

**Desarrollo Del Instrumento Para El Análisis Del Cumplimiento De Requisitos De
Los Sistemas De Gestión ISO 30301:2019 Para Registros e ISO/IEC 27001:2022
Para Seguridad De La Información, Así Como Los Legales Colombianos
Relacionados, En Una Entidad Financiera.**

**Trabajo De Grado Para Optar Al Título De Especialista En Sistemas De Gestión
Integrada De La Calidad, Medio Ambiente Y
Prevención De Riesgos Laborales**

**Fundación Universitaria Agraria De Colombia
Facultad De Administración Financiera
Especialización En Sistemas De Gestión Integrada De La Calidad, Medio
Ambiente Y Prevención De Riesgos Laborales**

Bogotá D.C.

2.024

**Desarrollo Del Instrumento Para El Análisis Del Cumplimiento De Requisitos De
Los Sistemas De Gestión ISO 30301:2019 Para Registros e ISO/IEC 27001:2022
Para Seguridad De La Información, Así Como Los Legales Colombianos
Relacionados, En Una Entidad Financiera.**

Víctor Manuel Aponte López

**Estudiante del Programa Especialización En Sistemas De Gestión Integrada De
La Calidad, Medio Ambiente Y Prevención De Riesgos Laborales**

aponte.victor@uniagraria.edu.co

Director: Hugo Jairo Plazas

Correo: plazas.hugo@uniagraria.edu.co

Modalidad: trabajo de grado

Fundación Universitaria Agraria De Colombia

Facultad De Administración Financiera

Especialización En Sistemas De Gestión Integrada De La Calidad, Medio

Ambiente Y Prevención De Riesgos Laborales

Bogotá D.C.

2024

Tabla de contenido

1.	Introducción	9
2.	Planteamiento Y Formulación Del Problema	11
2.1.	Descripción Del Problema	11
2.2.	Formulación del problema	15
3.	Justificación	16
4.	Objetivos	18
4.1	. Objetivo General	18
4.2	Objetivos Específicos	18
5.	Marco De Referencia	20
5.1.	Antecedentes	20
5.2.	Estado del Arte	23
5.3.	Marco Geográfico e Institucional	28
5.4.	Marco Conceptual y Teórico	28
5.4.1.	Seguridad de la información	28
5.4.1.1.	Norma ISO/IEC 27001	30
5.4.1.2.	Confidencialidad	30
5.4.1.3.	Integridad	31
5.4.1.4.	Disponibilidad	32
5.4.2.	Gestión documental	33
5.4.2.1.	Documento de archivo	34
5.4.2.2.	Norma ISO 30301	35
5.4.2.3.	Preservación documental	36
5.4.2.4.	Conservación documental	37
5.4.2.5.	Conservación preventiva	38
5.4.2.6.	Conservación correctiva	39
5.5.	Marco Legal Normativo	39
5.5.1.	ISO (International Organization for Standardization)	39
5.5.2.	Normatividad Nacional	40
5.6.	Marco Demográfico	42
6.	Diseño Metodológico	42
6.1.	Tipo de investigación general.	42
6.2.	Tipo de investigación específica.	43

6.3. Materiales y métodos.	43
6.4. Procedimientos.	44
6.5. Población y muestra.	44
7. Resultados Y Discusión	45
7.1. Resultados	45
7.1.1. Resultado diseño de ficha de análisis de cumplimiento	45
7.1.2. Resultado evaluación de cumplimiento de requisitos	46
7.1.3. Resultados definición planes de acción	48
7.2. Discusión	49
8. Conclusiones	51
9. Recomendaciones	54
10. Bibliografía	56
11. Anexo1	60

Dedicatoria

Como ejemplo constructivo y de vida, dedico este trabajo a mis hijos Matías y Sara Aponte, quienes, cada día son promesa e inspiración para lograr más metas trazadas, por otra parte, a mis padres por ser los mayores formadores, ejemplo de constancia y causantes de mi magnífico existir, finalmente a mis hermanos y hermana que, con su ejemplo formativo y personal, han inspirado en mí una competencia con la superación integral, profesional y humana.

Agradecimientos

En primer lugar, a la fuerza creadora que nos bendice cada día con una oportunidad de seguir adelante, por permitir este y todos los logros obtenidos; de manera posterior, a la Fundación Universitaria Uniagraria de Colombia, por posibilitar mi acceso y ser un fruto más de su proyecto educativo posgradual, a los líderes de la organización del sector financiero en dónde laboro, que apoyaron el logro de este grado académico, a los educadores de la especialización, por compartir aportes de su amplia experiencia y bagaje profesional, a mi compañera de vida y a sus familiares por estar presentes y respaldarme en cada etapa de vida, finalmente a todos los que participaron directa o indirectamente de mi proceso formativo y profesional, infinita gratitud.

Resumen

El presente trabajo, está orientado desde las normas ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información e ISO 30301:2019 para gestión de registros, con el objetivo de desarrollar un instrumento de metodología cualitativa, que permita evaluar el cumplimiento de requisitos mínimos que se deben tener a la hora de manejar el servicio de custodia de archivo físico, en una organización, para el caso en el sector financiero, al igual que cumplir con los requerimientos legalmente exigidos en el territorio colombiano, para esto, se establece una integración de requisitos homologables o complementarios, se especifica los requerimientos a cumplir, se evalúa el estado actual y sobre este se propone un plan de acción, presentando un instrumento de apoyo para la evaluación de los servicios en mención expuesto en el anexo 1. (requisitos aplicables a la custodia de archivo físico) e (integración y evaluación de cumplimiento). Por ser la custodia de archivo una labor organizacional que requiere un esfuerzo elevado y que en ocasiones no se le da el respectivo tratamiento necesario, por medio del instrumento, se puede asegurar una revisión de la seguridad de la información, lo mandatorio legalmente en el sector y las necesidades para la custodia de archivo, obteniendo una evaluación, de que se cumple y que no, para el respectivo fortalecimiento.

Palabras clave: Seguridad de la información, gestión de registros, custodia de archivo físico, requerimientos, plan de acción.

Abstract

This work is oriented from the ISO/IEC 27001:2022 standards for information security and ISO 30301 for records management, with the objective of developing a qualitative methodology instrument that allows evaluating compliance with minimum requirements that must be met when to manage the physical file custody service, in an organization, in the case of the financial sector, as well as comply with the legally required requirements in the Colombian territory, for this, an integration of homologous or complementary requirements is established, specifies the requirements to be met, the current state is evaluated and an action plan is proposed on this basis, presenting a support instrument for the evaluation of the services in question set out in annexes 1 and 2. Because file custody is a task organizational that requires a high effort and that sometimes is not given the respective necessary treatment, through the instrument, a review of the security of the information, what is legally mandated in the sector and the needs for file custody can be ensured. , obtaining an evaluation of what is fulfilled and what is not, for the respective strengthening.

Keywords

Information security, records management, physical file custody, requirements, action plan.

1. Introducción

La custodia de documentos de archivo, en las organizaciones, se ha realizado de una manera natural, a partir de las perspectivas que se tienen desde las personas que ejecutan la labor, al igual que de las necesidades y costumbres que surgen de cada actividad que produce documentos, algo más notorio en el sector privado, en ese caso, es necesario mencionar que, desde estos puntos de vista se normalizan prácticas, que no siempre garantizan el fin último de una unidad de información (archivo), poder generar acceso a la información cuando se necesite, de acuerdo con su ciclo de vida, de esta manera surge la necesidad de definir requisitos que permitan cumplir con dicha promesa de valor, para lo cual surgen normativas y estándares que orientan la forma de proceder.

De acuerdo a las razones expresadas en el apartado anterior, en el presente trabajo, se plasma la necesidad de contar con unos requerimientos que son homólogos o complementarios entre sí, vistos desde los estándares de los sistemas de gestión ISO 30301:2019 para registros e ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, ya que los documentos desde una definición básica son información presente en un elemento contenedor, por tanto para lograr una adecuada gestión, no se pueden desligar las dos líneas, adicional a lo mencionado, se suma ese carácter impositivo pero necesario como es el cumplimiento de los aspectos legales colombianos en relación, aplicado a una entidad financiera. Como el manejo documental en una organización posee distintos procesos, fases, tratamientos, herramientas, entre otros, en el presente trabajo se aborda únicamente el aspecto de custodia de documentos físicos, necesidad puntual para la organización objeto de estudio, por tanto se tiene una evaluación de

requisitos y un aspecto propositivo para el cumplimiento, aplicados de manera práctica, quedando una herramienta que permite la toma de decisiones a nivel documental, al igual que un listado de requisitos base para la revisión, planeación de auditorías y mejoramiento continuo.

2. Planteamiento Y Formulación Del Problema

2.1. Descripción Del Problema

Las actividades que se despliegan desde cada proceso organizacional se convierten en agentes generadores de información, que comúnmente se transforma o se soporta en registros o documentos de archivo. La principal cualidad de estos se da en la permisión intrínseca del carácter de evidencia y el testimonial y, por lo tanto, cobran un valor significativo para las organizaciones. Como prueba de lo mencionado anteriormente, desde los sistemas de gestión integrada, se tienen requisitos para la información documentada a mantener y/o conservar (ISO 9001, 2015) y para esto existen prácticas e instrumentos que permiten garantizar la creación, organización, consulta, mantenimiento y disposición final.

Los registros o documentos de archivo en mención están inmersos en procesos que desde el ámbito disciplinar archivístico, se dan en etapas durante cada fase del ciclo de vida (archivo de gestión, archivo central o archivo histórico) los cuales se especifican en el (Decreto 2609, 2012) así: 1. Planeación, 2. Producción, 3. Gestión y trámite, 4. Organización, 5. Transferencia, 6. Disposición de documentos, 7. Preservación a largo plazo y 8. Valoración.

Desde esta mirada se hace necesario el aseguramiento de los documentos de archivo en cada una de las fases mencionadas al igual que dentro de cada proceso que se viva con los documentos, lo cual debe estar incorporado dentro del sistema de gestión (ISO 30301, 2019) como un todo, adicionalmente, también

dentro de los procesos mencionados cala el establecimiento de controles para garantizar el acceso a la información presente en dicho esquema de registros (documentos de archivo) se da desde el ámbito normativo (ISO/IEC 27001, 2022).

Desde el quehacer diario, usualmente se desvinculan estos dos estándares o normativas, por lo que se evidencian inconvenientes a nivel de cumplimiento de requisitos y la no garantía en el ejercicio de cada actividad de la administración de documentos de archivo, en ocasiones por la no proactividad de los profesionales a cargo, quienes están llamados en un sistema de gestión de documentos, según (Bustelo, 2012) antes de la implementación a: proponer, explicar y convencer a la alta dirección; durante la implementación a: planificar, diseñar procesos documentales, redactar política y procedimientos; en un sistema implantado a: Ejecutar procedimientos, asumir las funciones de los roles establecidos, supervisar, auditar, evaluar y proponer cambios.

De acuerdo a lo mencionado, se hace necesaria la identificación de que aspectos se deben tener en cuenta a la hora de manejar los documentos físicos de archivo, de manera segura, desde una óptica integral, para así blindar la oportunidad al no nacimiento de riesgos, mediante una intervención a tiempo, ya que, para la administración de registros (documentos de archivo) y documentos, la gestión documental y la seguridad de la información, se complementan, formando un círculo sincrónico e integral para la generación, administración, control y manejo documental.

Según lo especificado anteriormente, desde la necesidad organizacional, la primer actividad que permite visualizar el panorama a nivel de requerimientos normativos y de actividad para la custodia de archivo físico, es la aplicación de una etapa diagnóstica, en dónde se identifiquen y definan, los requerimientos a evaluar compatibles con cada uno de los estándares en ocupación, ISO 30301 e ISO/IEC 27001:2022, los cuales garantizarán la seguridad desde la producción de documentos hasta su disposición final, según el (Archivo General de la Nación [AGN], 2003, p. 6) “El diagnóstico garantiza: Una visión completa de la situación en la que se encuentra el archivo pues contempla aspectos administrativos , de infraestructura, del entorno físico en el cual está documentación y de su organización”, posteriormente, realizar el respectivo cotejo de cada aspecto según la realidad de la unidad de información, especificando si se cumple o no y él porque, adicionando la respectiva evaluación.

Contextualizando la necesidad, en la actualidad (año 2023) se encuentra en ejecución un proyecto integrador de cargos a nivel de organizaciones filiales financieras, la finalidad es simplificar los cargos que lideran procesos comunes, dentro de los cuales se encuentra “Gestión Documental”, al igual que estandarizar prácticas de manera transversal y optimizar costos; dentro de dicha iniciativa, como pilar principal se tiene la centralización de información física de una entidad Fiduciaria (entidad certificada en ISO/IEC 27001:2022), en un espacio definido por

su filial bancaria, (ésta última, es una entidad no certificada en sistemas de gestión), con la hipótesis de potenciar las actividades practicadas y de construir aspectos necesarios para gestionar los documentos de manera adecuada y segura, sin embargo, al desconocer y no hacer evidente la diferencia de las dos realidades y tomar acciones de dicho índole, incurriría en una afectación frente a la certificación presente, generando una afectación de los procesos desarrollados, la materialización de riesgos y el incumplimiento legal, ocasionando negatividad reputacional, por lo mencionado, la presente investigación propone, la identificación y análisis de los requisitos necesarios para el cumplimiento normativo (ISO/IEC 27001:2022 e ISO 30301:2019), los aplicables legalmente y el aseguramiento procedimental, posteriormente una evaluación objetiva y la presentación de las opciones de mejora, para la toma de decisiones frente a la opción de centralización.

Para clarificar, desde el planteamiento del proyecto de integración de funciones (INTEGRA) mencionado anteriormente, se identifican oportunidades en la centralización de documentación de archivo, desde una óptica de economía, no considerando las necesidades normativas y procedimentales propias de cada una de las organizaciones, actualmente el objetivo “centralización de documentación producida por la entidad Fiduciaria”, en un archivo central administrado por la entidad Bancaria, es una decisión que implica una revisión de la seguridad que se tiene a nivel de instalaciones, mobiliario, recursos, sistemas y controles, ya que al

contar con una certificación en seguridad de la información ISO/IEC 27001:2022, es imprescindible cumplir los requisitos allí planteados, no sólo por dicha insignia, sino por la garantía a nivel de información frente a documentos sensibles para la continuidad del negocio y de carácter principal para la relación con los negocios establecidos misionalmente, al igual que se hace relevante, la realización de dicha identificación de requisitos, evaluación, presentación y propuesta en cuestión de opciones de mejora.

2.2. Formulación del problema

¿Qué elementos son necesarios para el análisis del cumplimiento de requisitos de los sistemas de gestión ISO 30301:2019 para registros e ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información y los legalmente aplicables, para garantizar la custodia de archivo físico en una organización Financiera?

3. Justificación

Los instrumentos de manejo y gestión de la información a nivel archivístico se han adaptado a las necesidades actuales y con estas a la interrelación con los procesos organizacionales. Dicha tendencia, es más notoria en el sector público colombiano, sin embargo, desde el ámbito privado existe la oportunidad de mejorar los controles de la información expuesta en registros, generando un elemento diferenciador en cada actividad económica, de acuerdo con el establecimiento de guías que pueden asesorar cada toma de decisiones a nivel documental.

Para este caso, el análisis del cumplimiento de requisitos, mediante el instrumento, para el análisis del cumplimiento de requisitos de los sistemas de gestión ISO 30301:2019 para registros, ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, así como los legales colombianos en relación, aplicado a una entidad financiera, permitirá vincular el estatus actual (año 2023) ,frente al manejo documental, orientado desde la norma ISO 30301-2019 que se tiene en la unidad de información “Archivo Central” de la entidad Bancaria, junto con la identificación de controles y requisitos de seguridad para la administración de documentos, sugerido desde la norma ISO/IEC 27001:2022, para la organización Fiduciaria, dicha revisión permite analizar y asegurar la documentación según vigencia, para no tomar decisiones que afecten la certificación con la que se cuenta actualmente y por ende los procesos a nivel de manejo de documentos.

De esta manera, se verán beneficiadas las organizaciones, Fiduciaria y Bancaria, mediante la generación de un lineamiento para la identificación de requisitos y un futuro aseguramiento en el cumplimiento de los mismos, y poder listar las necesidades propias de la administración de documentos físicos, evitando la toma de decisiones desacertadas y prontas, frente a una centralización de información, sin una base medible, al igual que transferir conocimiento frente a las oportunidades de mejora que se puedan dar, de acuerdo con esto último y basados en la estructura resultante, se visualizarían el diseño de nuevos planes y proyectos relacionados con la presente propuesta. De esta manera, se hace necesario el análisis del cumplimiento de requisitos, mediante el instrumento “ficha de diagnóstico para gestión documental”, como columna vertebral para el control de documentos y su manejo seguro, para la organización Fiduciaria.

A nivel institucional y profesional, el resultado del análisis de cumplimiento de requisitos para gestión Documental", contribuye a la identificación y especificación de requerimientos, al control de expedientes para la organización, a la minimización de riesgos, a la integridad de la información, a la confidencialidad, protocolos y conservación de documentos, de esta manera, se garantiza el acceso a la información; por otra parte, el trabajo se vislumbra como un proyecto laboral, que da significancia al quehacer diario, técnicamente integra al proceso de gestión documental, una herramienta de uso general para la estructuración y estandarización de requerimientos, definiendo una metodología propia para su creación, que puede

apoyar y garantizar procesos de auditoría y cumplimiento legal, mediante el aseguramiento de evidencias objetivas.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Desarrollar el instrumento de análisis de cumplimiento de requisitos ISO 30301:2019 para registros, e ISO 27001:2022 para seguridad de la información, así como los legales colombianos en relación, aplicado a una entidad financiera, para asegurar los requisitos de la custodia física de archivo.

4.2 Objetivos Específicos

- Diseñar la ficha de análisis de cumplimiento de requisitos e identificar los requisitos aplicables para la custodia de documentos, basados en las normas ISO 30301:2019 para gestión de registros, ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, así como los legales colombianos relacionados, con los campos de valoración de cumplimiento, para la respectiva tabulación de información.
- Evaluar el cumplimiento de requisitos de las normas ISO 30301:2019 para gestión de registros, ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, así como los legales colombianos relacionados, para conocer el estado actual de la unidad de información en cuanto a custodia de archivo físico.

- Definir planes de acción para fortalecer y/o cumplir los requisitos con novedades en la evaluación, según las normas ISO 30301:2019 para gestión de registros, ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, así como los legales colombianos relacionados, mediante el análisis de solución y conformidad.

5. Marco De Referencia

5.1. Antecedentes

Los esfuerzos aunados a nivel organizacional para la normalización y el control de registros (documentos de archivo), en el contexto colombiano, han estado orientados desde la mirada disciplinar archivística, dada por la experiencia en administración de unidades de información, delimitando el surgimiento y aporte a otras necesidades organizacionales, que, desde la integración de sistemas de gestión, se pueden evidenciar y suplir, de acuerdo a esto, es notable que desde cada proceso organizacional, se crean prácticas y controles autónomos, que no garantizan el objetivo final y que evidencian la falta de comunicación e inclusividad, reprocesando así lo que se desea, un enfoque estratégico desde las etapas de la gestión de documentos, (Decreto 1080, 2015) creación, mantenimiento, difusión y administración de registros (documentos de archivo) y documentos.

Desde esta necesidad se han liderado propuestas de investigación para establecer una integración, dado que una gestión documental adecuada, garantiza los requisitos claves, para hacer que la información contenida en documentos, obtenga los atributos necesarios de seguridad (Integridad, confidencialidad, autenticidad, disponibilidad), de esta manera, trabajos como la publicación cuadernos de la serie gestión de documentos y administración de archivo, presenta en su número 8 las “Medidas de Seguridad en los sistemas de gestión documental electrónica” (Pirela, 2019), dando una conceptualización de la estructura de los requerimientos

funcionales, las actividades de identificación, valoración y mantenimiento de documentos, conservación, transferencias, disposición final, flujos de tareas, firmas electrónicas, encriptación, metadatos; posteriormente se especifican los criterios para la evaluación de riesgos, tratamiento y planes de acción, para esto se deben tener capacidades principales en un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, como lo son, permitir la captura de información, la clasificación y ordenación documental, la gestión de metadatos, los flujos de trabajo, la recuperación de información, retención y disposición final, seguridad, controles y requerimientos no funcionales dentro del ciclo vital de los documentos (producción, organización, trámite, consulta, distribución, disposición final y conservación. Finalmente se mencionan buenas prácticas establecidas en el contexto mexicano.

Ya en el desarrollo de una integración de sistemas de gestión, se realiza el trabajo de maestría, Metodología de implementación de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001:2015 e ISO 30301:2011 para mejorar el desempeño del sector notarial, propuesto por Rafael Mora (2018), este trabajo se basó en tres objetivos, primero un análisis de normas, modelos y casos existentes sobre la integración de sistemas de gestión, posteriormente se propone una norma integrada a de los estándares ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad e ISO 30301:2011 Sistemas de gestión para los documentos, finalmente se verifica la validez de la metodología con la implementación de la propuesta y su contribución con la mejora de desempeño, en este último aspecto como resultado se tienen aspectos positivos:

- Tiempos de búsqueda de documentos: Reducción 70%
- Tiempo de transcripción de información Reducción 75%
- Controles de la elaboración de escrituras: Reducción 8 a 4 controles e incremento de la eficacia
- Errores en el servicio: Reducción de 18%
- Ahorro de papel: Reducción cerca de 35%
- Costos de gestión documental Reducción de costo cerca de 10%

Esto significa que las integraciones de los sistemas de gestión permiten la optimización de tiempos, aseguramiento de controles, reducción de errores y reducción de costos; al centrarnos en el objetivo del presente trabajo, con el instrumento de análisis de cumplimiento de requisitos ISO 30301:2019 para registros, e ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, así como los legales colombianos, vamos a tener un panorama claro de esas necesidades que se deben suplir y errores por subsanar en cuanto a la custodia física de archivo, teniendo como planes de acción esfuerzos que al igual que el ejemplo mencionado una vez se implementen, nos aseguren resultados con aspectos positivos.

En el año 2020 se realiza el trabajo de Maestría en Calidad y Gestión Integral, denominado, "Propuesta metodológica para la armonización del sistema de gestión documental con los sistemas de gestión de calidad y de seguridad de la información

en una institución de educación superior acreditada” (Triana, 2020), el cual como producto final presenta una guía de armonización de los sistemas mencionados, NTC- ISO 30301:2013, 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013, para lo cual, se adelanta inicialmente una valoración, con el fin de determinar el estado de los sistemas de gestión identificando la situación actual del grado de cumplimiento de los procesos y requerimientos, cumplimiento de la legislación archivística nacional y los requisitos propios de las normas técnicas, posteriormente, se determinan las correlaciones entre dicha normatividad y los sistemas de gestión y finalmente se realiza una validación de la propuesta de guía con expertos, esto con la finalidad de facilitar el uso de la información documentada y garantizar la verificación de evidencias en la evaluación de cumplimiento de requisitos de los procesos institucionales para cada criterio o estándar.

5.2. Estado del Arte

La visión de la integración de modelos de gestión, basados en los estándares ISO 9001:2015, ISO 15489:2007 e ISO/IEC 27001, a través de un instrumento denominado Cuadro de Caracterización Documental, está presentada desde el trabajo de maestría "Nivel de implementación del cuadro de caracterización documental como instrumento archivístico y de gestión de información pública" realizado por, Betancourt y Garzón (2018) en el cual se visualiza como una herramienta significativa, que permite alinear los subsistemas de Gestión

Documental, Gestión de Calidad y Seguridad de la Información, para la institución distrital Secretaria Distrital de Planeación.

Desde una óptica para la evaluación de cumplimiento de requisitos, se realiza el trabajo “Metodología de Auditoria de Sistemas de Información de Gestión Documental SIGD para Entidades Estatales” (Raba, 2018), en dónde se propone una metodología basada en las normas NTC – ISO-15489 Primera 1, Moreq2010, ISO/IEC 27001, NTC-ISO-30300 y NTC-ISO-30301, y la normatividad archivística vigente, para la evaluación de requisitos de auditoría, mediante la identificación y descripción de los procesos de gestión documental, el listado de los requisitos de cada estándar mencionado y la manera de ejecutarlo, mediante la norma ISO 19011 Directrices para la auditoria de los sistemas gestión.

Con respecto a la calificación de cumplimiento o auditoría en un sistema de gestión de documentos, se tiene el trabajo “Guía de auditoría de información aplicando ISO 30301 al sistema de gestión de documentos. Caso Cooperativa del sector de la economía solidaria de Bogotá” realizado por (Galindo, 2013), proponiendo una metodología de auditoría de información, en la cual se presenta una guía de auditoría basados en la norma ISO 19011:2011 tomando lo necesario para aplicarlo a la norma ISO 30301:2011

1. Programa de auditoria: las auditorias programadas para hacerlas a lo largo del tiempo, en la que se debe incluir la auditoria del SGD con la ISO 30301.
2. Plan

de auditoria: actividades específicas con horarios para realizar la auditoria. 3. Equipo auditor: personas preparadas para realizar la auditoria. 4. Hallazgos de la auditoria: diligenciar los formatos establecidos, registrando los puntos fuertes, observaciones, no conformidades y las conclusiones.

5. Reunión de apertura, reunión de cierre e informe final.

Posteriormente a los ítems mencionados, se aplican los ítems específicos para el SGD basados en la norma ISO 30301:2011 y la presentación “Requisitos de la UNE ISO 30301 que deben auditarse” (Bustelo, 2012):

1. Contexto de la Organización (NUMERAL 4 de la norma):

Comprensión de la organización y su contexto
Requisitos de negocio, legales y de otra índole
Definición del alcance de gestión

2. Liderazgo (NUMERAL 5 de la norma):

Compromiso de la dirección
Política
Roles organizativos, responsabilidades y competencias

3. Planificación (NUMERAL 6 de la norma):

Acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades
Objetivos de gestión documental y planes para alcanzarlos

4. Soporte (NUMERAL 7 de la norma):

Capacitación
Comunicación
Recursos
Concienciación y formación
Documentación

5. Operación (NUMERAL 8 de la norma):

Planificación y control de operaciones
Diseño de los procesos de gestión documental
Implementación de las aplicaciones de gestión documental

6. Evaluación del desempeño del SGD (NUMERAL 9 de la norma):

Supervisión, medición, análisis y evaluación
Sistema de auditoría interna
Revisión por la dirección

7. Mejora (NUMERAL 10 de la norma):

Control de las no conformidades y acciones correctivas
Mejora continua

Anexo A (Normativo) Procesos y Controles

8.1. Creación

- Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio.
- Determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos
- Decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documentos.
- Determinar tecnologías apropiadas para crear y capturar documentos.

8.2. control

- Determinar qué información de control (metadatos) debe crearse en el proceso de gestión de documentos y como se vinculará con los documentos y gestionará a lo largo del tiempo.
- Establecer las reglas y condiciones para el uso de los documentos a lo

largo del tiempo.

- Mantener la usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo.
- Establecer la disposición/eliminación autorizada de los documentos
- Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión de documentos.

Frente a la vinculación de la seguridad de la información y su incidencia en el sector de las empresas de custodia de archivo, se vislumbra en la tesis, “Implementación de un sistema de gestión de seguridad de información basado en la Norma ISO/IEC 27001:2013 para el control físico y digital de documentos aplicado a la empresa LOCKERS S.A” (Lema, R. & Donoso, D. 2018), como se expone el vacío que se tiene como caso de estudio, en la aplicación de políticas basadas en normas de tratamiento de información, impactando la custodia, operación, almacenamiento, integridad, seguridad y disponibilidad; como propuesta se da, el definir el alcance del sistema de gestión de seguridad de la información aplicado al control físico y digital de documentos, identificar valorar y clasificar los activos de información, gestionar los riesgos asociados al control físico y digital de documentos, evaluar y definir los controles de seguridad de información apropiados para cada activo de información, generar políticas, procedimiento y documentación necesaria y finalmente evaluar la eficacia de los controles implementados. Como se evidencia se tiene un diagnóstico de la necesidad y se da una proposición de planes de acción, al igual que se inicia con la implementación de controles.

5.3. Marco Geográfico e Institucional

El presente trabajo de grado es realizado para una organización Fiduciaria, sociedad de servicios financieros con trayectoria desde el año 1991, es una filial correspondiente a una entidad bancaria, quien a su vez hace parte de uno de los grupos más grandes a nivel del territorio colombiano, la ubicación geográfica a nivel de oficinas principales está presente en el sector, Centro Internacional en Bogotá, Colombia, adicionalmente, se poseen sucursales a nivel nacional, las líneas de negocio manejadas son:

- Para personas: Productos digitales, tarjeta de crédito, créditos, seguros, ahorro e inversión, canales, mesa de dinero, segmentos.
- Para empresas: Segmentos, financiación, ahorro e inversión, pagos, recaudos, mesa de dinero, canales, otros.

5.4. Marco Conceptual y Teórico

5.4.1. Seguridad de la información

Desde el ámbito normativo, en ISO 27000, seguridad de la información, se define como “Preservación de la confidencialidad, integridad y la disponibilidad de la información”, dentro de dichos principios, se enmarcan variedad de actividades y controles, que internamente en el mismo apartado es señalado como otras propiedades, es decir, son resultado de una buena gestión de lo mencionado, como lo son autenticidad, rendición de cuentas, el no repudio y la confiabilidad, lo que quiere decir, que para llegar a dicha

finalidad se hace necesario, evidenciar la ejecución de requisitos que permitirán cumplir dicho fin, por lo cual, “La seguridad de la información se consigue mediante la implementación de un conjunto de controles aplicables, seleccionados a través del proceso de gestión de riesgos que se haya elegido y gestionado por medio de un SGSI, incluyendo políticas, procesos, procedimientos, estructuras organizacionales, software y hardware para proteger los activos de información identificados” (ISO 27000, 2017). Por otra parte, para la Asociación Española Para la Calidad (2023), “La seguridad es un concepto asociado a la certeza, falta de riesgo o contingencia. Podemos entender como seguridad un estado de cualquier sistema o tipo de información (informático o no) que nos indica que ese sistema o información está libre de peligro, daño o riesgo. Se entiende como peligro o daño todo aquello que pueda afectar a su funcionamiento directo o a los resultados que se obtienen”. Este concepto puntualiza de forma radical el atacamiento y no permisibilidad a la materialización de riesgos por el control de peligros de manera eficiente.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el concepto va dirigido al desarrollo de un, “conjunto de medidas técnicas, organizativas y legales que permiten a la organización asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de un sistema de información” (Calderón, 2015), lo que quiere decir que dentro de esta acepción, se configuran todos los aspectos para el tratamiento de información, que hacen parte de un sistema de gestión de información, incluyendo los diferentes medios o soportes de almacenamiento en dónde se encuentra condensada y todo el contexto que rodea a dicha generación,

para garantizar el valor testimonial y de evidencia, a través de los principios básicos de seguridad de la información, Confidencialidad, Integridad y disponibilidad.

5.4.1.1. Norma ISO/IEC 27001

El estándar para la seguridad de la información es una norma internacional desarrollada por la Organización Internacional de Normalización, por sus siglas en inglés ISO (International Organization for Standardization), esta norma define los requisitos para implementar, mantener e ir mejorando continuamente un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, según la firma de auditores ISO27000.ES, sus cambios se remontan “ Publicada el 15 de Octubre de 2005, revisada el 25 de Septiembre de 2013 (segunda edición) y actualizada el 25 de Octubre de 2022 (versión 3)” y su finalidad dada desde los SG es “Un SGSI consiste en el conjunto de políticas, procedimientos y directrices junto a los recursos y actividades asociados que son administrados colectivamente por una organización, en la búsqueda de proteger sus activos de información esenciales”. De acuerdo con la misión del SGSI, la información dentro de su ciclo de vida desde su producción, fases intermedias y hasta su disposición final, debe enmarcarse en los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

5.4.1.2. Confidencialidad

Principio por medio del cual se asegura la protección de información y su debido secreto, mediante el control de seguridad asignado, para no tener fuga de información o acceso de manera no autorizada, de acuerdo con esto “Propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados” (ISO 27000, 2017). Este atributo, además de proteger los datos que de manera anticipada han sido definidos como sensibles y que legalmente no deben ser expuestos, también permite delimitar el acceso a registros o documentos de archivo, por lo que, contiene practicas orientadas no sólo al aseguramiento de datos, sino también de su contenedor como lo son, documentos, tipologías documentales o expedientes. De acuerdo con la valoración de activos de información propuesta por (Mintic, 2016) en la Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información, con el fin de asegurar la protección para la mitigación de riesgos se presenta:

INFORMACION PUBLICA RESERVADA	Información disponible sólo para un proceso de la entidad y que en caso de ser conocida por terceros sin autorización puede conllevar un impacto negativo de índole legal, operativa, de pérdida de imagen o económica.
INFORMACION PUBLICA CLASIFICADA	Información disponible para todos los procesos de la entidad y que en caso de ser conocida por terceros sin autorización puede conllevar un impacto negativo para los procesos de esta. Esta información es propia de la entidad o de terceros y puede ser utilizada por todos los funcionarios de la entidad para realizar labores propias de los procesos, pero no puede ser conocida por terceros sin autorización del propietario.
INFORMACION PÚBLICA	Información que puede ser entregada o publicada sin restricciones a cualquier persona dentro y fuera de la entidad, sin que esto implique daños a terceros ni a las actividades y procesos de la entidad.
NO CLASIFICADA	Activos de Información que deben ser incluidos en el inventario y que aún no han sido clasificados, deben ser tratados como activos de INFORMACIÓN PUBLICA RESERVADA.

Tabla. Esquema de clasificación por confidencialidad. Fuente Mintic.

5.4.1.3. Integridad

Definida en el diccionario de la RAE como, íntegro (a), “que no carece de ninguna de sus partes” (RAE, 2023), es el atributo por el cual, se tiene consistencia de la información, es decir todo elemento dentro del sistema contiene una generación y un sentido, por lo cual, los elementos asociados hacen parte del dato o de los documentos, de manera adicional, se asegura la no alterabilidad o modificación de dichos elementos, es decir, “Propiedad de exactitud y completitud” (ISO 27000, 2017). De acuerdo con la valoración de activos de información propuesta por (Mintic, 2016) en la Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información, con el fin de asegurar la protección para la mitigación de riesgos se presenta:

A (ALTA)	Información cuya pérdida de exactitud y completitud puede conllevar un impacto negativo de índole legal o económica, retrasar sus funciones, o generar pérdidas de imagen severas de la entidad.
M (MEDIA)	Información cuya pérdida de exactitud y completitud puede conllevar un impacto negativo de índole legal o económica, retrasar sus funciones, o generar pérdida de imagen moderado a funcionarios de la entidad.
B (BAJA)	Información cuya pérdida de exactitud y completitud conlleva un impacto no significativo para la entidad o entes externos.
NO CLASIFICADA	Activos de Información que deben ser incluidos en el inventario y que aún no han sido clasificados, deben ser tratados como activos de información de integridad ALTA.

Tabla. Esquema de clasificación por integridad. Fuente Mintic.

5.4.1.4. Disponibilidad

Una de las misiones finales de un sistema de gestión de seguridad de la información, está percibida en la disponibilidad, como existencia de la información, expresada como

datos o documentos, de manera independiente a los controles de acceso y a su reserva, para lo cual, se hace necesario garantizar los principios nombrados, confidencialidad e integridad, protegiendo los activos de información y a sus interesados, quiere decir que el concepto se resume como “Propiedad de ser accesible y utilizable a demanda por una entidad autorizada” (ISO 27000, 2017). Significa, que se debe tener un acceso a la información o a certificar su presencia, en tiempo real, con los protocolos y controles establecidos como prueba o garantía de las actividades realizadas. De acuerdo con la valoración de activos de información propuesta por (Mintic, 2016) en la Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información, con el fin de asegurar la protección para la mitigación de riesgos se presenta:

1 (ALTA)	La no disponibilidad de la información puede conllevar un impacto negativo de índole legal o económica, retrasar sus funciones, o generar pérdidas de imagen severas a entes externos.
2 (MEDIA)	La no disponibilidad de la información puede conllevar un impacto negativo de índole legal o económica, retrasar sus funciones, o generar pérdida de imagen moderado de la entidad.
3 (BAJA)	La no disponibilidad de la información puede afectar la operación normal de la entidad o entes externos, pero no conlleva implicaciones legales, económicas o de pérdida de imagen.
NO CLASIFICADA	Activos de Información que deben ser incluidos en el inventario y que aún no han sido clasificados, deben ser tratados como activos de información de disponibilidad ALTA.

Tabla. Esquema de clasificación por disponibilidad. Fuente Mintic.

5.4.2. Gestión documental

Desde el ámbito disciplinar, el termino gestión documental, es sinónimo a la administración documental o a la gestión de registros (records management), esta última

denominación, se encuentra basada en los conceptos usados desde las normas de sistemas de gestión ISO, en las cuales, los documentos de archivo son asociados al término, “registros” (valor probatorio y de evidencia), desde esta óptica se define como, “Campo de la gestión, responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de registros, incluidos los procesos de captura y mantenimiento de evidencia de las actividades y operaciones de la organización, e información sobre ellas, en forma de registros” (ISO 30300, 2013), en ese orden de ideas, el concepto se orienta a los procesos propios del sistema, (Russo, 2009) conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Para la ejecución de las actividades propias de la gestión documental, se define un programa, que conlleva procesos propios, como los mencionados en el (Decreto 2609, 2012) “La gestión documental en las diferentes entidades públicas en sus diferentes niveles, debe comprender como mínimo los siguientes procesos” son: Planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración.

5.4.2.1. Documento de archivo

El documento de archivo desde el ámbito disciplinar, está constituido por caracteres internos como externos, que permiten desarrollar los valores evidenciales y probatorios, aspectos fundamentales para su denominación, este es sinónimo de lo trabajado en

sistemas de gestión como registro, “Un documento de archivo es un instrumento de carácter contemporáneo que es creado por individuos y organizaciones en el desarrollo de sus actividades; con el transcurrir del tiempo estos documentos se convertirán en una ventana que nos permitirá tener acceso a los eventos ocurridos en el pasado” (International Council on Archives [ICA], 2016, párr. 1-2), desde el ámbito nacional, según el Acuerdo 003 de 2017, documento de archivo es: “La información contenida en cualquier soporte y tipo documental, producida, recibida y conservada por cualquier organización o persona en el ejercicio de sus competencias o en el desarrollo de una actividad” (Archivo General de la Nación [AGN], 2017).

5.4.2.2. Norma ISO 30301

El estándar para la gestión de registros es una norma internacional desarrollada por la Organización Internacional de Normalización, por sus siglas en inglés ISO (International Organization for Standardization), esta norma define los requisitos para Sistema de gestión de documentos, según (Bustelo, 2018) en el escrito, Gestión de documentos en el contexto de sistemas de gestión, hace mención de la norma ISO 30301 en su versión del año 2011 como “Es la especificación de los requisitos a cumplir para desarrollar una política de gestión documental y unos objetivos documentales. Esta política y el logro de los objetivos se consigue mediante la definición de los roles y responsabilidades, el diseño de los sistemas y procesos de gestión documental y la asignación de los recursos necesarios. Todo ello en un contexto de supervisión, medición y evaluación de los

resultados para asegurar los mecanismos que permiten la mejora continua”. Esto quiere decir que los procesos de gestión documental número 4) organización, 5) transferencia, 6) disposición y 7) preservación comprometen la garantía del aseguramiento del espacio en dónde se realiza el almacenamiento y conservación de los documentos de archivo.

5.4.2.3. Preservación documental

Cuando se habla de preservación documental, se tiene por concepción un sinónimo entre el concepto y la conservación documental, sin embargo, es necesario esclarecer, que la intención de la preservación como lo indica el diccionario de la Lengua Española, es “Proteger, resguardar anticipadamente a alguien o algo, de algún daño o peligro” (RAE, 2022), de acuerdo con lo definido, abarca no solo acciones inmediatas para intervenir los recursos de información de manera preventiva o correctiva, sino que cobija acciones para garantizar la disponibilidad de la información en el tiempo, quiere decir que acompaña las acciones de disposición final desde su planeación hasta su ejecución. De acuerdo con lo mencionado, (Almarza y González, 2019) la preservación aborda los aspectos gerenciales, lo que deja claro que no son acciones aisladas, sino por el contrario, debidamente planificadas para desarrollar los procesos relacionados con la ubicación de la documentación, su almacenamiento, técnicas y métodos a aplicar y personal a cargo, entre otros aspectos más específicos como el diseño de dispositivos de almacenamiento concebidos en función de las necesidades del soporte.

“La prioridad más relevante consiste en prolongar la vida útil de los papeles, las películas, las cintas magnéticas y otros medios, estabilizando su estructura y limitando la capacidad de factores tanto internos como externos de causar deterioro.” (Conway, 2000). De esta manera se crean planes para el control de factores ambientales, de plaga, riesgos de accidentes, análisis de composición de materiales, migración de soportes, adecuaciones de espacio, control de luz.

5.4.2.4. Conservación documental

El paralelo de duración temporal entre los soportes antiguos y medievales (tablillas de arcilla, papiros, pergaminos, etc.) versus soportes modernos físicos y digitales (papel, páginas web, documentos digitales, índices, Cd, recursos ópticos. etc.) Basado en hallazgos de algunos de los primeros como el papiro y libros medievales, que han soportado factores de degradación; y la pérdida informativa presente en documentos físicos como el papel y en digitales como los Cd , o la prescripción de máquinas electrónicas lectoras de información digital en la actualidad, demuestra que a mayor densidad informativa es menor la durabilidad temporal Según lo afirma (Conway, 2000) “Nuestra capacidad de registrar información ha aumentado exponencialmente con el tiempo, mientras que la longevidad de los medios utilizados para almacenarla ha disminuido de manera equivalente” .

Partiendo desde la base conceptual y de lo mencionado, el término está asociado a “Mantener o cuidar de la permanencia o integridad de algo o de alguien” (RAE, 2022),

para el caso documentos de archivo, ya desde la parte técnica, el término representa el “Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo” (Acuerdo 027, 2006) lo que quiere decir, que su aplicación se da en dos momentos, uno antes de que existan incidentes que afecten la integridad de los documentos (Conservación preventiva) y otro para enmendar su materialización, de manera inmediata, sin embargo es necesario que se logre la identificación de causas raíz y su erradicación (acciones correctivas o conservación correctiva). Cuando se habla de conservación, es la intervención directa en las unidades de almacenamiento y en los soportes de archivo. La conservación son procedimientos orientados bajo el establecimiento de políticas que orientan las acciones de manera sistemática en toda la organización, con la finalidad de proteger los soportes documentales para evitar de esa manera su deterioro y posible destrucción, aborda aspectos externos a la obra y no la toca físicamente, por el contrario, sus políticas se orientan hacia toda la colección (Almarza y González, 2019).

5.4.2.5. Conservación preventiva

Para Laura Inés Milán, este proceso ocurre cuando se “Actúa sobre las causas, tiene como objetivo principal retardar el deterioro de los materiales como un todo, se enfoca a colecciones completas más que a objetos individuales por lo que su aplicación puede llevarse a cabo en forma masiva” (Milán, 2007). Como se menciona, directamente se

anticipa a las posibles afectaciones que puedan tener de manera física o química los recursos de información.

5.4.2.6. Conservación correctiva

Como el nombre lo sugiere, está encaminada a la corrección de los efectos que se han generado en los materiales y unidades de almacenamiento, “trata los efectos de la degradación, busca corregir el deterioro físico o químico por lo que se aplica a pequeños fragmentos de la colección y debe ser realizado por un especialista lo cual implica un mayor costo para la institución puesto que se enfoca en un objeto en particular de la colección” (Milán, 2007).

5.5. Marco Legal Normativo

5.5.1. ISO (International Organization for Standardization)

Es una organización para la creación de estándares internacionales, fundada el 23 de febrero de 1947, como su nombre lo indica “Organización Internacional de Normalización” “es una organización internacional no gubernamental independiente. Reúne a expertos globales para acordar las mejores formas de hacer las cosas, desde fabricar productos hasta gestionar procesos” (ISO, 2024). “A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar normas internacionales voluntarias, basadas en el consenso y relevancia, para el mercado que apoyan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales”. Dentro del abanico

normativo de manera representativa se encuentran las normas ISO 9001, ISO/CEI 42001, ISO/CEI 27001 e ISO 14001.

5.5.2. Normatividad Nacional

Desde el marco normativo nacional se han definido distintas disposiciones para entidades públicas o quienes desarrollan dichas funciones, conforme al manejo y gestión de los documentos, sin embargo, en el caso del sector privado, estas disposiciones no son de tipo obligatorio, por tanto, se aplican como buenas prácticas, según la Ley General de Archivos (Ley 594, 2000) “Ámbito de aplicación. La presente ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley”. A continuación, se relaciona normatividad asociada:

Normatividad colombiana aplicada a la custodia de documentos		
Normatividad	Descripción	Aplicación
Ley 594 De 2000.	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos.	Establece la aplicación de la función archivística en el estado, por tanto, en el artículo 14. párrafo 3 define la responsabilidad del AGN frente al establecimiento de requisitos para el servicio de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.
Acuerdo 08 de 2014 AGN.	Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13° y 14° y sus párrafos 1° y 3° de la Ley 594 de 2000.	Permite definir las condiciones específicas que se deben tener a la hora de ofrecer el servicio de custodia física de archivo, con respecto a espacios de almacenamiento, aseguramiento de la conservación, el personal especializado, aplicación de normas, entre otros.

Normatividad colombiana aplicada a la custodia de documentos		
Ley Estatutaria 1581 De 2012.	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	La señalada ley permite regular, el principio de confidencialidad, para el caso, de información contenida en documentos de archivo, almacenados y custodiados de manera física.
Decreto 2609.	Por el cual se reglamente el título V de la ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la ley 1137 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del estado.	Define los procedimientos del proceso de gestión documental, principios, responsabilidades, los instrumentos de gestión documental al igual que lo referente al sistema y al programa de gestión documental.
Acuerdo 004 de 2019.	Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD.	Desarrolla los pasos para la realización del instrumento archivístico tablas de retención documental, como columna vertebral del quehacer archivístico.
Acuerdo 047 de 2000.	Por el cual se desarrolla el artículo 43 del Capítulo V “Acceso a los Documentos de Archivo”, del AGN del Reglamento General de Archivos sobre “Restricciones por razones de conservación”.	Menciona las restricciones de acceso a los documentos por razones de conservación y los factores de riesgo, al igual que indicaciones para la consulta.
Acuerdo 048 de 2000.	Por el cual se desarrolla el artículo 59 del capítulo 7 -conservación de documentos- del reglamento general de archivos sobre conservación preventiva, conservación y restauración documental”.	Dispone las acciones, que se deben tener en cuenta a la hora de realizar una intervención documental para conservación preventiva, conservación y restauración.
Acuerdo 049 de 2000.	Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “condiciones de edificios y locales destinados a archivos.	Da pautas para garantizar la conservación de documentos, aspectos como edificios, estantería, distribución, contenedores y mediciones ambientales de temperatura y humedad relativa.
Acuerdo 002 de 2021 AGN (deroga el 050 de 2000).	“Por el cual se imparten directrices frente a la prevención del deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo y se deroga el Acuerdo No. 050 del 05 de mayo de 2000.	Especifica los riesgos y su prevención, al igual que las medidas de protección para los documentos de archivo, como el programa de prevención de emergencias y atención de desastres en archivos.

5.6. Marco Demográfico

El personal encargado de la producción documental, transferencia y gestión de archivo, está asociado directamente a la organización Fiduciaria, por otra parte, la unidad de información objeto de la evaluación del presente proyecto (Archivo Central Banco) se encuentra a cargo de una persona en el cargo de coordinador adscrita al Banco, con un equipo de contrato temporal, con ciclos fijos a un año. La unidad de información a evaluar (Archivo Central Banco), se encuentra ubicada en el barrio El charco, en Fontibón, zona industrial del sector.

6. Diseño Metodológico

6.1. Tipo de investigación general.

La presente propuesta de investigación se aplicará dentro de un enfoque cualitativo, debido a que se orientará al análisis del cumplimiento de requisitos, mediante el instrumento " ficha de evaluación de custodia de archivo físico para entidad financiera " para la descripción de requisitos y evaluación, para el control de los documentos al interior de una organización, para lo cual se tendrán como referentes la norma ISO/IEC 27001:2022 en cuanto a seguridad de la información y la norma ISO 30301:2019 para gestión de documentos, por lo tanto, dicho desarrollo se refiere "no a la cuantificación de los datos cualitativos, sino al proceso no matemático de interpretación, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos

en un esquema explicativo teórico" (Strauss y Corbin, 2002, p. 20).

6.2. Tipo de investigación específica.

De manera específica el presente trabajo de investigación se centra en la descripción de requisitos normativos y su evaluación, mediante la observación, por tanto, Carlos Sabino la define en su obra, El proceso de investigación como “: Su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Sabino, 1992), al diseñar la ficha de evaluación, identificar y homologar requisitos de las normas ISO 30301:2019 e ISO/IEC 27001:2022 y hacer la evaluación de cumplimiento en una unidad de información (Archivo Central Banco), se estará asegurando su uso

6.3. Materiales y métodos.

El levantamiento de información se realiza mediante el formato “ficha de evaluación de custodia de archivo físico para entidad financiera”. En dónde se condensa la información de los requisitos aplicables a la evaluación para la custodia de archivo físico, vistos desde las normas ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, ISO 30301:2019 para gestión de registros, al igual que los legalmente aplicables para dicho almacenamiento en el sector colombiano. Con esta información se realiza una integración desde los

elementos comunes y complementarios que permitan asegurar la adecuada custodia física de documentos de archivo, por otra parte, resultado del levantamiento de información, se hace una evaluación de las condiciones actuales del espacio físico destinado para dicha actividad obteniendo una evaluación de cumplimiento y las propuestas para solventar los hallazgos encontrados, aplicado a la entidad financiera (banco), encargada de la centralización.

6.4. Procedimientos.

- Diseño del formato para recolección de información.
- Análisis y registro de los requisitos asociados a cada estándar y requisito legal colombiano.
- Evaluación dentro de la ficha con campos de hallazgo, cumple, cumple parcialmente, no cumple, según observación.
- Describir Plan de mejora para cada requisito que presenta cumplimiento parcial o no cumplimiento.

6.5. Población y muestra.

Para efectos del trabajo, se van a seleccionar los requisitos asociados a la gestión de documentos, presentes en cada una de las normas ISO/IEC 27001:2022 e ISO 30301:2019 y los que se requieren a nivel legal colombiano, más propiamente para el almacenamiento físico de archivo, aplicado en el archivo

central de la entidad financiera Banco, como responsables del espacio y custodia de los documentos.

7. Resultados Y Discusión

7.1. Resultados

7.1.1. Resultado diseño de ficha de análisis de cumplimiento

Resultado: Ficha evaluación de custodia de archivo físico para entidad financiera

Descripción: El instrumento desarrollado para la recolección de información, posee los campos necesarios para la evaluación de requisitos de gestión documental, seguridad de la información, normatividad aplicable y propuesta de planes de acción, esta estructura se materializó desde el entendimiento de la funcionalidad, para que al realizar la búsqueda de información, tabulación e integración, se tengan datos concretos y significativos, tanto para la investigación presente y su aplicación práctica en una entidad financiera, como para la consulta de futuras investigaciones, trabajos académicos y a nivel organizacional para la evaluación y aseguramiento de centros de custodia física de documentos de archivo, orientados desde los mencionados sistemas de gestión, para el caso puntual, la estructura general se encuentra definida de la siguiente manera:

- Requerimientos: formato utilizado para la tabulación de requisitos aplicables a la custodia de archivo físico.

NTC-ISO/IEC 27001:2022				NTC-ISO 30301:2019		Normatividad documental asociada	
Requisitos normativos		Anexo A		Requisitos normativos		Requisitos legales	
No	Descripción	Controles organizacionales	Descripción	No	Descripción	No	Descripción
Contiene la información correspondiente al requisito normativo aplicable, numeración, descripción, tanto de la parte conceptual como del anexo técnico.				Contiene la información correspondiente al requisito normativo aplicable, numeración y descripción.		Contiene la información correspondiente al requisito legal aplicable, numeración y descripción.	

Tabla 1. Construcción propia.

- Integración, evaluación y aspecto propositivo: formato utilizado para la tabulación de la integración de requisitos aplicables a la custodia de archivo físico y la evaluación de cumplimiento en la unidad de archivo.

Integración		Evaluación custodia de archivo físico aplicado a la organización				
Explicación	Solución de los requisitos	Hallazgo	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Plan de acción
Se condensa la información de requisitos desde su integración y complementariedad y como se da su cumplimiento.		Contiene la información correspondiente al requisito normativo aplicable, numeración, descripción, tanto de la parte conceptual como del anexo técnico.				

Tabla 2. Construcción propia.

7.1.2. Resultado evaluación de cumplimiento de requisitos

Resultado: Diagnóstico aplicado.

Descripción: Contiene el listado de requisitos integrados y la respectiva evaluación de cumplimiento en la unidad de información en dónde se custodia archivo físico, para este resultado, en un primer momento se realiza una descripción de que se debe cumplir de acuerdo a la lectura e interpretación de cada sistema de gestión, de manera enfocada a la custodia de archivo físico y esto se asegura, mediante la búsqueda y referenciación de requisitos de obligatorio cumplimiento a nivel normativo nacional colombiano, posteriormente desde la parte técnica y disciplinar archivística, se menciona las soluciones o aspectos que se deben tener para dar conformidad a cada integración explicada y finalmente se menciona el hallazgo (frente a la solución aplicada) que se tiene desde la evaluación de nivel de aplicabilidad en la organización financiera objeto de la investigación, de manera positiva (cumple), intermedia (cumple parcialmente) y negativa (no cumple).

- Requisitos aplicables para evaluación de custodia de archivo: De acuerdo con la revisión normativa (ISO/IEC 27001:2022 e ISO 30301:2019) y de ámbito legal (normatividad colombiana aplicable a la custodia de archivo físico), se obtienen 84 requisitos integrados en 30 líneas, necesarios para garantizar la correcta custodia de archivo físico o la prestación de dicho servicio, en condiciones adecuadas (Anexo 1). (requisitos aplicables a la custodia de archivo físico).

Requisitos ISO/IEC 27001:2022 para custodia de archivo físico	Requisitos ISO 30301:2019 para custodia de archivo físico	Requisitos legales para custodia de archivo físico	Total
---	---	--	-------

30	25	29	84
----	----	----	----

- Resultado de la medición de cumplimiento de requisitos: Después de realizar la evaluación del cumplimiento de requisitos se obtiene un resultado de requisitos integrados cumplidos de manera completa 1, requisitos integrados que se cumplen de manera parcial 11 y requisitos integrados que no se cumplen 18 (Anexo 1). (integración y evaluación de cumplimiento)

Se cumple	Se cumple parcialmente	No se cumple	Total
1	11	18	30

7.1.3. Resultados definición planes de acción

Resultado: Listado de planes de acción propuestos.

Descripción: Desde la necesidad específica para cada requisito, se describe las acciones a ejecutar, para poder garantizar la custodia de archivo físico, en condiciones adecuadas y de cumplimiento normativo (ISO/IEC 27001:2022 e ISO 30301:2019) y legal (normatividad colombiana para la custodia de archivo físico). En este punto se sugieren las adecuaciones necesarias para dar conformidad a la integración y no sólo eso, sino al aseguramiento de las condiciones mínimas necesarias para una correcta custodia de archivo físico, algunos aspectos se presentan como ajuste de algunas actividades o

documentos y otros como proyectos propositivos por su grado de dificultad o impacto en la organización a nivel operativo y económico.

- Resultado de la formulación de planes de acción: Como resultado del diagnóstico de la evaluación de cumplimiento se obtienen 29 planes de acción, los cuales se encuentran descritos en el (Anexo1) (integración y evaluación de cumplimiento), del presenta trabajo y que corresponden a los requisitos listados de la misma manera.

7.2. Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos para cada una de las fases u objetivos presentes, se tiene que, inicialmente la propuesta de una ficha evaluación de custodia de archivo físico para entidad financiera, es un producto que permitió tabular los requerimientos normativos mediante la lectura, análisis y apropiación según la necesidad “evaluar los requerimientos para la custodia de archivo físico en la organización financiera), obteniendo una estructura básica pero funcional para la presentación de resultados y como insumo para poder resolver las etapas posterior. En ella se pudo relacionar tanto los requerimientos obligatorios en anexos técnicos, como sucede con la norma ISO/IEC 27001: 2022, como los necesarios de descripción y numeración para lo evaluado de ISO 30301: 2019 y las normativas nacionales colombianas.

Continuando con el desarrollo investigativo, en la etapa siguiente “diagnóstico

aplicado” se obtienen 84 requisitos sumados integrados en 30 líneas, los cuales se evaluaron de acuerdo al conocimiento y el estado actual de la administración de la unidad de información (archivo central), obteniendo como resultado que únicamente se cumple de manera satisfactoria y completa uno (1) de los requisitos integrados y mencionados, de manera parcial o con hallazgo de mejora se cumplen once (11) y en definitiva de los requisitos integrados que no se cumplen en ninguna medida se tienen dieciocho (18). Estos resultados permiten visualizar el estado actual de la unidad de información (archivo central) al igual que proponer la necesidad de un aseguramiento de la información para poder corregir las fallas.

Por otra parte, como aspecto propositivo se indica el listado de planes de acción propuestos para subsanar cada hallazgo encontrado, (anexo 1), para un total de 29, los cuales contemplan aspectos procedimentales, recursos físicos, humanos y tecnológicos, como también las adecuaciones y mediciones del espacio físico, es importante señalar, que para tomar la decisión de custodiar archivo en las condiciones actuales se asume un riesgo elevado en cuestión de pérdida de información debido a los 18 no cumplimientos que son un número significativo tanto por el error como por el esfuerzo en las correcciones o acciones correctivas.

8. Conclusiones

- Después de desarrollar el instrumento evaluador de cumplimiento de requisitos para la custodia de archivo físico “Ficha evaluación de custodia de archivo físico para entidad financiera”, se concluye que, como primera fase, el proponer una estructura para la tabulación de información, es un ejercicio que requiere de una apropiación de contenidos, y un análisis de integración, orientado desde la necesidad organizacional, es necesario que cuando se propicien estructuras para la tabulación de información como la presente, se desarrollen vistas desde la utilidad y la solución exacta, evitando que se presenten ruidos informativos, las estructuras deben tener un contenido básico y esencial, por tanto la propuesta hace parte de una solución que puede ser reusada en otras organizaciones con la información presentada.

Para el caso, el instrumento representa la columna vertebral de la investigación, al organizar los elementos que son necesarios, para poder tabular la información con los campos a evaluar, de tal forma que al recopilarla sea precisa y exhaustiva según lo propuesto, al igual, que para poder proponer una correcta custodia de archivo físico desde los resultados o hallazgos. Por otra parte, los requisitos por analizar, integrar y aplicar, de las normas ISO/IEC 27001:2022, ISO 30301:2019 y normatividad colombiana, requieren de una visión, dada desde la practica disciplinar archivística, para el caso, se tuvieron 30 líneas de requisitos integrados, lo que quiere decir, que además de almacenar los documentos en cajas físicas,

concepción de la praxis disciplinar, es necesario garantizar aspectos de seguridad de la información, con el aseguramiento de información vital para el negocio, de la técnica de gestión documental y del cumplimiento con lo mandatorio normativamente.

- En la evaluación del cumplimiento de requisitos para garantizar la correcta custodia de archivo físico vistos desde las normas ISO 30301:2019 para gestión de registros, ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, así como los legales colombianos relacionados, aplicado a la entidad financiera, se concluye inicialmente que los datos estructurados para la evaluación fueron predefinidos de manera acertada, ya que permiten representar tanto la referencia normativa y su ubicación, como la integración, su explicación, solución y finalmente el estado en que se encuentran cada uno de los requisitos (cumple, cumple parcialmente y no cumple), de acuerdo a los resultados obtenidos, correspondiente a 84 requisitos integrados en 30 líneas, se presenta una evaluación que permite a la organización, evidenciar el vacío de cumplimiento o estado de cada requisito (completo o parcial), en resumen se obtiene un resultado de requisitos integrados cumplidos de manera completa de “1”, requisitos integrados que se cumplen de manera parcial “11” y requisitos integrados que no se cumplen “18”, lo que quiere decir que el ejercicio realizado da una clara evaluación de la exposición negativa a la que se puede incurrir en la custodia de archivo físico y que con el plan de

acción propuesto para cada hallazgo se tiene la herramienta para justificar e iniciar con las correcciones y acciones correctivas necesarias.

- Adicional a lo propuesto en la pregunta de investigación correspondiente a “que elementos son necesarios para el análisis de cumplimiento de requisitos”, se hace necesario a nivel de investigación y de beneficio organizacional, realizar la aplicación dada en hallazgos y planes de acción para estos, como elemento resolutorio de la investigación y con la finalidad de fortalecer y/o buscar cumplir los requisitos evaluados, para lograr una correcta custodia de archivo físico, según las normas ISO 30301:2019 para gestión de registros, ISO/IEC 27001:2022 para seguridad de la información, así como los legales colombianos relacionados, aplicado a la entidad Financiera.

Se resuelve que, el listado de vacíos plasmados en la conclusión anterior es totalmente superior a lo correctamente manejado, en este caso, se describen las acciones a ejecutar, correspondientes a 29 planes de acción, que van desde aspectos procedimentales, documentales, como físicos y de inversión, quiere decir que un correcto almacenamiento de archivo requiere de un esfuerzo organizacional que contemple dichas necesidades garantizando no sólo el cumplimiento de estándares sino el funcionamiento ideal de la unidad de información, con esta evidencia se encaminan las soluciones futuras que se llevaran a mediano, corto y largo plazo en la organización financiera o a repensar el modelo para tal actividad propuesto hasta el momento.

9. Recomendaciones

- Para los profesores y la academia

Es importante seguir aportándole desde la especialización a la participación de los sistemas integrados de gestión en diferentes ámbitos disciplinares, que requieren de la complementariedad para poder asegurar procesos organizacionales, viendo la oportunidad de participación en los distintos procesos organizacionales, para el caso, el permitir evaluar desde dos enfoques normativos una práctica habitual, que no se mira con esa doble importancia es significativo a la hora de dar continuidad a la certificación con que se cuenta, asegurar la custodia de documentos físicos desde la mirada de seguridad de la información y el cumplimiento legal y proponer planes de acción acertados desde una justificación concisa. Queda como necesidad futura a nivel organizacional la aplicación de la evaluación dada, pero esta vez a registros custodiados en formatos digital y electrónico, pie para otra investigación que se dé desde la academia.

- Para los especialistas en sistemas de gestión integrada

Es necesario que, como especialistas en sistemas de gestión integrada, se dé un aporte social significativo desde los conocimientos adquiridos, para el control y garantía de las acciones llevadas a nivel organizacional, participando activamente en soluciones que se perciben en varios sectores y áreas, pero que no se resuelven de manera diligente, como se expresa en la investigación, el análisis realizado se puede ejecutar en diversas organizaciones que seguramente poseen custodia física de información y que el no

hacerlo genera riesgos, tanto para la organización como para usuarios y partes interesadas, por otra parte, se realiza un llamado a continuar con el crecimiento profesional y académico, mediante la adquisición constante de conocimientos y la aplicación en brindar soluciones tangibles y necesarias en cualquier organización.

- A nivel organizacional

La investigación desarrollada propende vislumbrar la custodia de archivo físico, como una actividad de gran importancia a nivel organizativo, que requiere de un esfuerzo constante, ya que finalmente lo que se conserva son las memorias de cada actuar, adicional a esta sensibilidad, hoy en día se torna como un aspecto a evaluar desde los sistemas de gestión, al materializarse la información en registros, para el caso físicos, por tanto, los resultados obtenidos, se socializan por medio del anexo1, en dónde se justifica el estado actual, se realizan sesiones o comités de área y finalmente se propone el modelo a seguir, (de manera independiente a la forma en donde se centraliza la información, el fin es el mismo, garantizar la custodia física de archivo), este trabajo, hará parte de esos esfuerzos que se han realizado para concretar los requisitos que día tras día se dan en materia de gestión documental, y quedan para la consulta libre de organizaciones y profesionales que tengan la necesidad de este aseguramiento, es importante mencionar que los requisitos y la integración quedan de manera general para quien lo desee implementar y la evaluación (hallazgo, evaluación de cumplimiento y planes de acción) serán resultados propios de cada organización.

10. Bibliografía

- Ministerio de Cultura (2012). Decreto Número 2609 14 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley [594](#) de 2000, parcialmente los artículos [58](#) y [59](#) de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado. Recuperado el 3 de noviembre de 2023, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50958>
- Bustelo, Carlota. (2012). El Papel de los Profesionales Ante la Serie de Normas ISO 30300: Claves de las normas UNE-ISO 30300 para profesionales de la gestión de documentos. Ministerio de Recreación, Cultura y Deporte. Recuperado el 3 de noviembre de 2023 de <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:02e629e3-9efe-43c7-8fe1-5f5ed68f7cc5/jornada30300-bustelo.pdf>
- Archivo General de la Nación. (2003). Pautas para diagnóstico integral de archivos. Bogotá: Ministerio de Cultura. Recuperado el 3 de noviembre de 2023 de https://www.archivogeneral.gov.co/caja_de_herramientas/docs/2.%20planeacion/DOCUMENTOS%20TECNICOS/PAUTAS%20PARA%20DIAGNOSTICO%20DE%20ARCHIVOS.pdf
- Ministerio De Cultura (2015). Decreto 1080: Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector cultura. Bogotá. Recuperado el 31 de marzo de 2023, de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76833>
- Pírela Morillo, J. (2019). Seguridad en los sistemas de gestión documental electrónica. México: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Recuperado el 14 de marzo de 2023, de: <https://inai.janium.net/janium/Documentos/3484.pdf>

- Mora Contreras, R. (2018). Metodología de implementación de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 para mejorar el desempeño del sector notarial. Bogotá: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Recuperado el 14 de marzo de 2023, de: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/handle/001/844/Mora-Contreras%2c%20Rafael%20-%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Triana Torres, J. (2020). Propuesta metodológica para la armonización del sistema de gestión documental con los sistemas gestión de calidad y de seguridad de la información en una institución de educación superior acreditada. Bogotá: Universidad Santo Tomás. Recuperado el 14 de marzo de 2023, de: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/27499>
- Betancourt, A y Garzón, C. (2018). Nivel de implementación del cuadro de caracterización documental como instrumento archivístico y de gestión de información pública. Estudio de caso: secretaria distrital de planeación de Bogotá. Bogotá: Universidad de la Salle. Recuperado el 14 de marzo de 2023, de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1041&context=maest_gestion_documental
- Raba Roberto, M. (2018). Metodología de Auditoria de Sistemas de Información de Gestión Documental SIGD para Entidades Estatales. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Recuperado el 06 de octubre de 2023, de: <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/258fa317-e4fa-49f0-83f6-290a9fcf4c02/content>
- Galindo Ubaque, O. N. (2013). Guía de auditoría de información aplicando ISO 30301 al sistema de gestión de documentos: Caso Cooperativa del sector de la economía solidaria de Bogotá: Universidad de la Salle. Recuperado el 06 de octubre de 2023, de: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/34
- Bustelo Ruesta, Carlota. (2012). El Papel de los Profesionales Ante la Serie de Normas ISO 30300: Claves de la norma UNE-ISO 30300 para profesionales de la gestión de documentos. Madrid: Ministerio de Recreación, Cultura y Deporte. Recuperado el 06 de noviembre de 2023, de: <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:02e629e3-9efe-43c7-8fe1-5f5ed68f7cc5/jornada30300-bustelo.pdf>
- Lema, R. & Donoso, D. (2018). Implementación de un sistema de gestión de seguridad de información basado en la Norma ISO/IEC 27001:2013 para el control

físico y digital de documentos aplicado a la empresa LOCKERS S.A. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas. Recuperado el 06 de noviembre de 2023, de: <https://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/14397/T-ESPE-057876.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Organización Internacional de Normalización. (2017). ISO 27000: Tecnología De La Información. Técnicas De Seguridad. Sistemas De Gestión De Seguridad De La Información (SGSI). Visión General Y Vocabulario (NTC-ISO-/IEC 27000).
- Asociación Española Para la Calidad (2023). Seguridad de la Información. Recuperado el 06 de noviembre de 2023, de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/seguridad-de-la-informacion>
- Calderón Alateco, L. (2015) Seguridad Informática y Seguridad de la información, Colecciones Especialización en Seguridad Informática. Bogotá: Universidad Piloto. Recuperado el 06 de noviembre de 2023, de: <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/2821>
- ISO27000.ES, (2023). SGSI, ¿Qué es un SGSI? Recuperado el 06 de noviembre de 2023, de: <https://www.iso27000.es/sgsi.html>
- Organización Internacional de Normalización. (2007). ISO 27000.
- MINTIC. (2016). Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información. Guía No.5. Recuperado el 06 de noviembre de 2023, de: https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G5_Gestion_Clasificacion.pdf
- Real Academia Española. (s.f.). Diccionario de la lengua española, 23. Ed. Recuperado el 06 de noviembre de 2023, de: <https://dle.rae.es>>
- Organización Internacional de Normalización. (2013). ISO 30300.
- Russo Gallo, P. (2009). Gestión Documental en las Organizaciones. Editorial UOC. Barcelona. Recuperado el 06 de septiembre de 2023, de: <https://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28667/chap0.xhtml/-?1699390236531>
- Ministerio de Cultura, 2012. Decreto 2609. Recuperado el 26 de enero de 2024, de: <https://normativa.archivogeneral.gov.co/tag/decreto-2609-de-2012/>

- International Council Archives (2016). ¿Qué es un documento de archivo? Recuperado de <https://www.ica.org/es/%C2%BFqu%C3%A9-son-los-archivos>
- Archivo General de la Nación. (noviembre 28 de 2017). Acuerdo 003 de 2017. Bogotá, D.C.: Archivo General de la Nación.
- Bustelo Carlota, (2018), Gestión de documentos en el contexto de sistemas de gestión ISO. Universitat Oberta de Catalunya. 22-3. Recuperado el 06 de septiembre de 2023, de: <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/92613/7/An%C3%A1lisis%20del%20contexto%20organizativo%20M%C3%B3dulo%202%20Gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20en%20el%20contexto%20de%20sistemas%20de%20gesti%C3%B3n%20ISO.pdf>
- Almarza Franco, Y., González García, V. (2019). Conservación y preservación en soportes físicos y digitales. Bogotá: Universidad de la Salle. Recuperado el 06 de septiembre de 2023, de: <https://inai.janium.net/janium/Documentos/3482.pdf>
- CONWAY, Paul. (2000). La preservación en el mundo digital. Publicaciones Centro Nacional de Conservación y Restauración DIBAM. Santiago de Chile. Pág. 10
- Archivo General de La Nación, (2006). Acuerdo 027 de 2006. Recuperado el 06 de septiembre de 2023, de: <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-27-de-2006/>
- Milán Barros, L. (2007) Conservación y Preservación De Documentos: Cursos Institucionales. UNAM. Recuperado el 06 de septiembre de 2023, de: http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/jspui/bitstream/132.248.52.100/15167/1/dec_d_4945.pdf
- Organización Internacional de Normalización, (2024). Sobre nosotros. Recuperado el 23 de enero de 2024, de: <https://www.iso.org/home.html>
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Sabino, C. (1992). El proceso de Investigación. Caracas, Venezuela. Recuperado el 06 de agosto de 2023, de: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0085056/fase02.pdf>

11. Anexo1

Ver tabla anexa a la investigación en formato Excel