefinir los objetivos del PPDLP con base en la metodología SMART, estableciendo metas medibles, plazos definidos e indicadores de gestión (KPI) verificables.
- Diseñar una matriz de evaluación que clasifique las estrategias según criterios técnicos, económicos y de riesgo, facilitando su priorización.
- Documentar un proceso formal con responsables, periodicidad, criterios de revisión y archivo de versiones anteriores del plan.
- Establecer controles de calidad para garantizar que los documentos digitales cumplan con el estándar PDF/A-1 y contengan metadatos conforme a normas como PREMIS.
- Integrar acciones e indicadores concretos que reflejen la alineación del PPDLP con el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información (TI-PL-002).
- Incluir dentro del PPDLP los controles específicos para mitigar los riesgos identificados, más allá de su referencia en el mapa institucional de riesgos.

Articulación Técnica y Organizacional

- Establecer planes de trabajo conjuntos y coordinados entre el Grupo de Gestión Documental y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC), con el fin de

fortalecer la articulación técnica y organizacional. Esta articulación debe estar orientada a garantizar:

- La interoperabilidad entre los sistemas de información institucionales.
 - La estandarización de formatos documentales bajo criterios archivísticos y tecnológicos.
 - La implementación de estrategias efectivas de preservación digital a largo plazo, conforme a lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación.
-
- Implementar la norma ISO relacionada con archivo digital desde el ingreso de documentos al SGDEA (CRONOS).
 - implementar, desde el momento de ingreso o creación de los documentos en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA – CRONOS), la norma ISO correspondiente para el archivo digital en formato PDF/A-1, asegurando la integridad, autenticidad y accesibilidad de la información documental en el tiempo.

Documentación y Normativa Interna

- Ajustar instructivos, formatos y demás documentos del proceso archivístico para alinearlos al Acuerdo 001 de 2024 del AGN.

Capacitación y Sensibilización

- Continuar fortaleciendo el programa de sensibilización y formación técnica, especialmente en el manejo de equipos de monitoreo ambiental y preservación digital.
- Asegurar la transferencia de conocimientos al personal operativo mediante casos prácticos y guías técnicas aplicables al entorno institucional.

Recomendaciones Generales

- Formular e implementar la Política Institucional de Gestión Documental, con aprobación del Comité de Archivo o Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Implementar la función archivística conforme a criterios técnicos y jurídicos establecidos en el Acuerdo 001 de 2024.
- Planear y controlar los recursos físicos, tecnológicos, financieros y humanos dedicados a la gestión documental.
- Integrar los sistemas de información al ciclo documental completo: conformación, organización, conservación, preservación y acceso.

Es preciso recordar que, la aplicación de las recomendaciones y oportunidades de mejora emitidas por la Oficina de Control Interno quedan sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en la auditoría que afectan la debida gestión del proceso.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Juan José Pedraza Vargas	Jefe Oficina Control Interno	

