



**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN EL PROCESO DE GESTIÓN
DOCUMENTAL, CON BASE EN LAS NORMAS UNE-ISO 31000:2018, UNE-
ISO/TR 18128:2014 EN LA DEFENSA CIVIL COLOMBIANA**

MARISOL CARO PLAZAS

LIGIA EDITH SANABRIA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE INGENIERIA

**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

BOGOTÁ D.C. JUNIO 2019



**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN EL PROCESO DE GESTIÓN
DOCUMENTAL, CON BASE EN LAS NORMAS UNE-ISO 31000:2018, UNE-
ISO/TR 18128:2014 EN LA DEFENSA CIVIL COLOMBIANA**

MARISOL CARO PLAZAS

LIGIA EDITH SANABRIA

Trabajo de grado para obtener el título de especialista en Auditoría de Sistemas de
Información

Asesor: PhD. ALEXANDRA MARÍA LÓPEZ SEVILLANO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

FACULTAD DE INGENIERIA

**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

BOGOTÁ D.C. JUNIO 2019

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá D.C., junio de 2019



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra)



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

DEDICATORIA

Los proyectos de vida no son sencillos de culminarlos, pero Dios me permitió llegar hasta este punto y me ha obsequiado una familia excepcional, que siempre han estado prestos a apoyarlos en especial mi esposo e hijo, quien incondicionalmente sacrificó su tiempo y espacio para lograr la finalización de mi Especialización en Auditoria de Sistemas de Información.

Ligia Edith Sanabria

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios con amor y gratitud, por bendecirme cada día y permitirme realizar todos los proyectos que me he propuesto a lo largo de mi vida. A mi esposo, por su incondicional apoyo, amor y comprensión. A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

Marisol Caro plazas

AGRADECIMIENTOS

Las autoras de este proyecto le damos las gracias en primer lugar a Dios que nos permitió cumplir con una meta más de muchas de las que nos tiene destinadas.

A nuestras familias por su comprensión, motivación constante y apoyo para salir adelante.

A la Entidad Defensa Civil Colombiana que de alguna manera contribuyo a facilitarnos el acceso a la información requerida para alcanzar los objetivos trazados en este proyecto.

A los profesores de la Especialización de Auditoria en Sistemas de Información de la Universidad Católica de Colombia, en especial a la asesora del proyecto la Doctora Alexandra María López Sevillano por su dedicación y esfuerzo, ante tantos grupos, supo cómo guiarnos en tan arduo trabajo deseamos expresar nuestra gratitud deseándole éxito y el mayor de los augurios en su trayectoria profesional.

Finalmente, a todas aquellas personas, colegas y compañeros que nos brindaron su apoyo, tiempo e información para el desarrollo de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	1
ABSTRAC	2
INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	5
1.1. LINEA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Antecedentes del problema.....	7
1.2.2. Pregunta de Investigación	10
1.2.3. Variables del problema.....	10
1.2.4. Alcance y limitaciones.....	11
1.3. JUSTIFICACIÓN	12
1.4. OBJETIVOS.....	14
1.4.1. Objetivo general	14
1.4.2. Objetivos específicos	14
2. MARCOS DE REFERENCIA	15
2.1. MARCO CONCEPTUAL	15
2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. Normas y estándares técnicos relacionados con la gestión del riesgo y con sistemas y procesos de gestión documental	24
2.2.2. Normas Gestión del riesgo apreciación del riesgo.....	30
2.3. MARCO JURÍDICO.....	52
2.4. MARCO GEOGRÁFICO.....	55
2.5. MARCO DEMOGRÁFICO	56
2.6. ESTADO DEL ARTE	58
3. METODOLOGÍA	64
3.1. FASES DEL PROYECTO.....	65
3.1.1. FASE 1. INICIO	65
3.1.2. FASE 2. PLANIFICACIÓN	65
3.1.3. FASE 3. EJECUCIÓN	66
3.1.4. FASE 4. CIERRE	75
3.2. INSTRUMENTOS O HERRAMIENTAS UTILIZADAS.....	75

3.2.1.	Cuestionarios	75
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	77
3.3.1.	Población	77
3.3.2.	Segmentación de la Población	79
3.3.3.	Muestra	79
3.3.4.	Recolección de datos	81
3.3.5.	Tipos de datos	83
3.3.6.	Selección de Participantes	84
4.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	86
4.1.	Diseño de la propuesta	86
4.2.	Ejecución de la propuesta	89
4.2.1.	Fase 1. Inicio	89
4.2.1.1.	Definir alcance del proyecto	89
4.2.2.	Fase 2. Planificación	89
4.2.2.1.	Análisis de la estructura organizacional de la DCC	89
4.2.2.1.1.	Historia	90
4.2.2.1.2.	Servicios ofertados	92
4.2.2.1.3.	Estructura organizacional	93
4.2.2.1.4.	Valores institucionales	94
4.2.2.1.5.	Mapa de procesos	95
4.2.3.	Fase 3. Ejecución	96
4.2.3.1.	Contexto Externo e Interno de la Organización	96
4.2.3.2.	Familiarización con los funcionarios	98
4.2.3.3.	Evaluación de los riesgos del proceso de gestión documental	100
4.2.3.3.1.	Identificación de riesgos del proceso de gestión documental	100
4.2.3.3.2.	Análisis de los riesgos del proceso de gestión documental	103
4.2.3.3.3.	Valoración de los riesgos del proceso de gestión documental	104
4.2.3.3.4.	Tratamiento de los riesgos	109
4.2.4.	Fase 4. Cierre	110
4.2.4.1.	Registro de los riesgos identificados proceso gestión documental.	110
5.	PRODUCTOS A ENTREGAR	112
5.1.	Informe de gestión de riesgos	112
6.	RESULTADOS	117

7.	CONCLUSIONES	126
8.	RECOMENDACIONES	127
9.	TRABAJOS FUTUROS	128
	BIBLIOGRAFIA	129
	ANEXOS	132

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Referentes teóricos y técnicos gestión de riesgos, apreciación de riesgos y con sistemas y procesos de gestión documental.....	24
Figura 2. Categorías del proceso de identificación del riesgo	43
Figura 3. Elementos y resultados del subproceso de análisis del riesgo	44
Figura 4. Categorías del proceso de identificación del riesgo	48
Figura 5. Fases del proyecto	65
Figura 6. Diseño de la propuesta.....	86
Figura 7. Contexto de la organización. Factores externos DCC	97
Figura 8. Contexto de la organización. Factores internos DCC.....	98
Figura 9. Identificación de riesgos y clasificación tipos de riesgo proceso de gestión documental	118
Figura 10. Clasificación por nivel de riesgo	122

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Enfoques metodológicos para la identificación del riesgo	51
Tabla 2. Contexto de la organización. Factores externos e internos	68
Tabla 3. Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED	78
Tabla 4. Tabla de valores utilizados en esta investigación.....	81
Tabla 5. Tipos de datos.....	84
Tabla 6. Puntaje obtenido personal del proceso de gestión documental.....	85
Tabla 7. Identificación de riesgos del proceso gestión documental de la DCC.....	103
Tabla 8. Niveles de probabilidad de ocurrencia	104
Tabla 9. Niveles de impacto.....	104
Tabla 10. Nombre del nivel del riesgo	105
Tabla 11. Valoración del riesgo en términos de probabilidad e impacto	105
Tabla 12. Mapa de calor riesgo inherente del proceso de gestión documental	106
Tabla 13. Mapa de calor riesgo residual del proceso de gestión documental	107
Tabla 14. Valoración de riesgos del proceso de gestión documental en probabilidad e impacto	108
Tabla 7. Identificación de riesgos del proceso gestión documental de la DCC.....	121
Tabla 12. Mapa de calor riesgo inherente del proceso de gestión documental	121
Tabla 13. Mapa de calor riesgo residual del proceso de gestión documental	122
Tabla 14. Valoración de riesgos del proceso de gestión documental en probabilidad e impacto	124

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Conocimiento del entorno requerido por la norma ISO 30301 a partir de la UNE 166006..	26
Imagen 2. Principios, marco de referencia y proceso de la gestión de riesgo	33
Imagen 3. Principios ISO 31000,2018.....	34
Imagen 4. Marco de referencia	35
Imagen 5. Esquema del proceso para la gestión del riesgo	38
Imagen 6. Capas del contexto de los documentos y los procesos de gestión documental.....	45
Imagen 7. Ubicación Defensa Civil Colombiana.....	56
Imagen 8. Estructura orgánica Defensa Civil Colombiana	57
Imagen 9. Organigrama de la Defensa Civil Colombiana.....	93
Imagen 10. Mapa de procesos Defensa Civil Colombiana	95
Imagen 11. Mapa de riesgos, proceso gestión documental DCC. Elaboración propia 2019).....	111

RESUMEN

En las organizaciones en todos los niveles ya sea estratégico, de apoyo, táctico u operacional se van a evidenciar riesgos en los procesos, para realizar la gestión de riesgos es necesario identificar las amenazas, vulnerabilidades y las consecuencias que existirán si estos riesgos logran materializarse.

Este trabajo se llevó a cabo en el área de Orientación Ciudadana y Gestión Documental de la Entidad Defensa Civil Colombiana, donde abordamos el proceso de gestión documental y se realizó un diagnóstico para verificar el estado actual, continuando con la identificación, análisis y evaluación de los riesgos, que se pueden generar, con el fin de prevenir, reducir o controlar los riesgos identificados.

Sobre la gestión del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental existen varias normas técnicas que abordan la gestión del riesgo como uno de los elementos fundamentales para normalizar y estandarizar los procesos relacionados con la gestión documental. La metodología propuesta está basada en la normatividad archivística vigente para Colombia, estándares y mejores prácticas en las normas UNE-ISO/TR 18128:2014 y NTC ISO 31000:2018. Lo anterior sirve como guía a la hora de realizar una auditoría de gestión de riesgos a un proceso o sistema relacionado con la Gestión Documental en las entidades del estado.

Palabras claves: Proceso, Riesgos, Gestión Documental, Probabilidad, Impacto, Controles, Recomendaciones, Marcos de Referencia, NTC ISO 31000:2018, UNE-ISO/TR 18128:2014

ABSTRAC

In the organizations in all the levels be already strategic, of support, tactical or operational they go to demonstrate risks in the processes, to realize the risks management it is necessary to identify the threats, vulnerabilities and the consequences that will exist if these risks manage to materialize.

This work was carried out in the Orientation area citizens and documentary management of the Entity Colombian Civil Defense, where we approach the document management process and made a fault finding procedure to check the current status, continuing with the identification, analysis and evaluation of the risks that can be generated in order to prevent, reduce or control the risks identified.

On risk management in document management processes and systems there are several technical standards that address risk management as one of the fundamental elements to normalize and standardize processes related to document management. The proposed methodology is based on the current normatividad archivística for Colombia, standard and better practices on the norms UNE-ISO/TR 18128:2014 and NTC ISO 31000:2018. The to previous thing serves as he guides at the time of realizing a risks management audit a process or system related to the Documentary Management in the entities of the state.

Keywords: Process, Risks, Documentary Management, Probability, Impact, Controls, Recommendations, Reference Frames, NTC ISO 31000:2018, UNE-ISO/TR 18128:2014.

INTRODUCCIÓN

El rol que cumple el proceso de gestión documental dentro del ámbito administrativo y organizacional en una entidad es trascendente para la gestión institucional. Sin embargo, el manejo documental ha presentado una problemática al momento de recuperar la información.

De tal forma que el Archivo General de la Nación siendo promotor de las adecuadas prácticas en cuanto a la administración de documentos, busca plantear lineamientos de normalización para los procesos archivísticos, desarrollar sistemas, métodos, instrumentos, técnicas de tratamiento y almacenamiento.

Teniendo en cuenta que el manejo documental es parte fundamental de nuestro trabajo y que cada día observamos la necesidad de contar con una adecuada gestión de riesgos, surge este proyecto de investigación en el área de gestión documental de la entidad pública Defensa Civil Colombiana, basados en las normas UNE-ISO/TR 18128:2014 y NTC- ISO 31000:2018 de gestión y apreciación de riesgos.

Así mismo, este proyecto permite adoptar estándares para control interno, que regulan de forma estructurada a la entidad con debilidades en sus procesos internos y en consecuencia, es preciso contar con un plan de manejo de los Riesgos, con el fin de considerar un tratamiento del riesgo, recomendar acciones, asignar roles y responsables, implementar controles y realizar mecanismos de monitoreo permanente, teniendo en cuenta que los riesgos siempre se encontrarán inmersos en los procesos y actividades que se realizan en el día a día.

Por esta razón el objetivo de este proyecto es realizar un diagnóstico en el proceso de

gestión documental, e identificar los riesgos para analizar las amenazas y vulnerabilidades que se pueden materializar y posterior a esto realizar la evaluación y tratamiento de los riesgos del proceso.

De igual manera, se emite el informe de gestión de riesgos donde se pueden evidenciar los resultados de la investigación a la Oficina de Control Interno de la Defensa Civil Colombiana con el fin de apoyar su misión y la futura implementación de controles y acciones de mejoramiento para los riesgos identificados.

1. GENERALIDADES

1.1. LINEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación que se adopta en el presente proyecto es: Software inteligente y convergencia tecnológica, avalada por la Universidad Católica de Colombia como una herramienta que permite identificar conceptos elementales para la mejora de los procesos en las entidades. Adicionalmente permite adoptar estándares para control interno, que regulan de forma estructurada a las entidades con debilidades en sus procesos internos, ya que al realizar la identificación de riesgos basados en las normas UNE-ISO/TR 18128:2014 y NTC-ISO 31000:2018 para el proceso de gestión documental de la Defensa Civil Colombiana.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para las entidades públicas es importante que se identifiquen o precisen las áreas, los procesos, los procedimientos, las instancias y los controles dentro de los cuales puede actuarse e incurrirse en riesgos que atentan contra la buena gestión y la obtención de resultados para disponer de un adecuado manejo del riesgo.

Los archivistas al igual que los demás grupos de trabajadores en el desarrollo de sus actividades laborales se ven expuestos a una serie de riesgos, como son las unidades de información – gestión documental de las entidades públicas, y estos eventos se pueden determinar por aspectos que están fuera de su control conforme al estándar NTC-ISO 31000.

Los factores de carácter externo, que resultan del entorno, y que atentan contra su naturaleza como, son: ausencia de normas relacionadas con los procesos documentales,

ausencia de políticas y programas de implementación de instrumentos de gestión documental, que en determinado momento puede llegar a incidir en el cumplimiento de los objetivos e incluso comprometer la imagen institucional. Igualmente, intervienen unos factores internos que se identifican en los procesos, en las actividades documentales, en la baja remuneración, en la selección del personal que ejecuta los procesos documentales entre otros. Sobre estos factores se deben establecer controles que sean efectivos y reduzcan significativamente su consecuencia o impacto y la probabilidad de ocurrencia.

El sistema de gestión documental de la Defensa Civil Colombiana debe contar con una herramienta que beneficie y haga posible la identificación y el manejo de riesgos a los que se puede ver afectada la entidad, no solamente en los eventos de un desastre natural, si no en situaciones causadas por el hombre, actos terroristas o conflictos armados, en el cumplimiento de los mismos procesos que desarrollan estas Unidades de Información.

Como ya se ha dicho por documentalistas, todas las acciones de las entidades públicas se concretan en documentos, como: datos, textos, imágenes, gráficos, fotos, animación, vídeo, audio y voz, por lo que es responsabilidad del sistema de gestión documental, buscar los mecanismos para asegurarla de amenazas, a efectos de minimizar los daños a la entidad y maximizar el retorno de inversiones y las oportunidades de negocio.

Para lograr estos propósitos se obligan a diseñar herramientas o metodologías encaminadas a reducir y controlar la ocurrencia de riesgos en el cumplimiento de los objetivos institucionales. De ahí, la importancia de darle trascendencia en las entidades públicas al concepto de riesgo, permitiendo una apropiada administración para minimizar,

reducir, transferir o eliminar el impacto del mismo.

En consecuencia, es preciso contar con un Plan de Manejo de los Riesgos, con el fin de considerar un tratamiento del riesgo, recomendar acciones, asignar roles y responsables, implementar controles y realizar mecanismos de monitoreo permanente, teniendo en cuenta que estos siempre se encontrarán inmersos en los procesos y actividades, con la probabilidad que aparezcan nuevas amenazas que obliguen a continuos ajustes.

1.2.1. Antecedentes del problema

De manera general, la gestión del riesgo en este país tiene un enfoque organizacional basado en los procesos establecidos en la norma NTC-ISO 31000:2018 gestión del riesgo, principios y directrices, y en la legislación referente al Modelo De Gestión y Planeación en la administración pública, pero no un enfoque de la gestión de riesgos relacionados taxativamente con los procesos o sistemas de la gestión documental.

Aunque recientemente se ha constatado por el ICONTEC la norma ISO/TR 18128:2014 la apreciación del riesgo en procesos de gestión documental se evidencia insuficiencia de instrumentos para su aplicación.

Frente a esta problemática, el objetivo de este modelo para la identificación de riesgos en la gestión documental de la Defensa Civil Colombiana es orientar a la oficina de control interno para reconocer los riesgos que pueden afectar positiva o negativamente a la entidad y satisfacer las necesidades de una entidad. Lo cual está dirigida directamente a los

responsables de la gestión documental y al área de tecnologías de la información.

Adicional a esto es importante resaltar que las entidades públicas están obligadas a cumplir con la normativa vigente como lo es la Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la Ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. Esta Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.

Con tal referente el Estado Colombiano, con el Decreto 1537 de 2001 establece en el artículo 4° que todas las entidades de la Administración Pública deben contar con una política de Administración de Riesgos tendiente a darle un manejo adecuado a los mismos, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Los archivos como mecanismos del sistema de control interno de las entidades públicas, también con la intervención en la simplificación y control de los trámites facilitan la gestión transparente y para minimizar errores en la operación. Así mismo, los archivos actúan como conservadores de la memoria colectiva mediante la cual los ciudadanos pueden recrear su pasado e interactuar críticamente el desarrollo del ser colombiano.

A partir del año 2000, numerosos países de América Latina y de Europa abordan fuertemente el problema de la legislación sobre el derecho a la información y consecuentemente de la restricción sobre la accesibilidad documental. El derecho a la información es un derecho humano reconocido en pactos y tratados internacionales.

Luz Alba Chacón de Umaña¹ explica que la accesibilidad desde el punto de vista legal depende de cada país. Para que exista una eficaz accesibilidad no basta con disponer del marco legal respectivo, también será necesario que la documentación esté muy bien reunida, bien clasificada y muy bien ordenada, tener una descripción completa y expedita, que el estado de conservación de la documentación sea óptimo, ya que su mal estado físico restringe el acceso a la información y no satisface las necesidades de los usuarios.

Teniendo en cuenta que es de suma importancia garantizar el acceso a los archivos, Carmen Crespo y Vicente Viñas² distinguen dos áreas bien diferenciadas y a su vez complementarias en la conservación como son, por un lado, las medidas para evitar el deterioro de estos documentos (medidas preventivas o preservativas) y por el otro, el tratamiento directo de las piezas afectadas por cualquier tipo de degradación o deterioro (medidas curativas o restauración).

Muchas empresas aun no son conscientes de las problemáticas o consecuencias que se podrían evitar identificando los riesgos a los que puede estar expuesta una organización, como lo es pérdida de tiempo, altos costos, mal servicio al cliente retrasando tiempos de respuesta, sanciones legales. El reconocimiento de la exposición de riesgos y la evaluación de pérdidas potenciales son elementos esenciales para la tipificación del riesgo – categorías en los archivos que se encuentran dentro del grupo administrativo.

¹ Chacón de Umaña, L. (1994) La Accesibilidad a los documentos administrativos, Lima: [s.n] página 26

² Crespo y Viñas (1984) La Preservación y Restauración de documentos y libros en papel: un estudio del RAMP con directrices. Paris: UNESCO. Pág.27-28

1.2.2. Pregunta de Investigación

¿La identificación y evaluación de riesgos en el proceso de gestión documental apoyará la misión de Control Interno en la Defensa Civil Colombiana?

1.2.3. Variables del problema

Dentro del contexto del problema se identifican las siguientes variables:

- ✚ **Riesgo**³ Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información.
- ✚ **Probabilidad:** es la posibilidad de que un riesgo pueda ocurrir en el desarrollo de la actividad que se tiene que realizar.
- ✚ **Impacto cualitativo:** una valoración realizada a través de las características que tienen como base un escenario de amenaza sobre los activos.
- ✚ **Impacto cuantitativo:** es el efecto económico de la materialización de riesgo.
- ✚ **Control:** Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información

³ LORENZO PEREZ, Alfonso. Riesgo, Amenaza y Vulnerabilidad. ISO 27001 2019.

por debajo del nivel de riesgo asumido.

- ✚ **No conformidad:** Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe.

- ✚ **Recomendaciones:** Es un instrumento que se emite para indicar opciones de mejora antes los riesgos identificados.

- ✚ **Pruebas:** Son mecanismos e instrumentos que se realizan en el proceso de familiarización para identificar los riesgos del proceso.

- ✚ **Evidencias:** Es la certeza que se logra a través de la ejecución de las pruebas

1.2.4. Alcance y limitaciones

El alcance del proyecto es la identificación de los riesgos en el proceso de gestión documental de la Defensa Civil Colombiana, con el fin de apoyar la misión que tiene la oficina de control interno de acuerdo con la normatividad archivística vigente y estándares como lo es la ISO 31000:2018 Gestión del riesgo, proponiendo recomendaciones y controles que permitan mitigar estos riesgos.

A pesar que la gestión de riesgos proporciona ventajas importantes, las limitaciones existen y resultan de realidades tales como que el juicio humano en la toma de decisiones

que puede ser errado, las decisiones sobre cómo responder al riesgo estableciendo controles como considerar los costos y ventajas relativas, las interrupciones pueden ocurrir debido a fallas humanas, los controles se pueden evitar por la colusión de dos o más personas, y la gerencia tiene la capacidad de eliminar decisiones de la gestión del riesgo de la entidad.

Este proyecto se va a desarrollar en las siguientes etapas:

- ✚ Fase 1. Inicio
- ✚ Fase 2. Planificación
- ✚ Fase 3. Ejecución
- ✚ Fase 4. Cierre

1.3.JUSTIFICACIÓN

El fin de este proyecto es la identificación de riesgos del proceso de gestión documental en la Defensa Civil Colombiana, teniendo en cuenta que en el ámbito de las entidades públicas en Colombia, la gestión del riesgo es un factor principal que hay que tener en cuenta porque todas las entidades sea cual sea la naturaleza está expuesta a números riesgos, lo cual es necesario considerar la gestión de riesgos para identificarlos, adoptar medidas oportunas y establecer los procesos necesarios con el fin de minimizar o eliminar los riesgos que pueden afectar a una entidad.

Por consiguiente es necesario conocer los riesgos a los que está expuesta la información para poder gestionarlos, y en este contexto, la gestión documental que se ha desarrollado en Colombia con base a lineamientos y directrices establecidos en la normativa legal y de

manera progresiva a través de estándares internacionales para la gestión de documentos, que se han venido adoptando con el fin de normalizar tanto los procesos de gestión documental como los sistemas de gestión documental, lo cual sería difícil sin una adecuada gestión del riesgo que permita anticiparse a aquello que podría afectar los documentos y en consecuencia el logro de los objetivos de una entidad.

Este modelo beneficiará en gran medida a las entidades públicas, asegurando los procesos documentales y permitiendo demostrar que la ocurrencia de los riesgos es posible de administrar a través de un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, así como de un acertado estudio, evaluación y valoración de los riesgos.

En el ámbito legal, el proyecto permite de gran manera cumplir con lo solicitado por entidades de control, las cuales proponen adoptar métodos y estrategias para los mismos principios. En la parte académica permite aplicar de manera precisa los conocimientos adquiridos buscando cumplir con el perfil de especialista requerido por la Universidad.

Este proyecto es importante para la Defensa Civil Colombiana, porque se enfoca para identificar y evaluar los riesgos en el proceso de gestión documental, permitiendo orientar a los responsables y conducir el procedimiento necesario para prever y reducir eventuales siniestros. Así mismo, se convierte en un instrumento significativo dentro de la administración pública, ya que permitirá aumentar el nivel o grado de seguridad en el manejo de la información por quienes tienen la responsabilidad de las Unidades de Información - Archivos.

Adicionalmente el desarrollo de este trabajo le puede aportar al proceso de gestión documental, ya que todas las personas vinculadas con la entidad deben reconocer los principios de prevención de acuerdo con el grado de responsabilidad y las funciones que desarrollen dentro del proceso.

En consecuencia, los archivos como mecanismos del sistema de control interno de las entidades públicas, con la intervención en la disminución y control de los trámites facilitan la gestión transparente y permite minimizar errores en la operación.

Así mismo en la parte económica se puede manifestar la reducción de costos innecesarios y la racionalización de los recursos destinados al proceso de gestión documental, con base a la matriz que se va a entregar a la oficina de control interno, la entidad evitaría una inversión de aproximadamente 30. Millones.

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Identificar los riesgos en el proceso de gestión documental, con base en las normas UNE-ISO 31000:2018, UNE-ISO/TR 18128:2014 en la Defensa Civil Colombiana.

1.4.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico sobre los riesgos del proceso de gestión documental, para conocer el estado actual de la información.
- Identificar los riesgos del proceso de gestión documental para analizar las

amenazas y vulnerabilidades que pueden materializarse.

- Realizar la evaluación de los riesgos del proceso de gestión documental para determinar el nivel del riesgo, orientar a los responsables a considerar un tratamiento para el manejo de los riesgos.

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1.MARCO CONCEPTUAL

Riesgo⁴ es una palabra antigua y de uso común en muchas lenguas. En su uso corriente denota incertidumbre asociada a un evento futuro o a un evento supuesto.

Riesgo: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).¹

Riesgo de gestión: posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

Riesgo de corrupción: posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para

⁴ DIAZ CEBALLOS, Ángela María. Mapfre estudios, Revista Gerencia de Riesgos y Seguros 2002.

desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Riesgo inherente: es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

Riesgo residual: nivel de riesgo que permanece luego de tomar sus correspondientes medidas de tratamiento.

Riesgo de seguridad digital: combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, así como afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas.

Gestión del riesgo: proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

Probabilidad: se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Esta puede ser medida con criterios de frecuencia o factibilidad.

Factores de riesgo: Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Se clasifican en: Físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos,

psicosociales y biológicos. Su identificación acertada y oportuna, contando con la experiencia del observador, son elementos que influyen sobre la calidad del panorama general de agentes de riesgo. Se deben identificar los factores de riesgo, en los procesos productivos, en la revisión de los datos de accidentalidad y las normas y reglamentos establecidos.

Identificación de Riesgos: establecer la estructura del riesgo, fuentes o factores internos o externos, generadores de riesgo; puede hacerse a cualquier nivel; a toda la entidad, por áreas, por procesos, por funciones, desde el nivel estratégico y hasta el más operativo.

Factores de riesgo: Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Se clasifican en: Físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. Su identificación acertada y oportuna, contando con la experiencia del observador, son elementos que influyen sobre la calidad del panorama general de agentes de riesgo. Se deben identificar los factores de riesgo, en los procesos productivos, en la revisión de los datos de accidentalidad y las normas y reglamentos establecidos.

Se entiende por factor de riesgo, la fuente o condición interna o del entorno generadora de eventos o condiciones que puedan afectar la dinámica de gestión. Existen dos tipos de factores de riesgos:

Factores de riesgo externo: están asociados a la fuerza de la naturaleza o a que están fuera del control de la entidad en cuanto a su causa y origen; éstos pueden ser de tipo: social, cultural, económico, tecnológico, político, legal y/o ambiental.

Factores de riesgo interno: corresponden al conjunto de fuentes sobre las cuales la organización sí tiene el control directo. En esta categoría aplican: la estructura, cultura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos, recursos humanos y recurso económicos.

Los sistemas de gestión documental son los procesos, controles y aplicaciones necesarias para la gestión de los documentos. Los procesos archivístico o documentales, tal como lo menciona el artículo 22 de la Ley General de Archivos, establece que la gestión de documentos dentro del concepto de Archivo Total, comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos. Estos procesos son identificados de forma sistemática y en procesos constituyentes de un Programa de Gestión Documental que ha de estar articulado con el marco normativo colombiano.

Panorama de factores de riesgo: Es una forma sistemática de identificar, localizar, valorar y jerarquizar condiciones de riesgo laboral a que están expuestos los procesos, que permite el desarrollo de las medidas de intervención. Es considerado como una herramienta de recolección, tratamiento y análisis. Los panoramas de factores de riesgos deben contener tanto la valoración de las áreas, como el personal expuesto, determinando los efectos que puedan causar y por supuesto, la determinación de medidas de control.

Riesgo legal: Es aquel que se presenta se presenta a causa de la posibilidad de que contratos inexigibles, demandas judiciales o sentencias adversas interrumpen o afecten en forma negativa las actividades de un banco. Este riesgo no se puede cuantificar fácilmente y la gerencia suele darse cuenta de su existencia cuando ya es demasiado tarde, es decir, cuando ya se ha manifestado.

Riesgo de Reputación: Consiste en la posibilidad de que la publicidad negativa sobre las prácticas comerciales del banco, sea ésta verdadera o no, provoque una fuga de clientes, el aumento de las costas judiciales o la disminución de los ingresos. Si bien el riesgo de reputación puede basarse en datos cuantificables, es, al igual que el riesgo legal, bastante subjetivo.

Análisis de Riesgos: Determina el impacto y la probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

Causa: son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

Control: es toda acción que tiende a minimizar los riesgos; lo que significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas.

Controles preventivos: actúan para eliminar las causas del riesgo y prevenir su ocurrencia o materialización.

Controles correctivos: permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propician su ocurrencia.

El Programa de Gestión Documental considera los siguientes aspectos:

- **Administrativos:** Situaciones administrativas de la gestión de documentos en aspectos como la transparencia, la simplificación de los trámites y la eficiencia de la administración.
- **Económicos:** análisis de situaciones de tipo económico, como la reducción de costos derivados de la conservación de documentos innecesarios y la racionalización de los recursos destinados a la gestión documental.
- **Archivísticos:** Considerados la base del programa; se refieren a los consignados en la Ley 594 de 2000 y en referentes teóricos sobre la gestión de documentos. Estos son: los conceptos de archivo total. Ciclo vital del documento, principios de procedencia y de orden original.
- **Archivo:** es el conjunto de documentos sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **Ciclo Vital Del Documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos

desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

- **Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma por el medio utilizado.
- **Documento de Archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.
- **Organización de Archivos:** Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.
- **Organización de Documentos:** Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de una entidad.
- **Auditoría:** está concebida como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad, con lo cual se fortalece el cumplimiento de sus objetivos a través de un enfoque sistemático y disciplinado de evaluación y medición de los procesos de gestión y control.

- **Generalidades de la Auditoría:** Las auditorías tienen como propósito evidenciar la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de la gestión de los distintos procesos, actividades, planes, proyectos, operaciones y demás resultados de las entidades para lograr su mejora continua, promoviendo el ejercicio de autocontrol y autoevaluación.
- **Auditoría según su enfoque:** Se dividen en tres grupos: auditoría al sistema de gestión, auditoría a los procesos y auditoría a los resultados del servicio.

Auditoría al sistema de gestión: evalúa su efectividad tanto para desarrollar la estrategia y las políticas, como para lograr los objetivos y el desempeño esperado.

Auditoría a los procesos: evalúa la efectividad de las medidas de gestión en un determinado proceso.

Auditoría a los resultados del servicio: evalúa la efectividad de las medidas de gestión que se adoptan para garantizar el cumplimiento de las características planeadas para un servicio.

- **Tipos de auditoría entre los que podemos encontrar⁵**

“Auditoría interna: se lleva a cabo por los propios empleados del negocio, para investigar la validez de los métodos de operaciones y su coherencia con respecto a la

⁵ Emprende Pyme. (2016). Auditoría, Tipos de auditoría. Abril 02, 2019, de Emprende Pyme Sitio web: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>

política general de la empresa. Para ello se evalúan ciertos detalles que intervienen en los procesos y mecanismos internos”.

2.2.MARCO TEÓRICO

La **Organización Internacional de Normalización**, más conocida por su acrónimo ISO, es la organización internacional más prestigiosa en normalización. La fuerza de las normas ISO se basa en unos estrictos procedimientos de aprobación de normas y el reconocimiento internacional de las mismas. Las normas ISO son grandemente aceptadas en los cinco continentes y adoptadas por muchos organismos nacionales de normalización como normas nacionales. En el caso de España el organismo normalizador es AENOR y las normas ISO adoptadas se publican como normas UNE).

La gestión de riesgo se puede definir como “el proceso de toma de decisiones en un ambiente de incertidumbre sobre una acción que va a suceder y sobre las consecuencias que existirán si esta acción ocurre”.

El proceso general de la gestión de riesgo, es aplicable a un programa, a una política, a un proceso, una actividad, a una etapa de un proceso, etc. También este puede aplicarse en todos los niveles de una organización ya sea estratégico, de apoyo, táctico u operacional.

No obstante, el enfoque que se tome y los métodos utilizados para tomar las decisiones, variarán de una aduana a otra, de un programa a otro, o bien de una actividad a otra.

Sobre la gestión del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental existen varias normas técnicas que abordan la gestión del riesgo como uno de los elementos

fundamentales para normalizar y estandarizar los procesos relacionados con la gestión documental. A continuación, se relacionan algunos referentes teóricos y técnicos que han sido considerados para el desarrollo de esta investigación y una breve descripción de cada uno.

REFERENTES TEÓRICOS Y TÉCNICOS GESTIÓN DE RIESGOS, APRECIACIÓN DE RIESGOS Y CON SISTEMAS Y PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

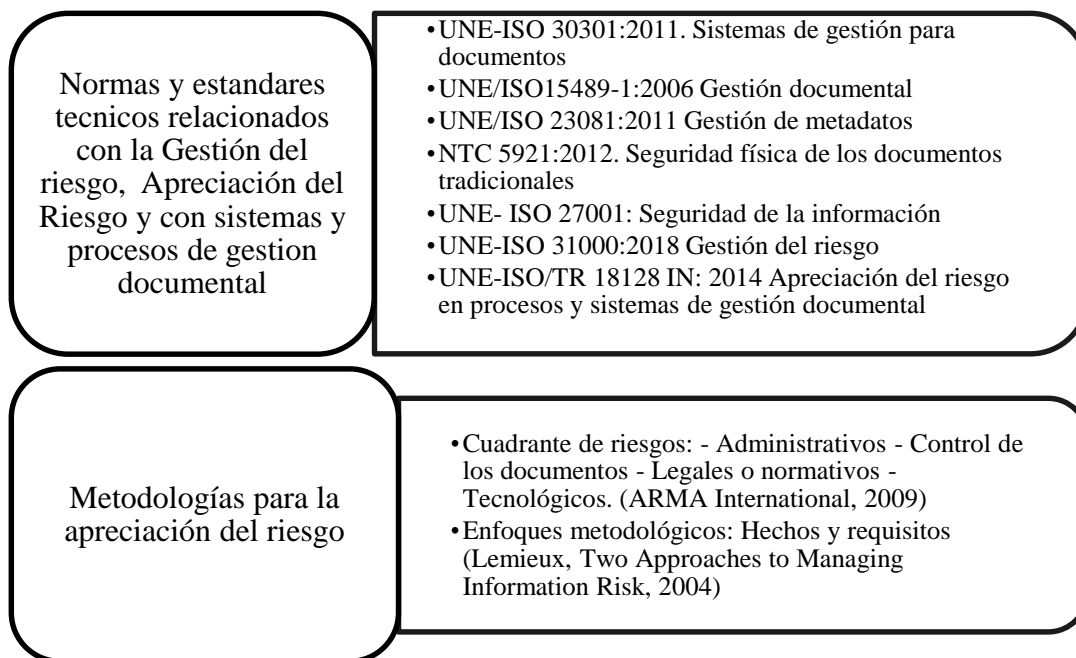


Figura 1.Referentes teóricos y técnicos gestión de riesgos, apreciación de riesgos y con sistemas y procesos de gestión documental

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

2.2.1. Normas y estándares técnicos relacionados con la gestión del riesgo y con sistemas y procesos de gestión documental

- **UNE-ISO 30301:2011. Sistemas de gestión para documentos⁶**

La UNE-ISO 30301:2011 Información y documentación. Sistemas de gestión de registros. Requisitos, tiene un enfoque estratégico y se encuentra dentro de la familia de las normas de sistemas para la gestión de documentos. 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.

Los requisitos de esta norma, relacionados con las acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades nos obligan a identificar los factores internos y externos que afectan a la organización, los requisitos de negocio, legales y de otra índole, que afectan a la creación de los documentos y el alcance del SGD, que se centra en la planificación alrededor de los riesgos estratégicos, asociados al aseguramiento de que el Sistema de Gestión Documental – SGD, alcance los resultados previstos. El éxito en la implementación de un SDG requiere de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos, que como subprocesos de la gestión del riesgo, se basan en la comprensión de la organización y su contexto teniendo en cuenta factores externos e internos de la organización, así como los requisitos de negocio, legales y reglamentarios que debe cumplir.

⁶ UNE-ISO 30301:2011 Información y documentación. Sistemas de gestión de documentos. Requisitos. Asociación Española de Normalización y Certificación.



Imagen 1. Conocimiento del entorno requerido por la norma ISO 30301 a partir de la UNE 166006 (Fuente: Internet)

▪ **UNE-ISO 15489-1:2006. Gestión documental⁷**

La UNE/ISO15489-1:2006, *Información y documentación. Gestión de documentos Parte 1: Generalidades*, es una norma orientada hacia los procesos, en donde la gestión documental es un proceso transversal a toda la organización e integra la gestión de los documentos con los sistemas y procesos de trabajo, de tal manera que los documentos que han sido creados o recibidos por una organización en desarrollo de sus funciones, adquieren un valor probatorio o evidencia, atribuible por el cumplimiento de cuatro cualidades o requisitos desde el momento de su creación; estos requisitos están definidos en la norma y se resumen a continuación:

⁷ UNE/ISO15489-1:2006, Información y documentación. Gestión de documentos Parte 1: Generalidades. Asociación Española de Normalización y Certificación.

- **Autenticidad.** Documento auténtico es aquél del que se puede probar: que es lo que afirma ser; que ha sido creado o enviado por la persona de la cual se afirma que lo ha creado o enviado; y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.
- **Fiabilidad.** Documento fiable es aquél cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio.
- **Integridad.** Documento íntegro es el que hace referencia a su carácter completo e inalterado. Es decir, un documento que no ha sufrido modificaciones no autorizadas.
- **Disponibilidad.** Documento disponible es aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado.

De manera general, la aplicación de la norma contribuye a reducir los riesgos a los que puede estar expuesta la organización, a través de la definición de procesos y controles para la gestión de documentos.

- **UNE/ISO 23081:2011. Gestión de metadatos⁸**

UNE/ISO 23081:2011 *Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales*, es otra de las normas de referencia relacionada con la gestión del riesgo.

⁸ UNE/ISO 23081:2011 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales. Asociación Española de Normalización y Certificación.

La norma establece que, a través de la adaptación de los esquemas de metadatos, una organización puede cumplir los requisitos que sean necesarios para evitar los riesgos, partiendo de la especificación de los elementos que deben incluirse para que los documentos conserven sus características de autenticidad, fiabilidad e integridad.

Es decir, que, en el momento de hacer el análisis de las estrategias para la implementación de un esquema de metadatos, la organización debe identificar los riesgos que existen y el grado de riesgo que estos implican, para asegurarse que la estrategia de implementación proporcionará acceso a los sistemas de gestión esenciales a lo largo del tiempo, cumplirá los requisitos legales de autenticidad y fiabilidad y podrá mantenerse a través del tiempo.

- **UNE- ISO 27001. Seguridad de la información⁹**

ISO 27001 es un estándar que puede ser aplicado a todo tipo de organizaciones, con total independencia del sector en el que operen o el tamaño que posean y ofrece la guía necesaria para que las mismas puedan implementar una óptima gestión de la seguridad de la información con la que trabajan.

La norma ISO 27001 busca la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que posee una organización:

- **Confidencialidad:** propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

⁹ UNE-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos. Asociación Española de Normalización y Certificación.

- **Disponibilidad:** propiedad que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.
- **Integridad:** propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los activos.

La seguridad de la información consiste en la aplicación y gestión de las medidas de seguridad apropiadas, que involucra la identificación y el análisis de un conjunto amplio de amenazas y la aplicación de controles seleccionados a través del proceso de gestión del riesgo. Para esto define como requisito general de la organización, establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la información – SGSI documentado, en el contexto de las actividades globales de negocio de la organización, de los objetivos y de los riesgos que enfrenta.

El proceso empleado en la norma para el establecimiento del SGSI se basa en el modelo de proceso PHVA¹⁰ o ciclo Deming, que consiste en una secuencia lógica de cuatro pasos: planear, hacer, verificar y actuar, en donde la evaluación de los riesgos forma parte del ejercicio cíclico. Ésta evaluación de los riesgos asociados a los activos de información de una organización, tiene en cuenta tres variables: las amenazas, los activos de información; los factores de vulnerabilidad ante la probabilidad de que la amenaza se materialice y afecte los activos de información; y el impacto potencial de cualquier incidente de seguridad de la información sobre los activos de información.

▪ **NTC 5921:2012. Seguridad física de los documentos tradicionales**

¹⁰ Planear o Planificar: consiste en definir los objetivos y los medios para conseguirlos; Hacer: Se refiere al acto de implementar la visión preestablecida; Verificar: Implica comprobar que se alcanzan los objetivos previstos con los recursos previamente asignados; Actuar: Se refiere a analizar y corregir las posibles desviaciones detectadas, así como también se debe proponer mejoras a los procesos ya empleados.

Una de las mejores prácticas para la seguridad y mantenimiento de los documentos físicos se establece en la norma NTC-5921:2012 que es una adopción modificada de la norma ISO 11799:2003 *Información y documentación. Requisitos de almacenamiento de documentos para los materiales de archivos y bibliotecas*. La norma establece los requisitos para las áreas de almacenamiento y mobiliario y describe los componentes de la planificación de desastres.

En esta norma se tratan las amenazas que ponen en riesgo los documentos, que provienen del ambiente externo y están relacionadas con las condiciones de almacenamiento y la utilización y manipulación durante el procesamiento de los documentos.

Las acciones de gestión del riesgo recomendadas giran en torno a la formulación de políticas que incluyen el control del entorno de almacenamiento, control de acceso físico, la planificación de desastres, el cuidado y manejo de los documentos, así como la utilización de materiales que aseguren la permanencia y conservación de los documentos a través del tiempo.

Dicha norma está relacionada con la normativa legal, específicamente con los Acuerdos 049 y 050 de 2000, expedidos por el Archivo general de la Nación de Colombia, donde se establecen los requisitos que deben cumplir los edificios y locales destinados a archivos y la prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo, respectivamente.

2.2.2. Normas Gestión del riesgo apreciación del riesgo

Para esta investigación la línea base para la gestión del riesgo se establece en la norma UNE-ISO 31000:2018 *Gestión del riesgo. Principios y directrices* y el enfoque sobre la

gestión del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental se fundamenta en la UNE-ISO/TR 18128 IN: 2014 *Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental*.

La metodología que se establece en estas normas debe ser aplicada en una organización de manera conjunta y articulada con otras normas técnicas relacionadas con la gestión de documentos, tanto para la definición de las actividades o procesos, como de los controles que pueden ser aplicados con el fin minimizar los riesgos en esta materia y de esta manera apoyar el cumplimiento de la normativa legal existente en el ámbito colombiano. Para tal fin a continuación, se profundiza en los aspectos más importantes de cada una de las normas:

- **UNE-ISO 31000:2018. Gestión del riesgo¹¹**

La norma UNE-ISO 31000:2018 *Gestión del riesgo. Principio y directrices*, es una norma que establece los principios y directrices genéricas para la gestión de riesgo; su ámbito es bastante amplio y tiene como alcance cualquier organización, bien sea una entidad pública, privada o comunitaria y el margen de actividades incluye estrategias y decisiones, operaciones, procesos, funciones proyectos, productos, servicios y activos, y aplica a cualquier tipo de riesgo, de cualquier naturaleza bien sea que tenga consecuencias positivas o negativas.

“En esta norma el riesgo¹² se define como el “efecto de incertidumbre sobre los objetivos”; el efecto puede ser una desviación respecto a lo previsto, puede ser positiva o negativa o ambos y la incertidumbre el estado de deficiencia" de información relativa a la comprensión o conocimiento de un suceso o evento, de sus consecuencias o de su probabilidad. Los objetivos hacen referencia a

¹¹ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación.

¹² UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 7.

diferentes aspectos organizacionales tales como financieros, salud, seguridad, medio ambientales, entre otros y establece que el riesgo se caracteriza por la referencia a sucesos o eventos potenciales y a sus consecuencias o a una combinación de ambos y se expresa como una combinación de las consecuencias de un suceso o evento y de su probabilidad” (UNE-ISO 31000, 2018).

Dicha norma recomienda que las organizaciones deben desarrollar, implementar y mejorar continuamente el marco de referencia cuyo fin sea integrar el proceso para la gestión del riesgo en los procesos globales del gobierno, políticas, gestión, estrategia, planificación, procesos de presentación de informes, valores y cultura organizacional.

- **Marco de referencia UNE-ISO 31000:2018**

De acuerdo a esta norma, la gestión del riesgo son aquellas actividades reguladas para dirigir y controlar una organización con relación al riesgo y puede aplicarse a cualquier proceso o actividad, incluyendo la toma de decisiones en todos los niveles. Uno de los principales elementos para la gestión del riesgo es el marco de referencia, que establece las bases y disposiciones que se tendrán en cuenta en todos los niveles de la organización y que ayuda a la gestión eficaz del riesgo a través de la aplicación de este proceso en todos los niveles y contextos específicos de la organización, garantizando de esta manera, que la información obtenida se reporte de manera adecuada y se utilice como base para la toma de decisiones y la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización.

La gestión del riesgo está basada en los principios, el marco de referencia y el proceso, conforme se ilustra en la *imagen 2*.

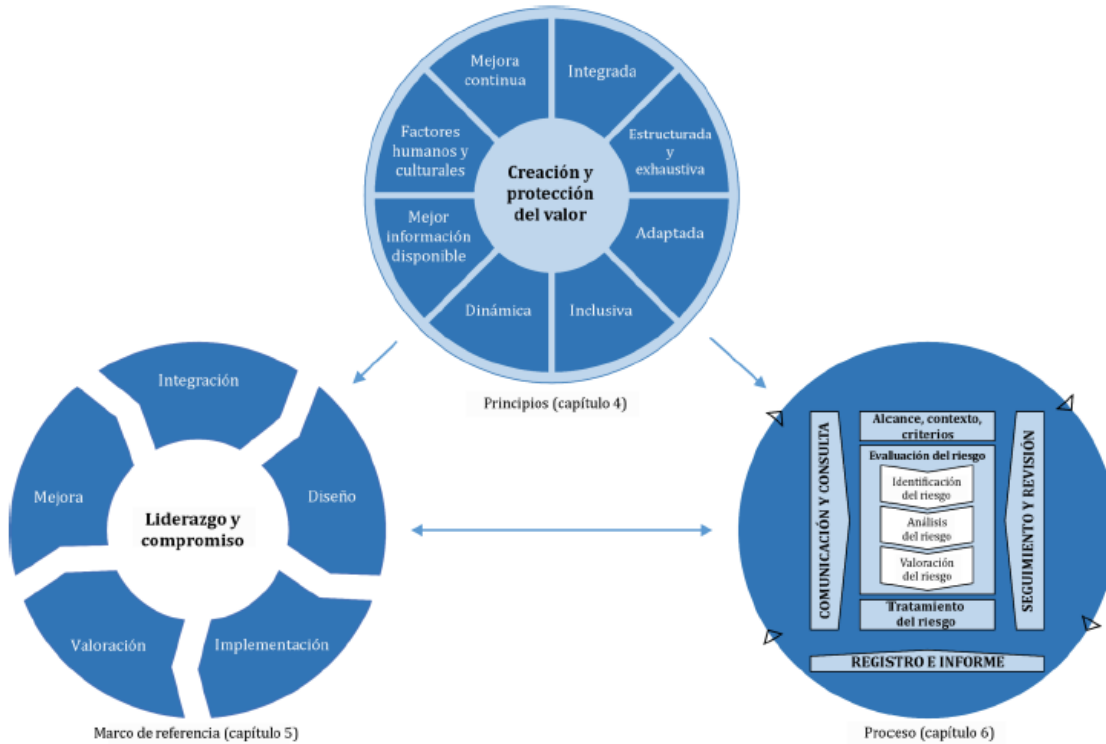


Imagen 2. Principios, marco de referencia y proceso de la gestión de riesgo
(Fuente: UNE-ISO 31000,2018)

- **Principios (4)**

Los principios son el fundamento de la gestión del riesgo y se consideran al instante de establecer el marco de referencia y los procesos de la gestión de la organización. Puesto que proporcionan orientación sobre las características de una gestión del riesgo eficaz y eficiente, comunicando su valor y explicando su intención y propósito. Los principios se describen en la *imagen 3*.



Imagen 3. Principios ISO 31000,2018
(Fuente: UNE-ISO 31000,2018)

“La gestión del riesgo eficaz requiere de los elementos:

- a) Integrada
La gestión del riesgo es parte integral de todas las actividades de la organización.
- b) Estructurada y exhaustiva
Un enfoque estructurado y exhaustivo hacia la gestión del riesgo contribuye a resultados coherentes y comparables.
- c) Adaptada
El marco de referencia y el proceso de la gestión del riesgo se adaptan y son proporcionales a los contextos externos e interno de la organización relacionada con sus objetivos.
- d) Inclusiva
La participación apropiada y oportuna de las partes interesadas permite que se considere su conocimiento, punto de vista y percepciones.
- e) Dinámica
Los riesgos pueden aparecer, cambiar o desaparecer con los cambios de los contextos internos y externos de la organización. La gestión del riesgo anticipa, detecta, reconoce y responde a esos cambios y eventos de una manera apropiada y oportuna.
- f) Mejor información disponible

Las entradas de la gestión del riesgo se basan en información histórica y actualizada, así como en expectativa futuras. La información debería ser oportuna, disponible y clara para las partes interesadas.

- g) Factores humanos y culturales
El comportamiento humano y la cultura influyen en todos los aspectos de la gestión del riesgo en todos los niveles y etapas.
- h) Mejora continua
La gestión del riesgo mejora continuamente a través del aprendizaje y la experiencia.”¹³

- **Marco de referencia (5)**

La organización debe valorar sus prácticas y procesos existentes de la gestión del riesgo, además tener en cuenta cualquier brecha y abordar estas mismas en el marco de referencia. Los componentes del marco de referencia se describen en la siguiente imagen:



Imagen 4. Marco de referencia
(Fuente: UNE-ISO 31000,2018)

¹³ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 9.

La alta dirección y los órganos de supervisión deben asegurar que la gestión del riesgo este integrada en todas las actividades de la organización y se debe demostrar el liderazgo y el compromiso (5.2), así como la planificación estratégica y rigurosa para lograr el compromiso a todo nivel. Dentro de las actividades propias de la dirección se encuentra la definición de la política para la gestión del riesgo, la cual debe estar alineada con la cultura organizacional y los objetivos de la gestión del riesgo ir alineados con los objetivos y las estrategias de la organización. de deben abordar otros aspectos como indicadores de desempeño de la gestión del riesgo, conformidad legal y reglamentaria, asignación de obligaciones, responsabilidades y recursos, así como la comunicación de los beneficios de la gestión del riesgo y la adopción de mecanismos que permitan garantizar que el marco de referencia sigue siendo el adecuado para la organización.

La integración de la gestión del riesgo depende de la comprensión de las estructuras y el contexto de la organización (5.3), todos los miembros de una organización tienen la responsabilidad de gestionar el riesgo, es un proceso dinámico e iterativo y debe ir encaminado con las necesidades y a la cultura de la organización. La gestión del riesgo no debería estar separada del propósito, la gobernanza, el liderazgo y compromiso, la estrategia, los objetivos y las operaciones de la organización.

Entender a la organización y su contexto implica la evaluación de su contexto interno y externo, dada la influencia de estos aspectos en la construcción del marco de referencia (5.4). Según la norma, la evaluación del contexto externo incluye algunos aspectos como: ambiente social, cultural y político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo, que pueden ser del ámbito local o regional, nacional e internacional,

aspectos clave que pueden tener impacto tanto en los objetivos en la organización, como en las relaciones con las partes involucradas externas, valores y sus percepciones.

En lo que se refiere al contexto interno algunos elementos que pueden incluirse están relacionados con gobierno, estructura organizacional, cultura organizacional, normas y directrices adoptados por la organización; políticas, objetivos y estrategias, capacidades entendidas como recursos y conocimiento, sistemas de información, flujos de información, funciones, procesos de toma de decisiones, relaciones contractuales, entre otros.

El implementar la gestión del riesgo requiere de una política (5.5) donde se establezca los objetivos y compromiso de la organización para la gestión del riesgo y así garantizar la eficacia del desarrollo de este proceso; de igual manera, la organización debe medir su desempeño periódicamente tanto el marco de referencia como la política y el plan para la gestión del riesgo (5.6) y realizar el seguimiento y monitoreo continuo, adaptando el marco de referencia en función de los cambios internos y externos con el fin de mejorar su valor (5.7); seguidamente con los resultados obtenidos, tomar las decisiones pertinentes para la mejora continua del proceso y el fortalecimiento de la gestión del riesgo.

También, la entidad debe garantizar que existe responsabilidad, autoridad y competencia adecuada para gestionar el riesgo incluyendo la implementación y mantenimiento del proceso, garantizando la idoneidad, eficacia y eficiencia de todos los controles y seguida la rendición de cuentas.

De igual modo, en la entidad deben identificarse a los propietarios del riesgo, quienes a su vez dan cuentas por el desarrollo y mantenimiento del marco para la gestión del riesgo,

identificación de otras responsabilidades en el proceso para la gestión del riesgo; definiendo la medición del desempeño y procesos de escalamiento y reporte interno y externo.

Es así, que la gestión del riesgo debe estar incluida en todas las prácticas y los procesos de la organización. Debe existir un plan para la gestión del riesgo, que garantice la implementación de una política de gestión del riesgo en toda la organización.

- **Proceso para la Gestión del riesgo**

La norma UNE-ISO 31000:2018 describe lo que se conoce como la *gestión del riesgo empresarial* que significa que la gestión del riesgo se asume como una parte integral de todos los procesos de la organización, es una parte esencial de la toma de decisiones y aporta valor a la organización.

Siguiendo la norma UNE-ISO 31000:2018 *Gestión del riesgo. Principios y directrices*, a continuación, se describe el conjunto de actividades que conforman el proceso para la gestión de riesgos:

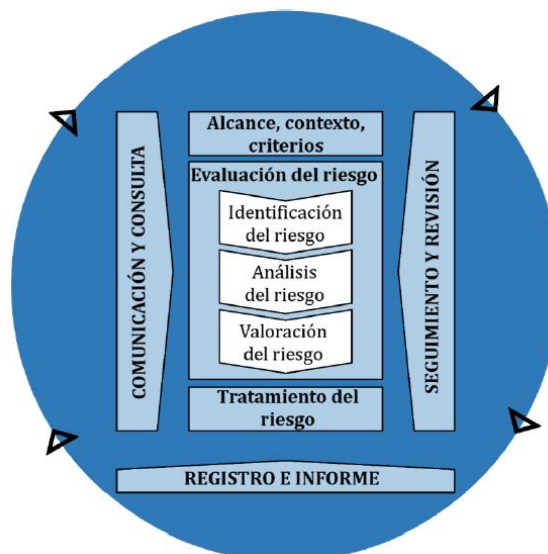


Imagen 5. Esquema del proceso para la gestión del riesgo
(Fuente: UNE-ISO 31000,2018)

El proceso de la gestión del riesgo debe ser una parte integral de la gestión y de la toma de decisiones e integrarse en la estructura, las operaciones, y los procesos de la organización. A continuación, se relacionan con base en la Norma UNE-ISO 31000:2018.

- **Comunicación y consulta (6.2)**

Su propósito es asistir a las partes interesadas pertinentes a comprender el riesgo, las bases con las que se toman las decisiones y las razones por las que son necesarias implementar acciones específicas.¹⁴

- **Alcance, contexto y criterios (6.3)**

Se refiere a los aspectos internos y externos que hay que tener en cuenta dentro del proceso de la gestión del riesgo, para establecer el alcance y los criterios del riesgo dentro de la política de gestión del riesgo. Estos parámetros están relacionados con el contexto o ambiente externo y/o interno respectivamente, en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos.¹⁵

- **Evaluación del riesgo (6.4)**

Es el proceso total de identificación del riesgo, análisis del riesgo y valoración del riesgo.¹⁶

¹⁴ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 17

¹⁵ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 17-19

¹⁶ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 19

- **Identificación del riesgo (6.4.2).**

Es el proceso para encontrar reconocer y describir el riesgo que pueden contribuir o no al logro de los objetivos de una organización. Implica la identificación de las fuentes de riesgo, que puede ser tangible o intangible; los eventos que pueden ser ocurrencias con varias causas, las amenazas y oportunidades; las vulnerabilidades y las capacidades; los indicadores de riesgos emergentes, las consecuencias y sus impactos; etc., factores por lo que se hace importante a la hora de realizar este proceso contar con información pertinente, apropiada y actualizada de la organización.¹⁷

- **Análisis del riesgo (6.4.3).**

Es el proceso que permite comprender la naturaleza del riesgo y sus características, también determinar su nivel, es decir su magnitud o de una combinación de riesgos que se expresa en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad. El análisis es la base para la evaluación del riesgo y las decisiones con el fin de tratar los riesgos y darles una estimación.¹⁸

- **Valoración del riesgo (5.4.4).**

Es el proceso de comparación entre los resultados del análisis del riesgo y los criterios del riesgo para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o tolerables. Dicha evaluación permite apoyar la toma de decisiones sobre el tratamiento del riesgo.¹⁹

¹⁷ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 19-20

¹⁸ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 20

¹⁹ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 21

- **Tratamiento del riesgo (6.5.)**

En el proceso se consideran y se implementan opciones para abordar el riesgo, tales como; evitar el riesgo decidiendo no continuar con la actividad que lo originó, aceptar e incrementar el riesgo con el fin de perseguir una oportunidad; retirar la fuente del riesgo; cambiar la probabilidad; cambiar las consecuencias; compartir el riesgo con una o más partes involucradas y/o retener el riesgo a través de la decisión informada.

También, hace referencia a los tratamientos del riesgo relacionados con consecuencias negativas como mitigación del riesgo, eliminación del riesgo, prevención del riesgo, y reducción del riesgo.²⁰

- **Seguimiento y revisión (6.6.)**

El propósito del proceso es asegurar la calidad, la eficacia del diseño, la mejora continua, la implementación y los resultados del proceso. Este seguimiento y monitoreo incluye la planificación, recopilación y análisis de información, supervisión periódica, registro de resultados y retroalimentación. Este proceso puede aplicar al marco de referencia para la gestión del riesgo, al proceso para la gestión del riesgo o al control. El fin de los resultados de seguimiento y revisión deben tenerse en cuenta en las actividades de gestión de desempeño, medición e informe de la organización.²¹

- **Registro e informe (6.7)**

²⁰ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 21-22

²¹ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 23

El registro e informe trata de comunicar las actividades de la gestión del riesgo y sus resultados en la organización, facilitar información para la toma de decisiones, mejorar las actividades, asistir la interacción con las partes interesadas. El informe es una parte integral de la gobernanza de la organización y su fin es mejorar la calidad de la comunicación y apoyar a la alta dirección y a quienes supervisan a cumplir sus responsabilidades.²²

El proceso de gestión de riesgos en la norma UNE-ISO 31000:2018 es cíclico y está diseñado para ser parte de las prácticas de gestión de una organización. De las actividades descritas algunas son comunes a cualquier disciplina, como el establecimiento del alcance, contexto y criterios, la comunicación y consulta, el seguimiento y revisión, aspectos a los que se les debe definir un procedimiento o metodología que pueda ser aplicado a cualquier campo de trabajo.

- **UNE-ISO/TR 18128:2014. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental.**

La norma UNE-ISO/TR 18128:2014 *Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental* se encuentra basado en la norma UNE-ISO 31000 y comprende específicamente el proceso de apreciación del riesgo y sus tres subprocesos: identificación, análisis y evaluación del riesgo.²³

Esta norma brinda una orientación sobre cómo se pueden desarrollar estas tareas en relación con los procesos y sistemas de gestión documental y tiene como finalidad orientar a

²² UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 23

²³ UNE-ISO/TR 18128. (2014). Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental. Asociación Española de Normalización y Certificación.

los profesionales de la gestión documental, para realizar la apreciación de los riesgos, definiendo directrices sobre el proceso de la gestión del riesgo que se presenta en la norma UNE-ISO 31000:2018 *Gestión del riesgo. Principios y directrices*, aplicados a los riesgos relacionados con los procesos y sistemas de gestión documental.

El objeto y campo de aplicación de esta norma, consiste en definir una metodología de análisis para identificar los riesgos relacionados con los procesos y sistemas de gestión documental, proponer un método de análisis de las potenciales amenazas y vulnerabilidades sobre los procesos y sistemas de gestión documental, establecer directrices para realizar la apreciación los riesgos de procesos y sistemas de gestión documental y recomendar acciones y/controles que permitan documentar y mitigar los riesgos valorados con alta criticidad para la entidad.

Dentro del contexto de los procesos y sistemas de gestión documental, la identificación de los riesgos tiene como objetivo detectar, examinar y registrar las posibles acciones y debilidades que pueden suceder y afectar la capacidad de los documentos y el logro de los objetivos propuestos por la entidad. En la figura 2 relacionada a continuación se presentan las tres categorías asociadas con la creación y control de los documentos:

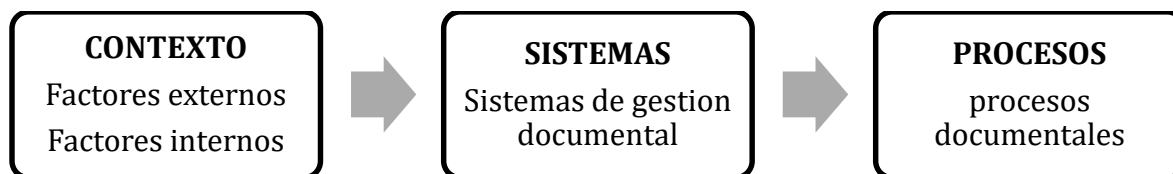


Figura 2. Categorías del proceso de identificación del riesgo

(Fuente: elaboración propia, adaptado de UNE-ISO/TR 18128,2014)

De igual forma, la norma dice que el análisis del riesgo, es un subproceso y se realiza para determinar las consecuencias potenciales de los riesgos y la probabilidad de ocurrencia de los mismos, a través de elementos de análisis como las áreas de incertidumbre, que tiene como resultado del análisis establecer las consecuencias y los criterios de apreciación del riesgo que contribuirán a la definición del escalado de probabilidad del riesgo.

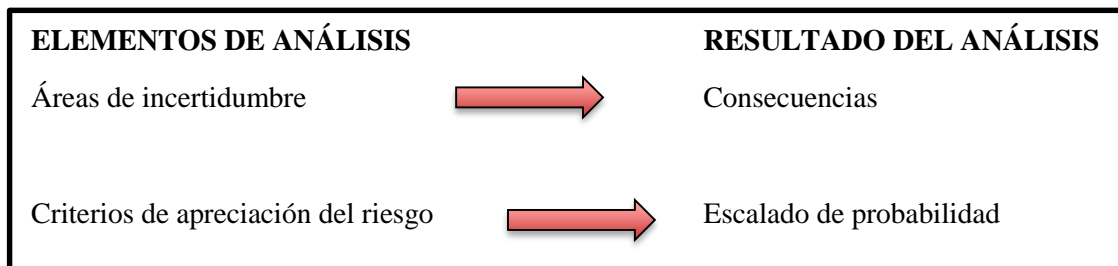


Figura 3. Elementos y resultados del subproceso de análisis del riesgo

(Fuente: elaboración propia, adaptado de UNE-ISO/TR 18128,2014)

En conclusión, la norma trata la evaluación de los riesgos como un subproceso que consiste en realizar la comparación del nivel de riesgo detectado durante el análisis, frente a los criterios de riesgo establecidos dentro del contexto de la organización.

Podemos inferir que el análisis de los riesgos, es la etapa principal para considerar la prioridad y el tratamiento de los riesgos. Así mismo, la evaluación de los riesgos ayuda en la toma de las decisiones que pueden ser:

- Si un riesgo necesita tratamiento
- Las prioridades para el tratamiento
- Si una actividad debería llevarse a cabo
- Cuál de las posibles opciones se debería adoptar

La apreciación del riesgo en procesos y sistema de gestión documental de la norma UNE-ISO/TR 18128: 2014, sigue el desarrollo de los procesos de gestión del riesgo establecidos en la norma UNE-ISO 31000:2018; es importante tener en cuenta el desarrollo del establecimiento del contexto, ya que en esta etapa se incluye la definición de los criterios de riesgo, que serían aquellos criterios que aplican para evaluar la importancia del riesgo para la organización.

Dentro del subproceso de identificación del riesgo se presentan las capas de contexto de los documentos y procesos de gestión documental de una organización para la identificación de los factores tanto externos como internos. En su ítem (5.1) la norma ilustra las capas de contexto de los documentos y procesos de gestión documental así:



Imagen 6. Capas del contexto de los documentos y los procesos de gestión documental
(Fuente: UNE-ISO/TR 18128,2014)

En esta norma, la metodología para la identificación y el análisis de los riesgos relativos a los procesos y sistemas de gestión documental, se tiene en cuenta cuatro áreas de incertidumbre. Estas áreas, se constituyen en una guía para obtener las causas de posibles

riesgos en una organización. Los aspectos relacionados con cada una de ellas son los siguientes:

- Contexto: factores externos (5.2.)²⁴

Los factores externos son áreas de incertidumbre que están por fuera del control de la organización, pero que afectan a los documentos y los sistemas donde se crean y gestionan.

- Contexto: factores internos (5.3.)²⁵

Los factores internos son áreas de incertidumbre que tienen un efecto inmediato en la gestión de los documentos. Están relacionados con los cambios del entorno económico, tecnológico y estructural de las organizaciones, para adaptarse a nuevas circunstancias.

- Sistemas de gestión documental (5.4.)²⁶

Los sistemas para crear y controlar documentos, son dinámicos a lo largo del tiempo de acuerdo con el contexto externo e interno de la organización, por lo que se hace necesario que la alta dirección esté bien informada y asuma la responsabilidad de respuesta de la organización ante posibles amenazas. La identificación de riesgos relacionados con los sistemas de gestión documental y otros sistemas de información, generalmente se realiza desde la perspectiva de la seguridad de la información.

²⁴ UNE-ISO/TR 18128. (2014). Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental. Asociación Española de Normalización y Certificación.

²⁵ UNE-ISO/TR 18128. (2014). Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental. Asociación Española de Normalización y Certificación.

²⁶ UNE-ISO/TR 18128. (2014). Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental. Asociación Española de Normalización y Certificación.

- Procesos documentales (5.5.)²⁷

En este tema la identificación de riesgos se centra en la creación de los documentos, en los procesos de control para gestionarlos y en los sistemas de gestión documental. Las referencias para el diseño de documentos y procesos documentales se encuentran en las normas ISO 15489²⁸, partes 1 y 2, e ISO 23081²⁹ partes 1, 2, y 3.

La metodología de la norma UNE-ISO/TR 18128:2014, está enfocada hacia los requisitos que deben cumplir los documentos para identificar los riesgos que podrían afectarles y así mismo realizar la identificación de riesgos relacionados con los procesos y sistemas de gestión documental con el fin de detectar qué pasaría si los documentos dejan de ser auténticos y fiables y si estos documentos no se mantienen íntegros, usables y accesibles por el tiempo que sea necesario, como consecuencia podría afectar la capacidad de los documentos para satisfacer las necesidades de la organización.

2.2.3. Metodologías para la apreciación del riesgo

Aparte de la metodología propuesta en la norma UNE-ISO/TR 18128:2014, encontramos algunas metodologías para la identificación del riesgo en procesos de gestión documental, que pueden ser útiles y ser aplicadas a las diferentes necesidades y realidades de una organización. A continuación, se relacionan dos de estas referencias metodológicas:

²⁷ UNE-ISO/TR 18128. (2014). Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental. Asociación Española de Normalización y Certificación.

²⁸ UNE/ISO15489-1:2006, Información y documentación. Gestión de documentos Parte 1: Generalidades. Asociación Española de Normalización y Certificación. Partes 1 y 2.

²⁹ UNE/ISO 23081:2011 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales. Asociación Española de Normalización y Certificación. partes 1, 2, y 3.

- **Guía de la organización internacional ARMA³⁰**

Evaluar y mitigar los riesgos de la información y los documentos (ARMA International, 2009), es un documento que propone un marco metodológico para la comprensión y evaluación del riesgo de una organización en relación con los archivos y la gestión de la organización. La metodología se basa en un cuadrante que se utiliza de herramienta para categorizar los riesgos y definir un sistema de evaluación de riesgos dentro de una organización. El cuadrante de riesgos (ARMA International, 2009), se fundamenta en cuatro categorías de riesgos que se describen a continuación:



Figura 4. Categorías del proceso de identificación del riesgo

(Fuente: Norma UNE-ISO/TR 18128,2014)

- **Riesgos administrativos**

³⁰ ARMA: Association of records managers and administrators (ARMA) International. <http://www.ama.org/>

Son las amenazas de una organización que están relacionadas con el sistema de gestión documental. En esta categoría se incluyen las áreas de: Gobernanza de la información, Gestión del cambio y Gestión de emergencias.

- **Riesgos en el control de los documentos**

Son los riesgos relacionados con los procesos de gestión documental en su: clasificación, retención, disposición y almacenamiento, entre otros.

- **Riesgos legales o normativos**

Corresponde a los riesgos relacionados con el cumplimiento legal y reglamentario de la gestión documental, que enfrenta cualquier tipo organización, bien sea pública o privada.

- **Riesgos tecnológicos**

Son los riesgos que existen en cualquier sistema de gestión documental en un entorno tecnológico y que están relacionados con la seguridad de la información, las comunicaciones electrónicas y control del software.

La guía de la organización internacional ARMA³¹ incluye una herramienta de

³¹ ARMA: Association of records managers and administrators (ARMA) International.

evaluación del riesgo, que consiste en un cuestionario estructurado a partir de las cuatro categorías del cuadrante, que a su vez se divide en once áreas de incertidumbre. Al terminar el cuestionario se calcula un valor numérico para cada cuadrante, cuanto menor sea el valor resultante, menor será el riesgo potencial para la organización; y por el contrario los valores más altos indicaran un mayor riesgo potencial, lo que significa que la organización debe revisar su sistema de gestión documental con el fin de mitigar y reducir la exposición al riesgo. (ARMA International, 2009).

- **Enfoques metodológicos: Hechos y requisitos**

Existen dos enfoques para el análisis de riesgos, propuestos por *Lemieux* (Lemieux, Two Approaches to Managing Information Risk, 2004):

- **Enfoque tradicional basado en hechos**, que consiste en la identificación y gestión de riesgos a partir de un hecho, acontecimiento o amenaza desencadenante.
 - **Enfoque basado en requisitos**, que consiste en la identificación de riesgos a partir del análisis de los requisitos aplicables, donde el incumplimiento puede afectar los documentos. Estos requisitos se extraen del marco legal y normativo en el que la organización desarrolla sus actividades, en donde el riesgo aparece cuando la organización falla en el cumplimiento de estos requisitos.
-

A continuación, se relacionan algunas de las características sobre estos dos enfoques:

ENFOQUE	VENTAJAS	DESVENTAJAS	EJEMPLO
Hechos	<p>Rápida identificación de estrategias de prevención o mitigación de los riesgos, ya que se centra en las amenazas y vulnerabilidades.</p> <p>Puede requerir menos tiempo y recursos</p> <p>Es más fácil la implementación de una estrategia para dar respuesta a una amenaza conocida.</p>	<p>No es útil para lograr un enfoque estratégico</p> <p>Se puede pasar por alto las Causas de los riesgos en los sistemas de gestión documental.</p>	<p>Una amenaza o condición latente derivada de la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, socio-natural o antrópico no intencional, que puede causar daño: condiciones geográficas, climáticas, sociales, uso y estado de la edificación, entre otros.</p>
Requisitos	<p>Tiene un enfoque estratégico de la gestión del riesgo Facilita el análisis de los procesos de negocio para detectar fallos en los flujos de información.</p> <p>Analiza los requisitos de información y los documentos que la organización necesita para cumplir sus objetivos.</p>	<p>Implica mayores recursos y tiempo para su realización.</p> <p>En principio puede ser difícil su integración con la gestión del riesgo organizacional existente.</p>	<p>Requisitos establecidos las normas técnicas internacionales ISO o normas técnicas colombianas.</p> <p>Requisitos establecidos en el marco legal y normativo relacionado con la organización y la gestión documental.</p>

Tabla 1. Enfoques metodológicos para la identificación del riesgo

(Fuente: elaboración propia, adaptado de Lemieux, 2004)

2.3.MARCO JURÍDICO

Frente a las reformas administrativas y cambios políticos y económicos, en Colombia se ha desarrollado normativa, modelos y metodologías que permiten la alineación de las políticas de desarrollo, así como el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional. Dentro de este contexto, las políticas de gestión del riesgo constituyen un marco de acción necesaria para dar cumplimiento a los objetivos institucionales y para garantizar la transparencia en la administración pública. A continuación, se presentan algunos referentes para la gestión del riesgo en Colombia:

- **Decreto reglamentario 2609 de 2012**, las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión documental, donde incorporen el uso de nuevas tecnologías y soportes que implementen procesos y principios archivísticos, aplicando las directrices del Archivo General de la Nación.
- **Ley 87 de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, como los indica el artículo 2 literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Así como el artículo 2 literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.
- **Ley 594 de 2000**. Por medio de la cual se dicta la Ley general de archivos y se dictan otras disposiciones. Esta Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.

- **Decreto 1537 de 2001**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado que en el parágrafo del Artículo 4° señala los objetivos del sistema de control interno (...) define y aplica medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones..., y en su Artículo 3° establece el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno (...) que se enmarca en cinco tópicos (...) relativos a la valoración de riesgos. Así mismo establece en su Artículo 4° la Administración de riesgos, como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas (...).
- **Decreto 1537 de 2001**, reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 y establece la “*administración de los riesgos*” como lo parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas, las autoridades correspondientes establecerán y aplicarán *políticas de gestión del riesgo*.
- **Decreto 4485 de 2009**, por el cual se adopta en la Gestión Pública la actualización de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000 en su versión 2009, numeral 4.1. Requisitos generales, literal g)” establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.
- **Decreto 1599 de 2005**, Mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para todas las entidades del Estado, y se presenta el anexo técnico del MECI 1000:2005, 1.3. Componentes de la administración del riesgo.
- **Decreto 1080 de 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Este decreto compila las normas de carácter reglamentario que rigen el sector. En su Título II Patrimonio Archivístico compila los decretos que

aplican al Sistema Nacional de Archivos y la gestión documental, en desarrollo de la Ley 594 de 2000.

- **Directiva presidencial 09 de 1999**, Acuerdo 07 de 1994 Establece el reglamento general de archivos. En su artículo 64 estipula la obligatoriedad de adelantar.
- **Acuerdo 07 de 1994**, establece el reglamento general de archivos. En su artículo 64 estipula la obligatoriedad de adelantar controles sistemáticos y periódicos de las condiciones ambientales, instalaciones, manejo, mantenimiento y estado físico de los fondos. Y el parágrafo, establece los planes de prevención de desastres que contemplen sistemas de seguridad para la salvaguarda de los bienes documentales.
- **Acuerdo 050 de 2000**, por el cual se desarrolla el artículo 64 del título VII “Conservación de documentos”, del Reglamento General de Archivos sobre “Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo
- **Acuerdo 006 de 2014**, por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI “Conservación de Documentos” de la Ley 594 de 2000. Este Acuerdo reglamenta el Sistema Integrado de Conservación –SIC, así como los planes de conservación documental y los planes de preservación digital a largo plazo. En su artículo 21 establece los riesgos mínimos que deben evaluarse para la formulación del plan de preservación digital a largo plazo.
- **Circular 001 de 2015**, Da alcance a la expresión “Cualquier medio técnico que garantice su reproducción exacta”. Establece la necesidad de gestionar los riesgos asociados a la información, dentro del proceso de valoración documental.
- **NTC-ISO-31000:2018**, Norma Técnica Colombiana para la Gestión del Riesgo, (contiene principios, marco de referencia y proceso de gestión del riesgo traducidos de la norma ISO 31000:2009), La norma se centra, de forma exhaustiva, en

la atención de la gestión del riesgo, como una herramienta para minimizar, de forma anticipada, las posibles inseguridades que pudieran producirse.

- **NTC 5254: 2006**, La administración de Riesgos es una parte fundamental de la Gobernabilidad corporativa que busca contribuir eficientemente en la identificación, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos del negocio.
- **Decreto 1537 de 2001**, estableció una serie de elementos técnicos requeridos para el desarrollo adecuado y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las diferentes entidades y organismos de la Administración Pública, uno de ellos es la “Administración del Riesgo”, considerando que la identificación y análisis del riesgo entrega información suficiente y objetiva que les permitirá aumentar la probabilidad de alcanzar sus objetivos institucionales.
- **Decreto 1599 de 2005**, se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para todas las entidades del Estado, en el que la “Administración del Riesgo” se define como uno de los componentes del Subsistema de Control Estratégico y en el Anexo Técnico como “el conjunto de elementos de control que, al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

2.4.MARCO GEOGRÁFICO

El proyecto de auditoria, se desarrollará en la Defensa Civil Colombiana,

específicamente en el área de Control Interno de la Dirección General, localizándose la entidad en el barrio de chapinero.



Imagen 7. Ubicación Defensa Civil Colombiana
(Fuente: Internet)

2.5.MARCO DEMOGRÁFICO

La Defensa Civil Colombiana, es un establecimiento público, descentralizado, del orden nacional, con autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional conforme lo establece el Decreto Ley 2341 de 1971, modificado parcialmente por el Decreto Ley 2068 de 24 de agosto 1984.

Teniendo en cuenta la misión donde prepara y ejecuta la respuesta a las emergencias y desastres naturales o antrópicos; participa en la rehabilitación social y ambiental en todo el territorio nacional para contribuir a la paz, los derechos humanos y los compromisos multilaterales en caso de requerimiento internacional.

La entidad actualmente está estructurada en tres (3) niveles, el primer nivel está conformado por la Dirección General, tres (3) Oficinas Asesoras, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Control Interno Disciplinario, el segundo nivel lo conforma tres (3) Subdirecciones y el tercer nivel está conformado por diez (10) grupos de trabajo, tres (3) Escuelas de Capacitación y veinticinco (25) Direcciones Seccionales.

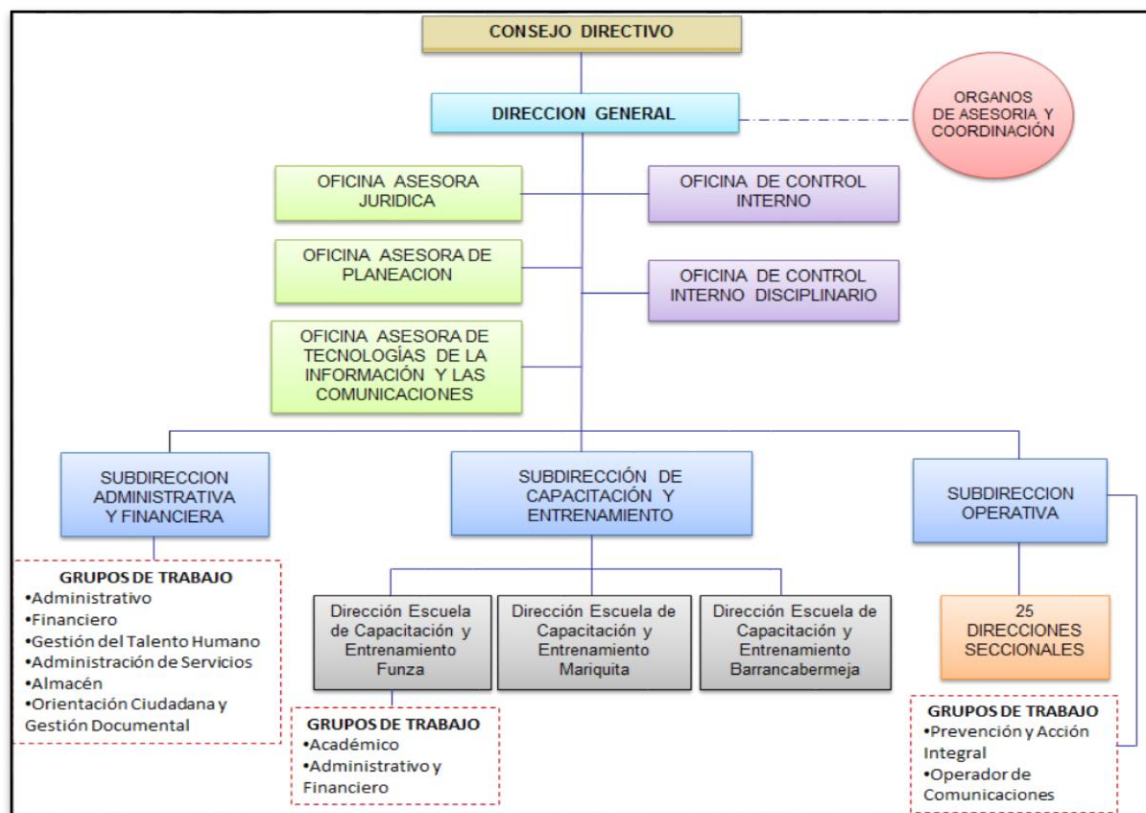


Imagen 8. Estructura orgánica Defensa Civil Colombiana

(Fuente: Defensa Civil Colombiana)

Con base a la Oficina de Control Interno, dependencia donde se va a realizar el proyecto conformado por cuatro (4) funcionarios los cuales se encargan de evaluar y realizar seguimiento continuo, de forma independiente, a la gestión de la entidad y al mejoramiento de los procesos.

2.6.ESTADO DEL ARTE

El estudio y manejo de los riesgos no es un tema nuevo, de alguna u otra forma, las entidades y organizaciones han venido desarrollando planes, programas y proyectos tendientes a darle un manejo adecuado a la identificación de riesgos, con el fin de lograr de manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos.

Actualmente se tienen establecidos mecanismos orientados a evaluar y fortalecer el Sistema de Control interno en las organizaciones, dentro del levantamiento de información para esta investigación, se identificó:

- ✚ Dada la manifestación continua de riesgos a nivel organizacional, existe un enfoque que administra dichos riesgos, denominado ERM (Administración de riesgo empresarial), cuya finalidad es identificar los eventos potenciales que pueden afectar a las organizaciones, proveyendo niveles de seguridad razonables en relación con el logro de los objetivos. Estupiñan, R. (2006).

✚ El ministerio de Minas y Energía elaboro una “Auditoría De Seguimiento Proceso De Gestión Documental Del Ministerio De Minas Y Energía Para El Archivo General De La Nación – AGN”³² En esta investigación se evidencia que en los Literales c), d), e) y k) del Artículo 12, Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y su objetivo fue “Determinar la gestión y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicable al Proceso de Gestión Documental del Ministerio de Minas y Energía, de manera que contribuya a la mejora y al cumplimiento de los objetivos”³³.

Así mismo, en el manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014, adoptado mediante el Artículo 2.2.21.6.1³⁴, lo cual tuvieron en cuenta los siguientes criterios de auditoria:

Es función del auditor interno, “Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución...”.

“Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad”.

“Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes,

³² Ministerio De Minas Y Energía Oficina De Control Interno, Bogotá D.C., 27 de diciembre de 2017.

³³ IBID

³⁴ Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014, Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios”.

“Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas”.

✚ La Escuela Superior de la Administración Pública ejecuto una auditoria de evaluación y seguimiento al proceso de gestión documental, lo cual tiene como objetivo evaluar y analizar la ejecución de los procedimientos de gestión documental, el cumplimiento de la normatividad asociada, la definición y el resultado de indicadores, la adecuada administración de los sistema de información que soportan los procesos de gestión documental³⁵ a su vez se realiza un seguimiento a la matriz de riesgos de la entidad, teniendo en cuenta que el área de gestión documental debe gestionar sus riesgos.

Para la identificación de riesgos se deben determinar las causas, consecuencias y los eventos con base en el análisis de contexto del proceso que pueden afectar el logro de los objetivos.

✚ La revista Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, el señor Sierra Escobar publica “Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital³⁶ Es importante mencionar que en la administración pública colombiana, la gestión de documentos en sí misma no es más que una definición y, su implementación se encuentra mediada y regulada por el Programa de Gestión Documental, que es “el conjunto de instrucciones en las que se detallan las

³⁵ Escuela Superior de Administración pública, Informe de auditoría interna de evaluación y seguimiento, Julio 2010

³⁶ SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando. Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. Revista Interamericana de Bibliotecología, 2012, vol. 35, no. 3 pp. 243-255

operaciones para el desarrollo de los procesos (de la gestión documental) al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documento.

Con base en la Norma ISO 15489 - En este punto, se optó por la definición que aporta la Norma Española UNE-ISO 15489-1-, la cual define la gestión documental como records management área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

- ✚ Alcaldía Municipal la Cruz –Nariño³⁷, dentro del alcance que tendrá la auditoría comprende la evaluación y verificación del proceso de atención al ciudadano de la Alcaldía de La Cruz Nariño, de los requisitos legales y normas aplicables y de la documentación asociada de acuerdo con los criterios. Se realizará el seguimiento teniendo en cuenta la revisión de las acciones que en consecución se tienen adelantadas, con base en las evidencias documentadas evaluadas, auditadas y realizada por la oficina de Control Interno, plasmadas en las acciones de mejoramiento, teniendo en cuenta que el objetivo es verificar el cumplimiento y desarrollo de las actividades administrativas y técnicas tendiente a mejorar el procedimiento de atención al usuario.

³⁷ Alcaldía Municipal la Cruz –Nariño, Informe Final De Auditoría Interna De Gestión Al Proceso De Archivo, Edilma Andrade Torres, Nariño, octubre 2017.

Para el desarrollo de la auditoria se tuvo contemplado actuaciones definidas para la recolección y análisis de datos, hechos y evidencias objetivas: Preparación de documentos de trabajo, Revisión documental previa, Entrevistas a los responsables de su ejecución. Inspección ocular, solicitud de información, consulta y verificación del contenido en el sitio web de la Alcaldía de la Cruz Nariño, Mapa de Riesgos de la Administración.

✚ La Universidad del Atlántico³⁸, la Universidad como entidad pública es sujeto obligado a mantener y mejorar la implementación del proceso de gestión documental, encaminada a la planificación, manejo y organización d la documentación, producida en las dependencias desde su origen hasta su destino final, su principal objetivo era verificar el avance y aplicación de las normas archivísticas en la universidad.

Adicionalmente en el informe de auditoría se presenta el análisis de los riesgos del proceso de gestión documental alineados con las líneas estratégicas y factores de acreditación de la oficina, donde se podrían ver afectados en el evento de una materialización y el proceso realice un análisis sobre el seguimiento de sus controles.

✚ La realidad en Chile, son pocas las empresas que han alcanzado la integración de sus procesos de negocio con sus procesos de gestión de documentos. Por el contrario, lo común es encontrar que la información está aislada, Sin embargo, son cada vez más las organizaciones que entienden el riesgo que enfrentan al no poder localizar y acceder a los documentos que necesitan y en el momento que los necesitan. Esta

³⁸ Universidad del Atlántico, Informe de control interno al proceso de gestión documental, Vivian Arenas, Barranquilla, noviembre de 2016.

realidad justifica el diseño e implementación de un sistema de gestión documental eficiente, que permita crear, registrar, clasificar, facilitar y controlar el acceso, almacenar, seguir el trazo y conservar o “saber eliminar” documentos. (García Alsina, 2011).

Tampoco es de extrañar, por la universalidad de la problemática, que la iniciativa naciera de una de las organizaciones mejor posicionada a nivel internacional en normalización: la ISO.

El impacto y reconocimiento de las normas de gestión fue casi inmediato. El mejor ejemplo es el éxito que a nivel internacional adquirió la serie de normas de calidad ISO 9000, por la cual la ISO es comúnmente reconocida fuera de los círculos especializados. Lo anterior, dio pie a la elaboración de normas de gestión en otros ámbitos más específicos como la serie ISO 27000 (sistema de gestión de seguridad de la información) y la serie ISO 31000 (sistema de gestión de riesgos).

(Bustelo, 2012).

- ✚ La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano, en este artículo hace énfasis del sector empresarial cubano y el impacto de la gestión de información, documental, analizado el perfeccionamiento empresarial en Cuba desde diversas perspectivas: Orozco-Silva (2000) analizó la aplicación de técnicas de inteligencia corporativa y la creación de una cultura de uso de información en el entorno empresarial, Blanco y Conde (2013) estudiaron el papel del control interno en el proceso de perfeccionamiento, Por lo tanto las entidades deben reconocer que si la información no es administrada eficientemente y no está disponible para su

utilización en el momento adecuado por parte de los usuarios , puede perder todo o gran parte de su valor.

En la actualidad la gestión documental y de la información aparece como un recurso Transcendental de primer orden, con una consecuencia muy notable en el mundo económico, social, político, tecnológico y empresarial; es considerada de vital importancia para el progreso social y de las organizaciones.

3. METODOLOGÍA

Esta propuesta constituye una metodología integral para la identificación del riesgo que combina diferentes enfoques con énfasis en el de requisitos. Se encuentra alineada con la norma UNE-ISO 31000:2018 de gestión del riesgo y con la norma UNE-ISO/TR 18128:2014 de apreciación de riesgos en procesos y sistemas de gestión documental. Es un referente metodológico para la identificación de riesgos en la gestión documental dentro del contexto colombiano.

Para desarrollar el alcance y los objetivos propuestos en el proyecto, la metodología a implementar enmarca las fases de inicio, planificación, ejecución y cierre, donde cada etapa establece una serie de actividades encaminadas a lograr los resultados del proyecto, las cuales se describen a continuación:

3.1.FASES DEL PROYECTO

Para el cumplimiento de los objetivos establecidos el proyecto se desarrolla bajo las siguientes fases:

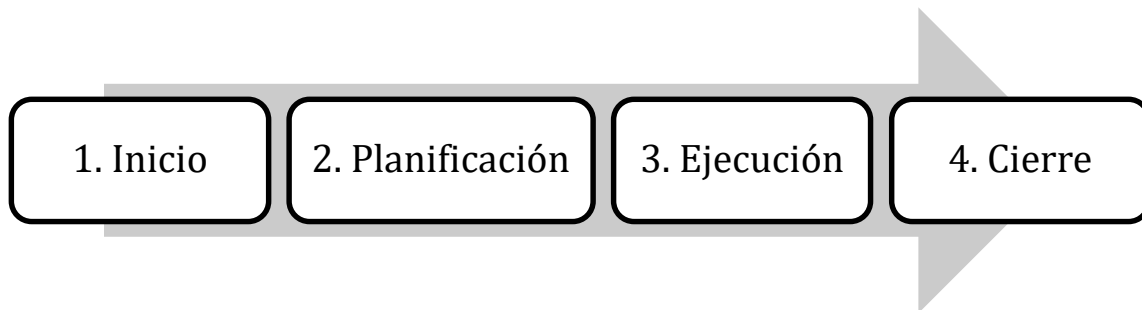


Figura 5. Fases del proyecto
(Fuente: Elaboración propia, 2019)

3.1.1. FASE 1. INICIO

Se define el alcance del proyecto, se selecciona el proyecto y se selecciona el equipo del trabajo, elaborando el cronograma de actividades y las respectivas fechas de ejecución.

3.1.2. FASE 2. PLANIFICACIÓN

A partir del cronograma del proyecto establecido se definen los temas a tratar en el desarrollo del proyecto de la siguiente forma:

- a) Definir requerimientos principales de las Normas UNE-ISO 31000:2018 y UNE-ISO/TR 18128:2014
- b) Determinar alcance de las Normas UNE-ISO 31000:2018 y UNE-ISO/TR 18128:2014.
- c) Análisis de la estructura administrativa, operativa y técnica de la entidad

➤ Historia

- Servicios ofertados
- Valores institucionales
- Mapa de procesos

3.1.3. FASE 3. EJECUCIÓN

Las actividades planificadas en el cronograma del trabajo son puestas en marcha, avanzando de esta manera en el desarrollo del proyecto. Así como también se analizan los riesgos en el proceso de gestión documental, aplicando la metodología definida para el tratamiento de los mismos de la siguiente manera:

a) Definir metodología de identificación, evaluación y tratamiento de riesgos en el proceso de gestión documental

La metodología para realizar cada etapa de este proyecto está basada en las normas UNE-ISO 31000:2018 de Gestión del riesgo y UNE-ISO/TR 18128:2014 Apreciación de riesgos en procesos y sistemas de gestión documental.

b) Establecer el contexto externo e interno de la organización

El contexto externo e interno de la organización, se establece a partir de la identificación de factores fuera del control de la organización (factores externos) y factores no controlados por los responsables de los procesos y sistemas de gestión documental (factores internos), que pueden generar oportunidades o afectar de forma negativa el cumplimiento de la misión y los objetivos de una organización.

Basados en la norma UNE-ISO/TR 18128: 2014, ver *tabla 2* se presenta una clasificación de los factores externos e internos de una organización, según las áreas de incertidumbre que allí se establecen y algunos de los elementos que deben considerarse para la identificación de los riesgos en el proceso de gestión documental. Dichos elementos se definen a partir del análisis político, social, económico, tecnológico, cultural y normativo tanto externo como interno de la organización, cuya información puede presentarse siguiendo el modelo que se presenta a continuación:

FACTORES EXTERNOS		FACTORES INTERNOS	
Políticos	Modificaciones legales y normativas. De carácter nacional o internacional	Cambios organizacionales	Supresión, Fusión, Privatización, Liquidación, Reestructuración, Reducción, Externalización
Sociales	Nuevas políticas públicas, de carácter nacional o internacional	Cambio tecnológico	Implementación de nuevas tecnologías de la información
Macroeconómicos	Difusión de tecnologías de la información para uso comercial y actividades de negocio	Personas y competencias	Personal competente para realizar actividades relacionadas con procesos, sistemas de gestión documental y tecnologías de la información
Tecnológicos	Introducción y adopción de nuevas tecnologías de la información de manera transversal en la sociedad		
Entorno físico e infraestructura	Desastres naturales, acciones de guerra y terrorismo, daños en instalaciones físicas	Recursos económicos y	Disponibilidad de recursos para la adecuada gestión de

Seguridad externa	Amenazas a la seguridad, accesos no autorizados a los sistemas, virus informáticos, espionaje, vandalismo físico, pérdida de servicios de terceros, entre otros.	materiales	los procesos y sistemas de gestión documental. Este elemento está relacionado con el contexto externo de la organización.
--------------------------	--	-------------------	---

Tabla 2. Contexto de la organización. Factores externos e internos

(Fuente: UNE-ISO/TR 18128:2014)

c) Realizar la familiarización con los funcionarios del proceso gestión documental mediante la aplicación de cuestionarios para la identificación de riesgos

La aplicación de cuestionarios, es una herramienta técnica que se utiliza para desarrollar el subproceso de identificación del riesgo con un enfoque tanto de hechos como de requisitos, por tanto permiten combinar elementos de riesgos y amenazas seleccionados de listas elaboradas por diferentes organizaciones, con elementos del riesgo identificados a partir del análisis de las respuestas de cuestionarios diseñados con base en los controles establecidos para el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos para la gestión documental.

De igual modo, los cuestionarios pueden complementarse con otras como las entrevistas para lograr mayor objetividad en la identificación del riesgo y facilitar la identificación de las causas, vulnerabilidades y posibles consecuencias de los riesgos, lo cual será de gran utilidad en las etapas posteriores de análisis, apreciación y evaluación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental.

d) Evaluación de los riesgos

La evaluación del riesgo es el proceso global de identificación, análisis del riesgo y valoración del riesgo. Esta evaluación se desarrolla de manera sistemática, iterativa y colaborativa, basados en el conocimiento y en las opiniones de las partes interesadas. Es importante contar con la información veraz, integra y disponible.

e) Identificación de riesgos del proceso de gestión documental

Con la información resultante de la aplicación de los cuestionarios, se procede a identificar los riesgos en los procesos y sistemas de gestión documental, teniendo en cuenta las áreas de incertidumbre establecidas en la norma UNE-ISO/TR 18128: 2014 y en el cuadrante de categorías de riesgos definido por la Organización ARMA³⁹, se presenta una tabla, ver *Anexo 2*, con los campos que se deben tener en cuenta para el registro de información y la consolidación de los datos obtenidos en las etapas anteriores. A continuación, se describen de cada uno de los campos de la tabla:

- **Riesgo:** Efecto de incertidumbre. Nombre del riesgo, debe ser corto y genérico y expresar un evento (negativo o positivo). En la tabla, se agrupan los riesgos que han sido identificados en la aplicación de las listas de verificación o a través del cuestionario.
- **Tipo de riesgo:** Es la información sobre las categorías de riesgos basados en el cuadrante de riesgos de ARMA: Riesgos (administrativos, control de documentos, legales o normativos y tecnológicos). Un riesgo puede clasificarse en una o más

³⁹ ARMA: Association of records managers and administrators (ARMA) International.

categorías.

- **Descripción:** Es la caracterización general del riesgo que expone el escenario de ocurrencia del riesgo, la probabilidad y las consecuencias. También se asocia a la actividad del proceso de gestión documental.
- **Causas:** Son los motivos o razones por las cuales se puede presentar un riesgo, estas pueden ser múltiples.
- **Consecuencias:** Se refiere a los efectos, negativos o positivos de la ocurrencia de los riesgos. Cada riesgo puede tener varias consecuencias.
- **Contexto - factores externos:** Los factores externos son áreas de incertidumbre que están por fuera del control de la organización, pero que afectan significativamente tanto a los documentos como a los sistemas donde se crean y se gestionan.
- **Contexto - factores internos:** Los factores internos son áreas de incertidumbre que tienen un efecto directo en la gestión de los documentos. Pueden estar relacionados con los cambios en el entorno económico, tecnológico y estructural de las organizaciones.
- **Sistemas de gestión documental:** Se refiere a aquellas áreas de incertidumbre relacionadas con los sistemas para crear y controlar documentos, son cambiantes a través del tiempo y de acuerdo con el contexto externo e interno de la organización, por lo que se hace necesario que la alta dirección esté informada y de igual forma asuma la responsabilidad de respuesta de la organización ante posibles amenazas que puedan llegar a materializarse.
- **Procesos documentales:** Son áreas de incertidumbre donde se realiza la identificación de riesgos y se centra especialmente en la creación de los documentos, en los procesos de gestión y control y en los sistemas de gestión documental.

f) Análisis de los riesgos del proceso de gestión documental

El análisis se realiza teniendo como referencia la norma UNE-ISO 31000:2018, tomando como base la información recolectada y los riesgos identificados anteriormente, para establecer la probabilidad de que ocurra el riesgo, su impacto y/o consecuencias, los riesgos se califican y evalúan con el fin de establecer el nivel de riesgo y las acciones a tomar. Dicho análisis permite determinar la capacidad de la entidad para el manejo del riesgo. Las consideraciones para realizar el análisis del riesgo son las siguientes:

La Calificación del Riesgo se obtiene de:

- ✓ **La Probabilidad**, que representa del número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o se puede presentar.
- ✓ **El Impacto o consecuencia**, que se refiere a la magnitud de sus efectos.

La Evaluación del Riesgo que permite:

- ✓ Comparar los resultados de la probabilidad
- ✓ Comparar los criterios definidos para establecer el grado de exposición al riesgo.
- ✓ Permite distinguir entre los riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables.
- ✓ Fijar prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

Se deben contemplar los siguientes aspectos de calificación:

1. Análisis cuantitativo representado en valores numéricos múltiples de 5, para calificar y evaluar:

- ✓ Impacto: Son las consecuencias para las entidades en la materialización del riesgo.
- ✓ Probabilidad: es la posibilidad de ocurrencia del riesgo, se mide con criterios de frecuencia (número de veces en un tiempo determinado). Se tiene en cuenta la presencia de los factores internos y externos.

2. Análisis cualitativo utilizando formas descriptivas.

- ✓ Categoriza las consecuencias potenciales o el impacto como:
 - Insignificante, menor, moderado, mayor y catastrófica.

- ✓ Posibilidad de ocurrencia o probabilidad como:
 - Casi cierto, probable, posible, improbable y muy bajo.

g) Valoración de los riesgos del proceso de gestión documental

En esta etapa determinamos si la entidad carece o no de controles preventivos o correctivos, es importante hacer esta revisión en cada riesgo y verificar si dichos controles identificados se encuentran documentados, si se están aplicando y están siendo efectivos; para luego confrontarlos con el resultado de la evaluación del riesgo y poder tomar decisiones, así como establecer prioridades frente a su tratamiento o manejo.

Los controles se clasifican en:

- **Preventivos.** Actúan para eliminar las causas del riesgo y poder prevenir su ocurrencia o materialización.
- **Correctivos.** Permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseado, al tiempo que permite modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

Las opciones de implementación de los controles son:

- Manual
- Combinado
- Automatizado

Los valores de los controles en cuanto a la documentación son:

- No documentado
- Documentado
- Documentado no actualizado.

Los niveles de percepción de la efectividad de los controles son:

- Ninguna
- Poca
- Media
- Alta

Según la norma ISO 31000:2018, la valoración de los riesgos debe conducir a considerar las siguientes decisiones:

- “No hacer nada
- Considerar opciones para el tratamiento de riesgos
- Realizar un análisis adicional para comprender mejor el riesgo
- Mantener los controles existentes
- Reconsiderar los objetivos”⁴⁰

h) Tratamiento de los riesgos

Son las acciones a seguir luego de realizar cada una de los elementos anteriores, (Contextualización, identificación, análisis y valoración del riesgo) ya que estos permiten a la entidad tomar las decisiones y las medidas necesarias para disminuir tanto la probabilidad como el impacto, previene los riesgos, fijar lineamientos para el manejo del riesgo, analizar las acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas.

Dentro de las acciones de tratamiento del riesgo tenemos:

- “Evitar el riesgo
- Aceptar o aumentar el riesgo

⁴⁰ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. Pág. 21.

- Eliminar la fuente de riesgo
- Modificar la probabilidad
- Modificar las consecuencias
- Compartir el riesgo
- Retener el riesgo (decisión informada)⁴¹

3.1.4. FASE 4. CIERRE

En esta fase se emite el mapa de riesgos que debe permitir su adecuada gestión dentro del proceso de gestión documental, a fin de garantizar su trazabilidad e interrelación. Así mismo, se emite informe de gestión de riesgos donde se comunican los resultados de la investigación a la Oficina de Control Interno de la Defensa Civil Colombiana con el fin de apoyar su misión y la futura implementación de controles y acciones de mejoramiento para los riesgos identificados.

3.2. INSTRUMENTOS O HERRAMIENTAS UTILIZADAS

3.2.1. Cuestionarios

Los cuestionarios son herramientas que constan de dos elementos: las preguntas y las respuestas, la estructura de las preguntas es dicotómica⁴², es decir que brindan solo dos (2) alternativas de respuesta como son: Sí-No. El cuestionario de referencia o estándar para el

⁴¹ UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación. 6.5.2. Selección de las opciones para el tratamiento del riesgo Pág. 22.

⁴² CORRAL, Y (2010) Diseño de cuestionarios para recolección de datos, Caracas: UPEL. Pág. 6

desarrollo de esta propuesta, está basado la norma UNE-ISO/TR 18128:2014 *Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental*, las preguntas se elaboran de acuerdo con los controles establecidos para el cumplimiento de los requisitos establecidos en normas y estándares relacionados con la gestión documental.

a) Actividades para la elaboración del cuestionario de identificación de riesgos

- Identificación de normativa legal, normas y estándares técnicos aplicables al proceso de gestión documental.
- Identificación de los controles de las normas técnicas y estándares técnicos relacionados con procesos y sistemas de gestión documental. El resultado de esta sub-actividad es una lista de los controles establecidos en la normativa.
- Elaboración del cuestionario de riesgos, basado en la definición de los controles y en el cumplimiento de requisitos establecidos en las normas técnicas relacionadas a la gestión documental.
- Identificación de riesgos en los procesos y sistemas de gestión documental de la organización. Para este caso de estudio los riesgos se identifican por la ausencia de los controles establecidos en las normas técnicas.
- Elaboración del informe de los riesgos identificados junto con las observaciones que determinan el por qué podrían ocurrir dentro de una organización.

Las preguntas están relacionadas con las diferentes áreas de incertidumbre: Contexto factores externos e internos; condiciones ambientales, seguridad y emergencia, mantenimiento, aspectos organizacionales, económicos, de formación y capacitación del

personal, gestión documental (organización, instrumentos archivísticos, unidades de conservación) a través de estas preguntas se indaga sobre el estado actual del proceso de gestión documental y las situaciones que pueden representar riesgo.

b) Aplicación de la herramienta para cuestionarios de identificación de riesgos

Para realizar la recopilación la información, se puede elaborar una tabla, según *Anexo N°1* con los campos descritos a continuación:

- **Requisitos/Controles:** Requisitos legales, técnicos y normativos asociados a los controles que darán origen a las preguntas, en el ítem que corresponda.
- **Cuestionario:** Preguntas para la identificación de riesgos, con base en los controles para el cumplimiento de los requisitos.
- **Si – No:** Respuestas al cuestionario que permitirán la identificación del riesgo. **Si**, quiere decir que se cumple con el requisito por la existencia del control; **No**, que no se cumple con el mismo por la ausencia del control.
- **Descripción:** Caracterización general que permite conocer más sobre el escenario de ocurrencia del riesgo, la probabilidad y las consecuencias.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

El objeto de estudio del presente proyecto, está enfocado a la entidad pública Defensa Civil Colombiana hace parte del Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED),

vinculado dentro del Sector (CLUSTER) Apoyo a la Comunidad. El Grupo Social y Empresarial del Ministerio de Defensa es el más grande del Sector Público Colombiano, conformado por 17 empresas reconocidas y disímiles en su función, pero con un fin común: apoyar la misión de la fuerza Pública y velar por el bienestar y la seguridad social de sus miembros.

Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED	
Código	Empresa
1	Industria Militar - INDUMIL
2	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
3	Corporación de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo de la Industria Naval, Marítima y Fluvial - Cotecmar
4	Círculo de Suboficiales de las FF.MM.
5	Crowne Plaza Tequendama.
6	Corporación Matamoros
7	Corporación Matamoros
8	Servicio Aéreo a Territorios Nacionales "SATENA"
9	Servicio Aéreo a Territorios Nacionales "SATENA"
10	Hospital Militar Central
11	Fondo Rotatorio de la Policía Nacional
12	Defensa Civil Colombiana
13	Defensa Civil Colombiana
14	Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
15	Agencia Logística de las Fuerzas Militares
16	Club Militar
17	Instituto de Casas Fiscales

Tabla 3. Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED

(Fuente: CREMIL, Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED)

El GSED con visión de grupo empresarial, es un Grupo reconocido, con un fin común, generando y desarrollando alianzas estratégicas entre sí y con la Fuerza Pública, en proceso de reforzar su gobernabilidad y administrado bajo orientaciones estratégicas que buscan generar valor agregado y crear riqueza para el país.

3.3.2. Segmentación de la Población

La Defensa Civil Colombiana actualmente está estructurada en tres (3) niveles, el primer nivel está conformado por la Dirección General, tres (3) Oficinas Asesoras, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Control Interno Disciplinario, el segundo nivel lo conforma tres (3) Subdirecciones y el tercer nivel está conformado por diez (10) grupos de trabajo, tres (3) Escuelas de Capacitación y veinticinco (25) Direcciones Seccionales.

La investigación está dirigida al área de gestión documental que hace parte de los grupos de trabajo de la subdirección administrativa y Financiera de la Dirección General; proceso donde elaboran doce (12) personas entre profesionales, técnicos y auxiliares de archivo.

3.3.3. Muestra

Dado que el objeto de la investigación propuesta es de cumplimiento se tomará como

población el personal que labora en el área de gestión documental de la DCC⁴³, cuyo total es de doce (12) personas.

Para determinar la muestra de la población seleccionada se realizó con el siguiente método estadístico para población finita, propuesto por (Pedro Morales Vallejo (2012):⁴⁴

$$n = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

- En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza). Nivel de confianza; es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad), el valor mínimo aceptado para considerar la confianza de una investigación es del 95% (1.96).

e = Margen de error: es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra; por lo general este margen de error va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones.

⁴³ Defensa Civil colombiana

⁴⁴ Fuente: Pedro Morales Vallejo (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra.

Para esta investigación se tuvieron los siguientes valores:

$N=$	12
α_c	1.96
e	0.5

Tabla 4. Tabla de valores utilizados en esta investigación

- Reemplazamos los valores en la fórmula:

$$n = \frac{12 * (1,96) * 0,5^2}{1 + (0,5)^2 * (12-1)}$$

$$n = 3.07328$$

Obtenemos un resultado $n = 3.07328 \approx 4$, por lo que se seleccionaron 4 personas como muestra poblacional para el caso de estudio.

3.3.4. Recolección de datos

Durante el desarrollo de la investigación la información necesaria se obtuvo a través de la indagación a personas que laboran y están relacionadas con el proceso.

A continuación, se especifica la forma utilizada para cada tipo de información recolectada.

- Documentación y formatos del proceso: Se indagó al líder de la oficina de control interno por medio de entrevista sobre la caracterización y documentación actual del proceso gestión documental.

- Normas, metodologías o guías utilizadas en el proceso: Se obtuvieron a partir de la consulta de las normas UNE-ISO 31000:2018 de gestión del riesgo, UNE-ISO/TR 18128:2014 Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental, UNE/ISO15489-1:2006 Gestión documental, UNE-ISO 30301:2011. Sistemas de gestión para documentos, UNE/ISO15489-1:2006 Gestión documental y en el Cuadrante de riesgos: - Administrativos - Control de los documentos - Legales o normativos - Tecnológicos. (ARMA International, 2009).
- Evidencias de auditoría: Obtenidas durante la aplicación de cuestionario de identificación de riesgos aplicado a las personas involucradas en el proceso de gestión documental.
- Cuestionario: Las preguntas se construyeron a partir del proceso de familiarización de la entidad, donde se analizó la documentación existente, basados en las normas UNE-ISO 31000:2018 de gestión del riesgo, UNE-ISO/TR 18128:2014 Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental, Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos, en Normatividad AGN- Archivo General de la Nación tales como Acuerdo 069 de 2000, Acuerdo 050 de 2000, Acuerdo 060 de 2001, Acuerdo 038 de 2002, Acuerdo 42 de 2002, Acuerdo 05 de 2013 , Acuerdo 02 de 2014, Acuerdo 05 de 2015 y Decreto 1080 de 2015.

Los cuestionarios se aplican de la siguiente manera:

Autoadministrado: En este caso el cuestionario se le proporciona directamente al personal relacionado con el proceso de gestión documental; quienes lo contestan, No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos.⁴⁵

⁴⁵ Fuente: tomada <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion56.htm>

La estructura de las preguntas es dicotómica⁴⁶, es decir que brindan solo dos (2) alternativas de respuesta como son: Sí-No.

3.3.5. Tipos de datos

Los tipos de datos se agruparon de acuerdo a las características más importantes basados en las variables de problema:

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	TIPO DE VARIABLE
Pruebas	Son mecanismos e instrumentos que se realizan en el proceso de familiarización para identificar los riesgos del proceso.	Cualitativo
Evidencias	Es la certeza que se obtiene a través de la ejecución de las pruebas	Cualitativo
Riesgos	Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información.	Cualitativo
Probabilidad:	Es la posibilidad de que un riesgo pueda ocurrir en el desarrollo de la actividad que se tiene que realizar.	Cuantitativo
Impacto cualitativo	Es la valoración realizada a través de las características que tienen como base un escenario de amenaza sobre los activos.	Cualitativo
Impacto cuantitativo	Es el efecto económico de la materialización de riesgo	Cuantitativo
No conformidad	Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser	Cualitativo

⁴⁶ CORRAL, Y (2010) Diseño de cuestionarios para recolección de datos, Caracas: UPEL. Pág. 6

	comunicados en el informe.	
Recomendaciones	Es un instrumento que se emite para indicar opciones de mejora antes los riesgos identificados.	Cualitativo

Tabla 5. Tipos de datos

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

3.3.6. Selección de Participantes

La selección de los participantes se realiza teniendo en cuenta los cargos directivos y asistenciales, la permanencia en la entidad, así mismo en base a las políticas y la normatividad vigente en cuanto al manejo, criticidad, amenazas y vulnerabilidades existentes dentro del proceso.

Como resultado de la muestra se cuenta con cuatro (4) personas que tienen conocimiento de las actividades plasmadas en la caracterización del proceso de gestión documental, ocupando diferentes cargos, una persona líder del proceso, dos personas técnicas de archivo y otra persona auxiliar de archivo. Para seleccionar las cuatro (4) personas del grupo del proceso a auditar se definieron dos variables relacionadas con el tiempo en la entidad y el tiempo de experiencia en el proceso de gestión documental y se calculó un puntaje total, donde por cada año de servicio en la entidad se otorgó un punto y por cada año de experiencia en el proceso dos puntos.

Para obtener este resultado se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje total} = (\text{tiempo en la entidad} * 1) + (\text{tiempo de experiencia en el proceso} * 2)$$

A continuación, en la *tabla 6* se resumen los resultados obtenidos para las doce (12) personas que laboran en el área de gestión documental; personal a ser muestra de esta investigación. Con estos puntajes se decide auditar al líder del proceso por el rol que desempeña, seguido de los dos técnicos de archivo que obtuvieron mayor puntaje y un auxiliar de archivo con el menor puntaje, con el fin de tener criterios diferentes de acuerdo al rol y la experiencia de cada uno. Las personas seleccionadas se resaltan en amarillo:

Nombre y apellidos	Cargo	Tiempo en la entidad DCC (Años)	Tiempo de experiencia en el proceso SGD	Puntaje total
Ligia Edith Sanabria	Líder del proceso	3	3	9
Jessica Alexandra Ortiz	Técnico archivo	1	1	3
Susana Cruz Bernal	Técnico archivo	1	1	3
María Nataly Paredes	Técnico archivo	3	3	9
Diana Carolina Montenegro	Técnico archivo	1	1	3
Kely Astrid Ramírez	Auxiliar archivo	1	1	3
Juan Sebastián Rivas	Técnico archivo	1	1	3
Yuly Fernanda Villanueva	Técnico archivo	1	1	3
Cindy Kinuva Beltrán	Auxiliar archivo	1	0.5	2
Pedro Nel Guzmán	Auxiliar archivo	1	1	3
Elvira Sastre Ramos	Auxiliar archivo	1	1	3
Elizabeth Ramírez	Técnico archivo	2	2	6

Tabla 6. Puntaje obtenido personal del proceso de gestión documental

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1. Diseño de la propuesta

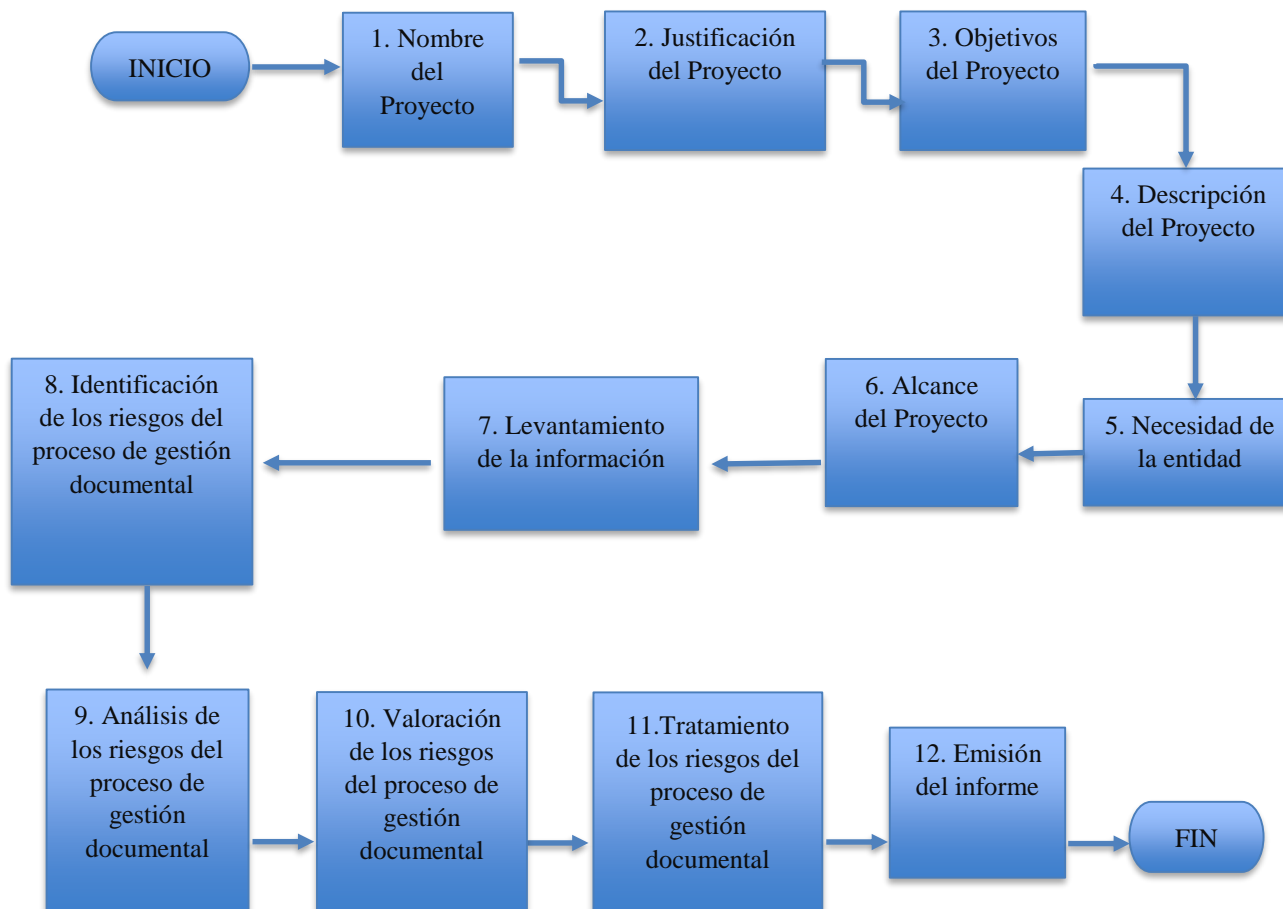


Figura 6. Diseño de la propuesta

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

A continuación se describe brevemente cada etapa:

1. **Nombre del proyecto:** Identificación de riesgos en el proceso de gestión documental, con base en las normas UNE-ISO 31000:2018, UNE-ISO/TR 18128:2014 en la

Defensa Civil Colombiana.

2. **Justificación del Proyecto:** El desarrollo de este trabajo es con el fin de identificar cuáles son los riesgos que están expuestos en el proceso de gestión documental en la Defensa Civil Colombiana, lo cual es necesario para identificarlos y adoptar medidas oportunas, con el fin de minimizar o eliminar los riesgos que pueden afectar a la entidad.
3. **Objetivos del Proyecto:** Realizar un diagnóstico, conocer el estado actual de la información, identificar los riesgos para analizar las amenazas y vulnerabilidades que pueden materializarse, y realizar la evaluación y tratamiento de los riesgos del proceso de gestión documental.
4. **Descripción del Proyecto:** El proyecto se está realizando con base al proceso de Gestión documental de la Defensa Civil Colombiana, teniendo en cuenta que la entidad aún no cuenta con la gestión de riesgos, por lo tanto, la Oficina de Control Interno no realiza seguimiento de los posibles riesgos que se puedan generar en este proceso.
5. **Necesidad de la entidad:** El Proceso de gestión documental de la Defensa Civil Colombiana no cuenta con una herramienta que beneficie y haga posible la identificación y el manejo de riesgos a los que se puede ver afectada la entidad, no solamente en los eventos de un desastre natural, si no en situaciones causadas por el hombre, actos terroristas o conflictos armados, en el cumplimiento de los mismos procesos que desarrollan estas Unidades de Información.
6. **Alcance del Proyecto:** es la identificación de los riesgos en el proceso de gestión documental de la Defensa Civil Colombiana, con el fin de apoyar la misión que tiene la oficina de control interno de acuerdo con la normatividad archivística vigente y

estándares como lo es la ISO 31000:2018 Gestión del riesgo, proponiendo recomendaciones y controles que permitan mitigar estos riesgos.

7. **Levantamiento de la información:** teniendo en cuenta que el cuestionario es una herramienta que permite la recopilación de datos e información y consta de dos elementos: las preguntas y las respuestas, se decidió tomar esta herramienta y las listas de verificación de riesgos, con el propósito de identificar la situación actual del Proceso de Gestión Documental.
8. **Identificación de los riesgos del proceso de gestión documental:** una vez se hayan obtenido los resultados del cuestionario y las listas de verificación de riesgos, se podrán identificar cuáles son los riesgos, las causas y las consecuencias por las cuales se pueden presentar en la Defensa Civil Colombiana, con base en las normas UNE-ISO 31000:2018, UNE-ISO/TR 18128:2014.
9. **Análisis de los riesgos del proceso de gestión documental:** tomando como base la información recolectada y los riesgos identificados anteriormente, para establecer la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo, su impacto o consecuencias; estos se califican y evalúan con el fin de establecer el nivel de riesgo y las acciones a tomar, adicionalmente en esta etapa se determina si la entidad carece o no de controles preventivos o correctivos.
10. **Tratamiento de los riesgos del proceso de gestión documental:** en esta etapa se tendrán en cuenta las acciones a seguir, luego de realizar cada una de los elementos anteriores, (Contextualización, identificación, análisis y valoración del riesgo) ya que estos permiten a la entidad tomar las decisiones y las medidas necesarias para disminuir tanto la probabilidad como el impacto.
11. **Emisión del informe:** se emite un informe relacionando lo que se pudo evidenciar

con la ejecución del presente proyecto sobre la gestión de riesgos en el proceso de gestión documental para que la Oficina de Control Interno de la Defensa Civil Colombiana realice la implementación de controles a los riesgos identificados en la investigación.

4.2. Ejecución de la propuesta

4.2.1. Fase 1. Inicio

4.2.1.1. Definir alcance del proyecto

Se definió como alcance del proyecto; la identificación de los riesgos en el proceso de gestión documental de la Defensa Civil Colombiana, con base al estándar ISO 31000:2018 y UNE-ISO/TR 18128:2014. El proyecto contempla la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos del proceso de gestión documental.

4.2.2. Fase 2. Planificación

4.2.2.1. Análisis de la estructura organizacional de la DCC

La Estructura Organizacional, permitió realizar una revisión teórica y formular una propuesta general para la identificación de los riesgos que puede afectar el entorno general, y el entorno específico, de esta forma lo que se plantea es que la entidad sea eficiente y comprometida con el cumplimiento de las estrategias y propósitos organizacionales. Basado en lo anterior, es importante analizar la capacidad de toda organización para identificar cuáles son los riesgos a los que se puede exponer la entidad.

4.2.2.1.1. Historia⁴⁷

En 1948 se creó el Socorro Nacional como auxiliar del Ejército y adscrito a la Cruz Roja, asignándosele la función de asistencia pública para atender a la población víctima de calamidades; en 1965 se adoptó como norma permanente el Decreto Legislativo No. 3398 por el cual se organizó la Defensa Nacional, disposición que definió la Defensa Civil como "La parte de la Defensa Nacional que comprende el conjunto de medidas, disposiciones y órdenes no agresivas, que tiendan a evitar, anular o disminuir los efectos que la acción del enemigo o de la naturaleza puedan provocar sobre la vida, la moral y los bienes del conglomerado social".

Mediante el Decreto No. 606 del 6 de abril de 1967, se creó en nuestro país la Dirección Nacional de la Defensa Civil bajo dependencia y orientación de la Presidencia de la República; conformada por dos niveles: el oficial, constituido por los empleados públicos adscritos a la actual Dirección General y sus dependencias, y el privado constituido por los voluntarios que se organizan en Juntas de Defensa Civil.

En 1971 mediante el Decreto No.2341 del 3 de diciembre, se organizó como establecimiento público con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional.

Desde entonces ha estado comprometida en la prevención y atención de múltiples amenazas y emergencias por inundaciones, avalanchas, derrumbes, deslizamientos, incendios estructurales y forestales, accidentes terrestres, aéreos y fluviales, epidemias y

⁴⁷ Defensa Civil Colombiana

ataques de abejas africanizadas, así como de los desastres producidos por el incendio del Edificio de Avianca en 1973, el incendio en el Complejo Petroquímico de Puente Aranda en 1982, el terremoto de Popayán en 1983, la erupción del Volcán Nevado del Ruiz que sepultó a Armero en 1985, la avalancha del río Combeima en el Tolima y el deslizamiento de Villa Tina en Medellín en 1987 y la ola invernal de 1988.

A partir de la promulgación del Decreto Ley 919 del 1° de mayo de 1989 derogado por la Ley 1523 de 2012, como organismo operativo del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SNPAD), lideró la atención de los desastres causados por la ola terrorista de 1989, la epidemia del cólera en 1991, el terremoto y avalancha del río Páez en 1994, los sismos de 1995 en Casanare, Boyacá y Risaralda, accidentes aéreos en 1993, 1995 y 1998, la emergencia en Argelia (Valle), la evacuación del casco urbano de San Cayetano (Cundinamarca), la catástrofe ocasionada por el terremoto del Eje Cafetero en 1999 y los eventos adversos presentados por los fuertes cambios climáticos en el país, específicamente la ola invernal del 2011-2012 y el Fenómeno del Niño en el 2015 - 2016. En los últimos años se registra la participación de la entidad en la avalancha presentada en el año 2015 en Salgar (Antioquia) y en el año 2017 en Mocoa (Putumayo).

La Entidad ha participado en las campañas de apoyo a países hermanos, con ocasión del terremoto de Managua en 1972, terremotos en Chile y México en 1985, terremotos en El Salvador en 1986 y 2001, lluvias torrenciales y avalanchas en Venezuela a finales de 1999, terremoto en el Perú en el 2001 y en el 2005 participó en la fase de recuperación psicológica de las víctimas de los huracanes Katrina y Rita que afectaron a los Estados Unidos.

A partir del planeamiento estratégico en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2006 - 2010, la Defensa Civil Colombiana además de atender las emergencias y desastres amplió

su alcance a la gestión ambiental dentro del proceso de Prevención de Emergencias y a la Acción Humanitaria de Emergencia, en el proceso de atención posterior a las emergencias presentadas.

Hoy contamos con 103.308 voluntarios que por su labor son los principales proveedores de los servicios misionales de la Entidad. La gerencia de este talento humano se realiza a través del modelo de administración de voluntarios y de organizaciones de Defensa Civil el cual recibió el Premio Nacional de Alta Gerencia en diciembre de 2011.

La Entidad está certificada bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2015 como garantía de la calidad de los servicios prestados y la implementación de una política de mejoramiento continuo, lo cual le permite el reconocimiento de las autoridades y de la comunidad por la labor desempeñada y por su posicionamiento como la "Institución Social y Humanitaria más grande del país".

En el año 2017 la Entidad se certificó en la norma ISO9001:2015, donde su alcance es "Preparación, atención de emergencias y rehabilitación social y ambiental; programas técnico laborales de educación para el trabajo y desarrollo humano y capacitaciones con énfasis en gestión de riesgos de desastres"

4.2.2.1.2. Servicios ofertados

- Atención De Emergencias Y Desastres

Obtener atención oportuna en los momentos de emergencia y desastre con el objeto de salvar vidas, mitigar el impacto sobre la población afectada y disminuir pérdidas en la propiedad.

▪ Apoyo A Programas De Atención Social Y Humanitaria

Desarrollar actividades para ayudar a la población víctima de desastre, violencia o en condiciones de desplazamiento en apoyo a los programas públicos o privados dirigidos al restablecimiento de los derechos de la población vulnerable.

4.2.2.1.3. Estructura organizacional

ORGANIGRAMA DE LA DEFENSA CIVIL COLOMBIANA
Decreto 2087 de 2017
Grupos de Trabajo según Resolución 315 de 2018

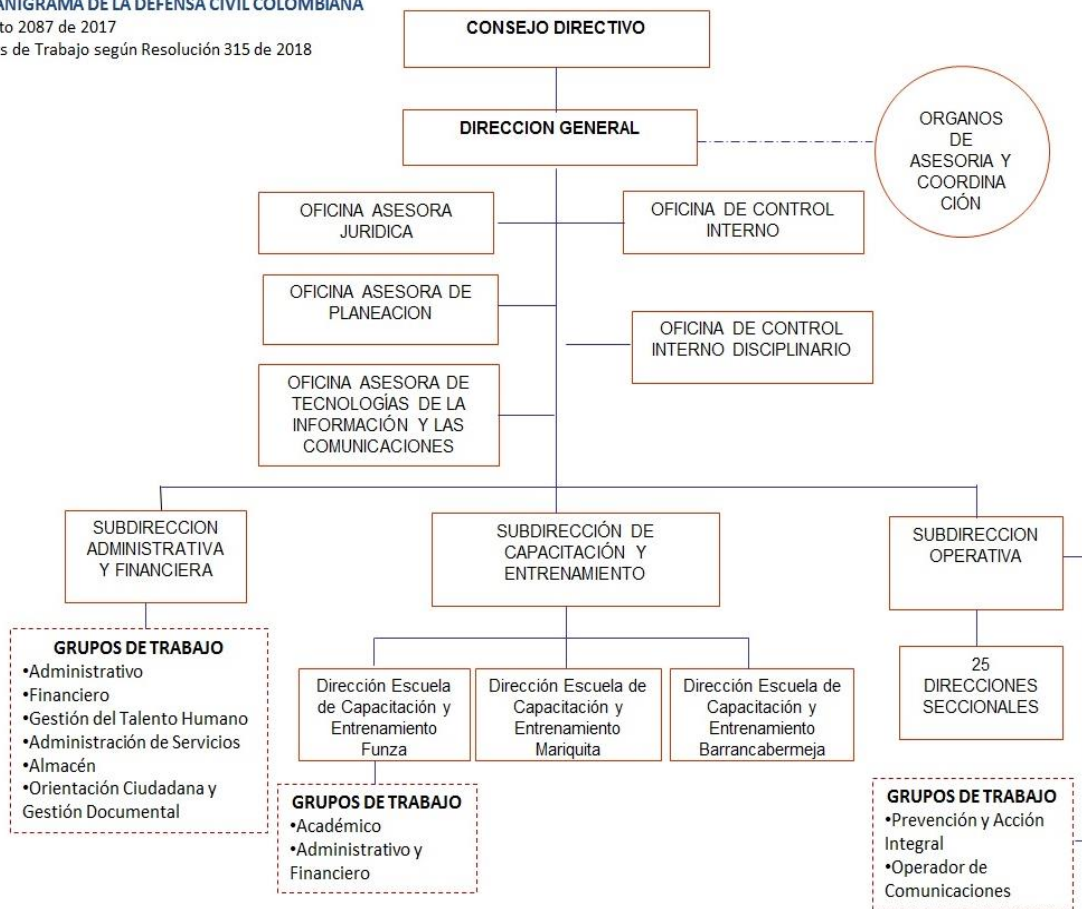


Imagen 9. Organigrama de la Defensa Civil Colombiana

(Fuente: Defensa Civil Colombiana)

Para la ejecución de este proyecto se tuvo en cuenta la Subdirección Administrativa y Financiera con el Grupo de trabajo de Orientación Ciudadana y Gestión Documental, teniendo en cuenta que este grupo maneja un proceso esencial para identificar si la entidad cuenta con marco para la gestión del riesgo en ISO 31000:2018 y UNE-ISO/TR 18128:2014 con el propósito para gestionar el riesgo y buscar la forma en que esto se alinee con sus objetivos y políticas, adicionalmente el refuerzo ante la necesidad de integrar la gestión de riesgos en la cultura general de la entidad y asegurar que los recursos que se manejan sean los necesarios.

Por otro lado, se tuvo presente la Oficina de Control Interno, ya que con la elaboración de este trabajo se emite informe de gestión de riesgos donde se comunican los resultados de la investigación, con el fin de apoyar la medición y presentación de informes, dentro de los indicadores de desempeño de la entidad y la futura implementación de controles y acciones de mejoramiento.

4.2.2.1.4. Valores institucionales

- Sentido de pertenencia. Es tener en cuenta que todo lo que se hace, es en beneficio y en nombre de la Institución.
- Creatividad. Aplicar conceptos e ideas innovadoras que conduzcan hacia la prevención, el mejoramiento y crecimiento de la Organización y de la Institución.
- Compromiso. Es el grado en el que un Líder Voluntario se identifica con la Institución, las metas de ésta y su visión.
- Compañerismo. Es apoyarse mutuamente, en las funciones institucionales y en las

actividades que realiza cada uno de los líderes.

- Innovación. Es buscar siempre una nueva forma de hacer las cosas, planeando y actuando con creatividad, para ser el mejor organismo de socorro a nivel nacional.
- Trabajo en equipo. Es direccionar las virtudes de los demás para lograr un objetivo común.

4.2.2.1.5. Mapa de procesos



Imagen 10. Mapa de procesos Defensa Civil Colombiana

(Fuente: Defensa Civil Colombiana)

Para la ejecución de este proyecto se tuvo en cuenta el sub – proceso de Gestión de la Información, teniendo en cuenta que el proceso que se intervino de gestión documental se encuentra inmerso dentro de este sub proceso, lo cual hace parte de los procesos de Apoyo del mapa de procesos de la entidad; lo que implica la ejecución de procedimientos, instructivos y planillas que permitan establecer los lineamientos para el manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final aplicando la legislación archivística en los archivos de gestión, central e histórico de la Defensa Civil Colombiana.

Por esta razón, sabiendo que el proceso de gestión documental es la columna vertebral de la entidad, se hace necesario la identificación de los riesgos, el análisis y el tratamiento de los riesgos del proceso, para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones. Además, se debe determinar si durante este subproceso se identificarán condiciones para iniciar planes de respuesta y se emitirán criterios valorativos sobre el estado de los riesgos.

4.2.3. Fase 3. Ejecución

4.2.3.1. Contexto Externo e Interno de la Organización

Para la ejecución de este proyecto se tuvo en cuenta el factor externo e interno de la entidad, evidenciando que a partir del proceso de gestión documental se establecen los lineamientos para las Dependencias de la Dirección General, Seccionales, Escuelas y Organizaciones de la Defensa Civil Colombiana, lo cual tienen un efecto inmediato en la

gestión de los documentos y están relacionados con el entorno económico, político, social, tecnológico y estructural, para adaptarse a nuevas condiciones.

A continuación, se pueden evidenciar los siguientes factores:

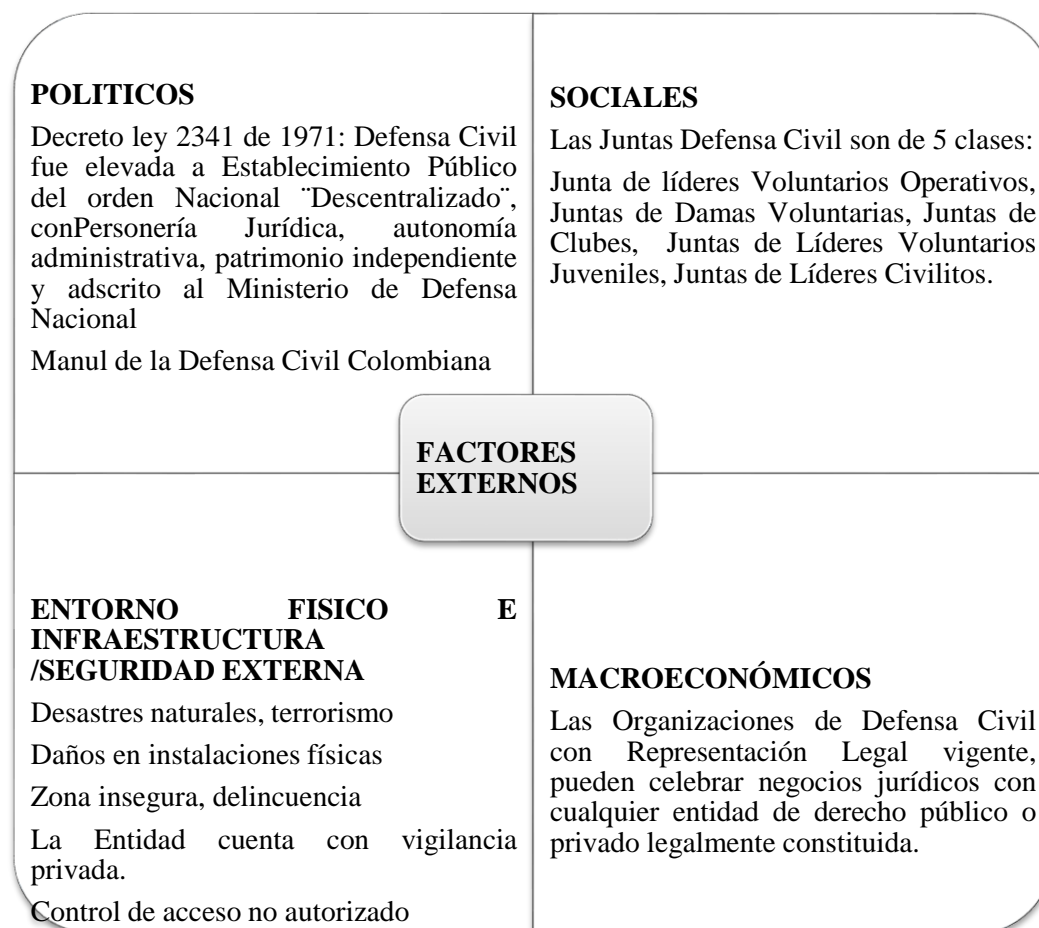


Figura 7. Contexto de la organización. Factores externos DCC

(Fuente: UNE-ISO/TR 18128:2014)

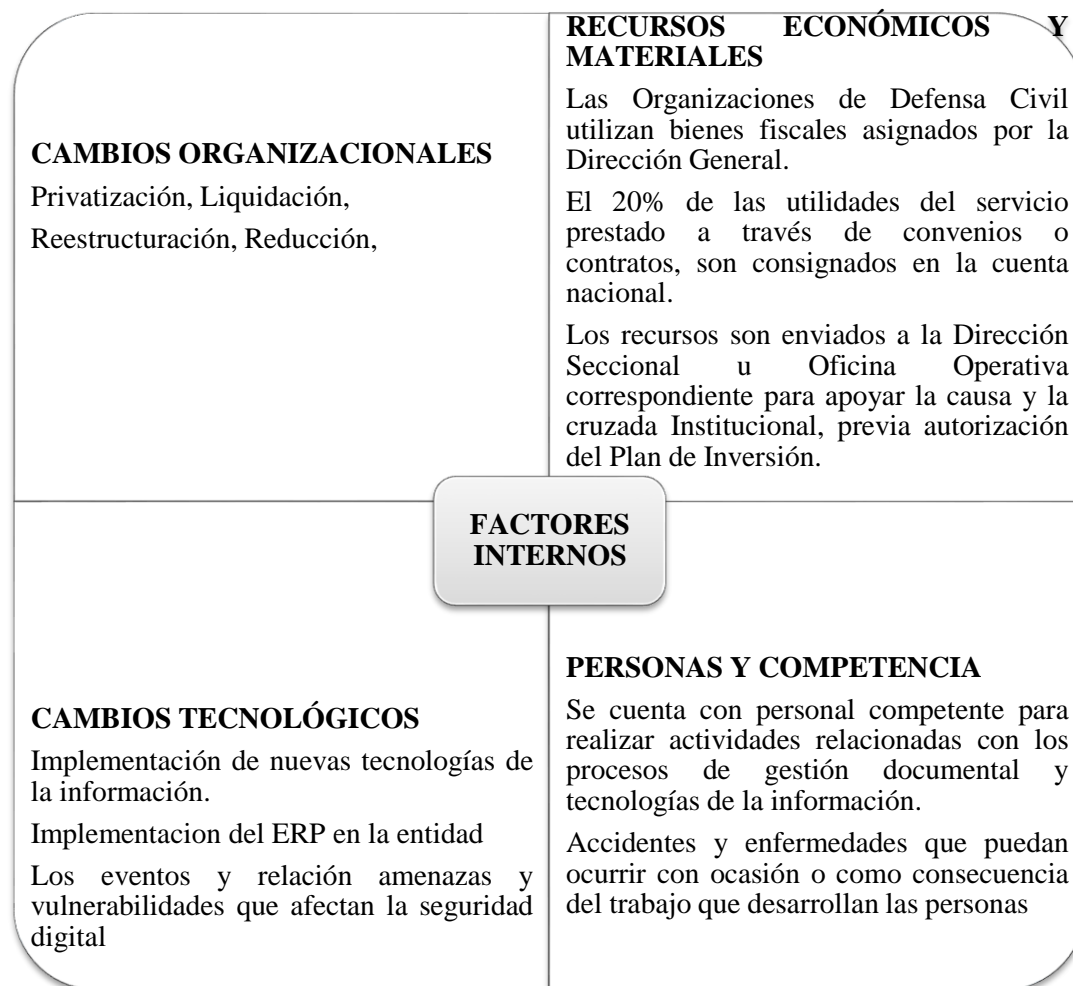


Figura 8. Contexto de la organización. Factores internos DCC

(Fuente: UNE-ISO/TR 18128:2014)

4.2.3.2. Familiarización con los funcionarios

Con el fin de conocer el estado actual del proceso de gestión documental, se elaboró un cuestionario de identificación de riesgos basado en la norma UNE-ISO/TR 18128:2014 y demás normativa legal relacionada con la gestión documental, teniendo en cuenta aspectos como el cumplimiento de requisitos establecidos en las normas y estándares técnicos aplicables al proceso, en los controles de las normas técnicas relacionados y especialmente

en las áreas de incertidumbre; contexto factores externos e internos; condiciones ambientales, seguridad y emergencia, mantenimiento, aspectos organizacionales, económicos, de formación y capacitación del personal, gestión documental (organización, instrumentos archivísticos, unidades de conservación).

La estructura de las preguntas del cuestionario es dicotómica⁴⁸, es decir que brinda solo dos (2) alternativas de respuesta, donde en la tabla se incluyen los siguientes campos:

- **Requisitos/Controles:** Requisitos legales, técnicos y normativos asociados a los controles que darán origen a las preguntas, en el ítem que corresponda.
- **Cuestionario:** Preguntas para la identificación de riesgos, con base en los controles para el cumplimiento de los requisitos.
- **Si – No:** Respuestas al cuestionario que permitirán la identificación del riesgo. **Si**, quiere decir que se cumple con el requisito por la existencia del control; **No**, que no se cumple con el mismo por la ausencia del control.
- **Descripción:** Caracterización general que permite conocer más sobre el escenario de ocurrencia del riesgo, la probabilidad y las consecuencias.

Finalmente, se proporciona el cuestionario ver *Anexo I* directamente al personal relacionado con el proceso de gestión documental, que para este caso de estudio es de cuatro (4) personas que tienen conocimiento de las actividades plasmadas en la caracterización del proceso de gestión documental, ocupando diferentes cargos como, el líder del proceso, técnicos de archivo y auxiliares de archivo. A través de estas preguntas se indaga sobre el

⁴⁸ CORRAL, Y (2010) Diseño de cuestionarios para recolección de datos, Caracas: UPEL. Pág. 6

estado actual del proceso de gestión documental, las causas y vulnerabilidades, las situaciones que pueden representar riesgo y sus posibles consecuencias, lo cual será de gran utilidad en las etapas posteriores de análisis, apreciación y evaluación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental.

4.2.3.3. Evaluación de los riesgos del proceso de gestión documental

4.2.3.3.1. Identificación de riesgos del proceso de gestión documental

A continuación se realiza la identificación de riesgos en el proceso de gestión documental de la entidad Defensa Civil Colombiana, teniendo en cuenta las áreas de incertidumbre establecidas en la norma UNE-ISO/TR 18128: 2014 y en el cuadrante de categorías de riesgos definido por la Organización ARMA⁴⁹, para este caso de estudio los riesgos se identifican por la ausencia de los controles establecidos en las normas técnicas. En la tabla 7 se describen en detalle los riesgos identificados:

⁴⁹ ARMA: Association of records managers and administrators (ARMA) International.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETO: Gestionar y controlar de manera efectiva y segura la información requerida para ejecutar los diferentes procesos de la organización

RIESGO	TIPO DE RIESGO	Cod RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	CONSECUENCIAS
Pérdida de información de la entidad	Legales o normativos	R01	Perdida de información histórica, cultural, investigación y científica debido al incumplimiento de las normatividad de archivo en el almacenamiento, conservación y custodia del Archivo Histórico	La Entidad no tiene separado el Archivo Histórico	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional Reprocesos y pérdidas económicas.
		R02	Afectación en el proceso archivístico debido a la falta de instrumentos para tener la documentación con los parámetros establecidos	Ha sido insuficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental	Deterioro y pérdida de los documentos que hacen parte de la memoria institucional de la Defensa Civil Colombiana. Pérdida en el tiempo de consulta de la información Falta acceso a la información requerida por usuarios Generación de accidentes por acumulación de archivo e inadecuado almacenamiento
		R03	Incumplimiento de las normas de archivo que regulan la disposición, condiciones de ubicación, conservación y consulta de la documentación que permanece en el archivo central	El espacio no es suficiente para albergar la documentación acumulada y su natural incremento	Desgaste Administrativo en la búsqueda de los documentos Pérdida de la información.
	control de documentos	R04	Perdida de información con valores primarios por la falta de seguimiento a la información de carácter administrativo, legal, fiscal, contable y técnica para la eliminación cuando corresponda	No se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos	Incumplimiento de la normatividad Sanciones

		R05	Desorganización y posible pérdida de los documentos debido a que no se está generando copias digitales	La Entidad no realiza o procesos de digitalización de los expedientes	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional
	Administrativo	R06	Perdida de información contenida en los documentos de los archivos central e histórico debido a incendios y/o inundaciones	No se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios No se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones	Pérdida de memoria documental institucional
Ausencia de tecnología	Tecnológico	R07	Afectación en la operación por la falta de un software para la gestión de documentos	No se ha implementado en la entidad el software ERP para la gestión de documentos	Imposibilidad de cumplir con las metas del Archivo Central
Ausencia de personal	control de documentos	R08	Afectación en la Unidad de Correspondencia por la baja capacidad operativa de personal para la atención y gestión de las comunicaciones oficiales	La Unidad de Correspondencia no cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial	Incumplimiento de la normatividad en cuanto a la gestión de comunicaciones
Deterioro de los documentos	Control de documentos	R09	Degradación de la calidad o legibilidad de la información	No se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?	Indisponibilidad de la información y/o retrasos de los servicios.
		R10	Afectación en la documentación debido a que no se realizar la debida manipulación en la cadena	No se realiza la limpieza de la estantería	Deterioro de la documentación por deterioro biológico o químico.

			de custodia, para la protección y preservación de los documentos y a la falta de cuidado en la limpieza del mismo o de las áreas, ya sea biológicos, químicos (polvo de celulosa, polvo de ácaros, fragmentos de escamas, excretas de insectos)	Se realiza la limpieza de las unidades de conservación? No se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas	Incumplimiento de la normatividad
Robo, Alteración o manipulación de documentos	control de documentos	R11	Sustracción de documentos del acervo documental con fines de lucro personal y pérdida de memoria documental	No se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones	Demandas y sanciones Pérdida de memoria documental institucional Afectación reputacional
Afectación de la operación de la entidad	Legales o normativos	R12	Afectación de la operación por la indisponibilidad de la información debido a catástrofes naturales por la falta de un Plan preventivo de desastres	No Se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo	Indisponibilidad de la información. Perdidas económicas Afectación reputacional Sanciones y demandas

Tabla 7. Identificación de riesgos del proceso gestión documental de la DCC

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

4.2.3.3.2. Análisis de los riesgos del proceso de gestión documental

A partir de la información recolectada y los riesgos identificados en la etapa anterior, con el fin de establecer la probabilidad de que ocurra el riesgo, su impacto y/o consecuencias, los riesgos se califican y evalúan para determinar el nivel y las acciones a tomar. Dicho análisis permite determinar la capacidad de la entidad para el manejo del riesgo.

Para determinar la probabilidad de ocurrencia y los niveles de impacto se utilizan los siguientes parámetros:

Probabilidad de ocurrencia			
Escala	Categoría	Criterios	
1	Muy bajo	Prácticamente imposible que ocurra en un año	Ocurrió en la entidad en los últimos 5 años
2	Improbable	Poco probable que ocurra en un año	Ocurrió en la entidad en los últimos 4 años
3	Posible	Es posible que ocurra en un año	Ha ocurrido en la entidad en los últimos 3 años
4	Probable	Muy posible que ocurra en un año	Ha ocurrido en la entidad en los últimos 2 años
5	Casi cierto	Ocurrirá con alto nivel de certeza	Ha ocurrido en la entidad en el últimos año

Tabla 8. Niveles de probabilidad de ocurrencia

(Fuente: Metodología para la gestión de riesgos, Marco de la seguridad de la información)

Impacto		
Escala	Categoría	Criterios
1	Insignificante	Prácticamente imposible que ocurra en un año
2	Menor	Poco probable que ocurra en un año
3	Moderado	Es posible que ocurra en un año
4	Mayor	Muy posible que ocurra en un año
5	Catastrófico	Ocurrirá con alto nivel de certeza

Tabla 9. Niveles de impacto

(Fuente: Metodología para la gestión de riesgos, Marco de la seguridad de la información)

4.2.3.3.3. Valoración de los riesgos del proceso de gestión documental

La valoración respectiva se realiza atendiendo las siguientes tablas:

NOMBRE DEL NIVEL DEL RIESGO	
B	Bajo
M	Medio
A	Alto
E	Extremo

Tabla 10. Nombre del nivel del riesgo

(Fuente: Metodología para la gestión de riesgos, Marco de la seguridad de la información)

		IMPACTO					
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
		1	2	3	4	5	
PROBABILIDAD	Casi Seguro	5	A	A	E	E	E
	Probable	4	M	A	A	E	E
	Posible	3	B	M	A	E	E
	Improbable	2	B	B	M	A	E
	Raro	1	B	B	M	A	A

Tabla 11. Valoración del riesgo en términos de probabilidad e impacto

(Fuente: Metodología para la gestión de riesgos, Marco de la seguridad de la información)

Como resultado del estudio realizado obtenemos los siguientes resultados:

MAPA DE CALOR RIESGO INHERENTE

		IMPACTO				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5
PROBABILIDAD	Casi Seguro 5					
	Probable 4		R09 - R10 -	R03 -		
	Posible 3	R05 - R08 -	R02 - R04 - R07 -		R01 -	
	Improbable 2			R11 -	R12 -	
	Raro 1				R06 -	

Tabla 12. Mapa de calor riesgo inherente del proceso de gestión documental

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

Se continúa con la evaluación de controles, donde el puntaje total del control corresponde la suma de las calificaciones de los atributos en cuanto a su implementación, documentación y percepción de efectividad del control. La calificación del control se da a partir del puntaje total obtenido así:

Puntaje ≤ 3 - **Pobre**

Puntaje > 3 y ≤ 6 - **Moderado**

Puntaje > 6 - **Efectivo**

Como resultado de la confrontación de los controles con la evaluación de los riesgos, obtenemos:

MAPA DE CALOR RIESGO RESIDUAL

		IMPACTO				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5
PROBABILIDAD	Casi Seguro 5					
	Probable 4		R09- R10-	R03 -		
	Posible 3	R05 – R08	R02 - R04- R07 -		R01 -	
	Improbable 2			R11-	R12-	
	Raro 1				R06 -	

Tabla 13. Mapa de calor riesgo residual del proceso de gestión documental

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

Estos resultados indican que los riesgos identificados en el proceso de gestión documental subsisten después de haber implementado controles.

TABLA DE VALORACIÓN DE RIESGOS

Cód. RIESGO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DEL RIESGO
R01	Perdida de información histórica, cultural, investigación y científica debido al incumplimiento de las normativas de archivo en el almacenamiento, conservación y custodia del Archivo Histórico	3	4	Extremo (E)
R02	Afectación en el proceso archivístico debido a la falta de instrumentos para	3	2	Medio (M)

	tener la documentación con los parámetros establecidos			
R03	Incumplimiento de las normas de archivo que regulan la disposición, condiciones de ubicación, conservación y consulta de la documentación que permanece en el archivo central	4	3	Alto (A)
R04	Perdida de información con valores primarios por la falta de seguimiento a la información de carácter administrativo, legal, fiscal, contable y técnica para la eliminación cuando corresponda	3	2	Medio (M)
R05	Desorganización y posible pérdida de los documentos debido a que no se está generando copias digitales	3	1	Bajo (B)
R06	Perdida de información contenida en los documentos de los archivos central e histórico debido a incendios y/o inundaciones	1	4	Alto (A)
R07	Afectación en la operación por la falta de un software para la gestión de documentos	3	2	Medio (M)
R08	Afectación en la Unidad de Correspondencia por la baja capacidad operativa de personal para la atención y gestión de las comunicaciones oficiales	3	1	Bajo (B)
R09	Degradación de la calidad o legibilidad de la información	4	2	Alto (A)
R10	Afectación en la documentación debido a que no se realizar la debida manipulación en en la cadena de custodia, para la protección y preservación de los documentos y a la falta de cuidado en la limpieza del mismo o de las áreas, ya sea biológicos, químicos (polvo de celulosa, polvo de ácaros, fragmentos de escamas, excretas de insectos)	4	2	Alto (A)
R11	Sustracción de documentos del acervo documental con fines de lucro personal y pérdida de memoria documental	2	3	Medio (M)
R12	Afectación de la operación por la indisponibilidad de la información debido a catástrofes naturales por la falta de un Plan preventivo de desastres	2	4	Alto (A)

Tabla 14. Valoración de riesgos del proceso de gestión documenta en probabilidad e impacto

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

Teniendo en cuenta la norma ISO 31000:2018, la valoración conduce a tomar las siguientes decisiones:

- No hacer nada
- Considerar opciones para el tratamiento de riesgos
- Realizar un análisis adicional para comprender mejor el riesgo
- Mantener los controles existentes
- Reconsiderar los objetivos

Es necesario que las decisiones cuenten con un contexto más amplio sobre las consecuencias reales consideradas por las partes interesadas externas e internas.

4.2.3.3.4. Tratamiento de los riesgos

Una vez se cuentan con los resultados obtenidos de la etapa de evaluación de riesgos se debe realizar el manejo del riesgo enfocado a las acciones a tomar, a definir, a conservar o mejorar los controles implementados respecto a los riesgos. De igual manera, es necesario establecer los responsables de las acciones y contar con mecanismos de supervisión y monitoreo, para una adecuada gestión de estos riesgos en base a la valoración realizada.

De acuerdo con la norma ISO 31000:2018, dentro de las acciones de tratamiento del riesgo que debe contemplar la organización están:

- **Evitar el riesgo:** Se refiere a evitar la actividad o la acción que da origen al riesgo particular, es aplicable cuando los riesgos identificados son altos, o si los costos para

tratarlos superan los beneficios.

- **Aceptar o aumentar el riesgo:** Aceptar que no existen controles o acciones de tratamiento conocidas, lo que se convierte en un riesgo residual, lo que hace necesario la elaboración de planes de contingencia para su manejo.
- **Eliminar la fuente de riesgo:** tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
- **Modificar la probabilidad**
- **Modificar las consecuencias**
- **Compartir el riesgo:** Endosar o trasladar, parcial o totalmente, las consecuencias del riesgo a través de la tercerización.
- **Retener el riesgo (decisión informada):** Si el nivel del riesgo satisface los criterios para su aceptación, no es necesario implementar controles adicionales.

Las selecciones de las opciones para el tratamiento de los riesgos deben realizarse de acuerdo con los objetivos de la organización, los criterios del riesgo y los recursos disponibles, por lo que es importante contar con la participación de todas las partes interesadas externas e internas en la toma de decisiones y en la elaboración del plan de manejo de riesgos.

4.2.4. Fase 4. Cierre

4.2.4.1. Registro de los riesgos identificados proceso gestión documental.

A continuación, se presenta el mapa de riesgos como resultado de la investigación.

MAPA DE RIESGOS																
NOMBRE PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL																
OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar y controlar de manera efectiva y segura la información requerida para ejecutar los diferentes procesos de la organización																
Cod RIESGO	TIPO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			EVALUACIÓN DE CONTROLES PARA EL RIESGO				MEDIDAS DE TRATAMIENTO DESPUES DE CONTROLES A LOS				
		RIESGO (Descripción del Riesgo)	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN CONTROL	TIPO	DOCUMENTACIÓN	PERCEPCIÓN EFECTIVIDAD	PUNTAJE TOTAL	CALIFICACIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN DESPUES DE CONTROLES	OPCIONES DE TRATAMIENTO (ISO 31000)	RESPONSABLES
R01		Pérdida de información histórica, cultural, investigación y científica debido al incumplimiento de las normatividad de archivo en el almacenamiento, conservación y custodia del Archivo Histórico	La Entidad no tiene separado el Archivo Histórico	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional Reprocesos y pérdidas económicas	3	4	Extremo (E)	Manual y Reglamento de Archivo	Preventivo	Documentado	Alta	6	Moderado	Extremo (E)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R02	Legales o Normativos	Afectación en el proceso archivístico debido a la falta de instrumentos para tener la documentación con los parámetros establecidos	Ha sido insuficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental	Deterioro y perdida de los documentos que hacen parte de la memoria institucional de la Defensa Civil Colombiana. Pérdida en el tiempo de consulta de la información Falta acceso a la información requerida por usuarios Generación de accidentes por acumulación de archivo e inadecuado almacenamiento	3	2	Medio (M)	Analizar, actualizar y controlar la información publica de la entidad, así como la eliminación de la información obsoleta	Preventivo	Documentado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R03		Incumplimiento de las normas de archivo que regulan la disposición, condiciones de ubicación, conservación y consulta de la documentación que permanece en el archivo central	El espacio no es suficiente para albergar la documentación acumulada y su natural incremento	Desgaste Administrativo en la búsqueda de los documentos Pérdida de la información	4	3	Alto (A)	Realizar campañas para el manejo de la información que reposa en el archivo central	Preventivo	No documentado	Alta	3	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R04	Control de documentos	Pérdida de información con valores primarios por la falta de seguimiento a la información de carácter administrativo, legal, fiscal, contable y técnica para la eliminación cuando corresponda	No se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos	Incumplimiento de la normatividad Sanciones	3	2	Medio (M)	Realizar monitoreo preventivo para determinar anomalías en los diferentes archivos de la entidad	Preventivo	Documentado No actualizado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R05	Control de documentos	posible perdida de los documentos debido a que no se esta generando copias digitales	La Entidad no realiza o procesos de digitalización de los expedientes	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional	3	1	Bajo (B)	Contatar con terceros para digitalizar la documentación y tener un respaldo de la información	Preventivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Bajo (B)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Oficina asesora de TIC Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R06	Administrativos	Pérdida de información contenida en los documentos de los archivos central e historico debido a incendios y/o inundaciones	No se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios No se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones	Pérdida de memoria documental institucional	1	4	Alto (A)	Diseñar y ejecutar un plan preventivo correctivo para la conservación documental.	Correctivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R07	Tecnológicos	Afectación en la operación por la falta de un software para la gestión de documentos	No se ha implementado en la entidad el software ERP para la gestión de documentos	Imposibilidad de cumplir con las metas del Archivo Central	3	2	Medio (M)	Aquirir un software para gestor documental de la entidad	Preventivo	No documentado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Oficina asesora de TIC Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R08		Afectación en la Unidad de Correspondencia por la baja capacidad operativa de personal para la atención y gestión de las comunicaciones oficiales	La Unidad de Correspondencia no cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter administrativo	Incumplimiento de la normatividad en cuanto a la gestión de comunicaciones	3	1	Bajo (B)	Fortalecer el talento humano	Correctivo	Documentado	Medio	5	Moderado	Bajo (B)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R09	Control de documentos	Degradación de la calidad o legibilidad de la información	No se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo	Indisponibilidad de la información y/o retrasos de los servicios.	4	2	Alto (A)	Mejorar los procedimientos establecidos y documentados para detectar o corregir las fallas en el proceso rápidamente.	Correctivo	Documentado	Alta	6	Efectivo	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R10	Control de documentos	Afectación en la documentación debido a que no se realiza la debida manipulación en la cadena de custodia, para la protección y preservación de los documentos y a la falta de cuidado en la limpieza del mismo o de las áreas, ya sea biológicos, químicos (polvo de celulosa, polvo de ácaros, fragmentos de escamas, excretas	No se realiza la limpieza de la estantería No se realiza la limpieza de las unidades de conservación No se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas	Deterioro de la documentación por deterioro biológico o químico Incumplimiento de la normatividad	4	2	Alto (A)	Concientización al personal respecto al manejo y conservación de los archivos	Preventivo	Documentado	Medio	5	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R11		Sustracción de documentos del acervo documental con fines de lucro personal y pérdida de memoria documental	No se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones	Demandas y sanciones Pérdida de memoria documental institucional Afectación reputacional	2	3	Medio (M)	Restricción en el acceso físico a los depósitos donde reposa el acervo documental, e implementación de puertas de seguridad de acceso	Preventivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R12	Legales o Normativos	Afectación de la operación por la indisponibilidad de la información debido a castastros naturales por desastres	No se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo	Indisponibilidad de la información. Pérdidas económicas Afectación reputacional Sanciones y demandas	2	4	Alto (A)	Realizar e implementar un plan preventivo en caso de presentarse castastros naturales	Preventivo	No documentado	Alta	4	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental

Imagen 11. Mapa de riesgos, proceso gestión documental DCC. Elaboración propia 2019)

5. PRODUCTOS A ENTREGAR

5.1. Informe de gestión de riesgos

La elaboración del informe de los riesgos identificados junto con las observaciones y recomendaciones se presenta a la Oficina de Control Interno de la entidad Defensa Civil Colombiana, teniendo en cuenta los objetivos del proyecto: ver Anexo D.

➤ Diagnóstico sobre los riesgos del proceso de gestión documental

Para identificar el estado actual del proceso de gestión documental de la entidad; se evidencio por parte de la líder del proceso algunas debilidades, vulnerabilidades y posibles consecuencias en cuanto a la identificación de los riesgos que se pueden presentar de las actividades desarrolladas día a día en la Defensa Civil Colombiana.

Por medio de la aplicación de los cuestionarios como instrumento de recolección de información, se generaron una serie de preguntas referentes a las áreas de incertidumbre, contexto, factores externos e internos; condiciones ambientales, seguridad y emergencia, mantenimiento, aspectos organizacionales, económicos, de formación y capacitación, realizado al personal que hace parte del área; lo cual fue de gran beneficio para la identificación de los riesgos y posterior a ello realizar el análisis, la apreciación y la evaluación del riesgo en los procesos de gestión documental.

Descripción del producto:

- Cuatro (4) cuestionarios cada uno con setenta y cuatro (74) preguntas. Documento anexo.

- **Identificación de riesgos del proceso gestión documental**

De acuerdo a las áreas de incertidumbre establecidas en la norma UNE-ISO/TR 18128: 2014 y al cuadrante de categorías de riesgos definido por la Organización ARMA⁵⁰, se realiza la identificación y clasificación de tipos de riesgos en el proceso de gestión documental.

Descripción del producto:

- Grafico 1. Identificación de riesgos y clasificación tipos de riesgo proceso de gestión documental.
- Tabla 2. Identificación de riesgos del proceso gestión documental de la DCC.
- **Evaluación (análisis y valoración) de los riesgos del proceso de gestión documental para determinar el nivel del riesgo, orientar a los responsables a considerar un tratamiento para el manejo de los riesgos**

⁵⁰ ARMA: Association of records managers and administrators (ARMA) International.

Con la información recolectada y los riesgos identificados en el punto anterior, para establecer la probabilidad de que ocurra el riesgo, su impacto y/o consecuencias, los riesgos se califican y evalúan para determinar el nivel y las acciones a tomar. Este análisis le permite a la entidad determinar la capacidad para el manejo del riesgo. Como resultado del estudio realizado se genera el mapa de calor del riesgo inherente de los riesgos del proceso de gestión documental.

Así mismo, se realiza la evaluación de controles, donde el puntaje total del control corresponde la suma de las calificaciones de los atributos en cuanto a su implementación, documentación y percepción de efectividad del control. La calificación del control se da a partir del puntaje total obtenido así:

Puntaje ≤ 3 - **Pobre**

Puntaje > 3 y ≤ 6 - **Moderado**

Puntaje > 6 - **Efectivo**

Como resultado de la confrontación de los controles con la evaluación de los riesgos se genera en mapa de calor del riesgo residual de los riesgos del proceso de gestión documental.

Los resultados obtenidos de la evaluación indican que los riesgos identificados en el proceso de gestión documental subsisten después de haber implementado controles. La

valoración conduce a que la entidad tome las decisiones contempladas en la Norma ISO 31000:2018:

- No hacer nada
- Considerar opciones para el tratamiento de riesgos
- Realizar un análisis adicional para comprender mejor el riesgo
- Mantener los controles existentes
- Reconsiderar los objetivos

Por lo que se hace necesario que estas decisiones cuenten con un contexto más amplio sobre las consecuencias reales consideradas por las partes interesadas externas e internas de la organización.

Con los resultados obtenidos de la etapa de evaluación de riesgos se debe realizar el manejo del riesgo enfocado a las acciones a tomar, a definir, a conservar o mejorar los controles implementados respecto a los riesgos, es necesario establecer los responsables de las acciones y contar con mecanismos de supervisión y monitoreo permanente.

Las acciones de tratamiento de los riesgos están establecidas en la Norma ISO 31000:2018 y deben realizarse de acuerdo con los objetivos de la organización, los criterios del riesgo y los recursos disponibles.

Descripción del producto:

- Tabla 3. Niveles de probabilidad de ocurrencia, Niveles de Impacto, (Fuente: Metodología para la gestión de riesgos, Marco de la seguridad de la información)
- Tabla 4. Nombre del nivel del riesgo
- Tabla 5. Valoración del riesgo en términos de probabilidad e impacto, (Fuente: Metodología para la gestión de riesgos, Marco de la seguridad de la información)
- Tabla 6. Mapa de calor riesgo inherente del proceso de gestión documental, (Fuente: Elaboración propia, 2019)
- Tabla 7. Mapa de calor riesgo residual del proceso de gestión documental, (Fuente: Elaboración propia, 2019)
- Grafico 2. Clasificación por nivel de riesgo.
- Tabla 8. Mapa de riesgos, proceso gestión documental DCC. Elaboración propia 2019

Finalmente, se presentan recomendaciones que permitan orientar a los responsables y considerar un tratamiento a los riesgos, recomendar acciones de acuerdo a la Norma ISO 31000:2018, asignar responsables, mejorar o implementar controles específicos para cada actividad y realizar mecanismos de monitoreo permanente.

6. RESULTADOS

- **Realizar un diagnóstico sobre los riesgos del proceso de gestión documental, para conocer el estado actual de la información**

Se evidencio por parte de la líder del proceso algunas debilidades, vulnerabilidades y posibles consecuencias en cuanto a la identificación de los riesgos que se pueden presentar de las actividades desarrolladas día a día en la Defensa Civil Colombiana.

Una vez aplicado el cuestionario ver *Anexo 1* al personal relacionado con el proceso de gestión documental, que para este caso de estudio es de cuatro (4) personas que tienen conocimiento de las actividades plasmadas en la caracterización del proceso de gestión documental, donde a través de las preguntas se indago sobre el estado actual del proceso de gestión documental, las causas y vulnerabilidades, las situaciones que representan riesgo y sus posibles consecuencias.

- **Identificar los riesgos del proceso de gestión documental para analizar las amenazas y vulnerabilidades que pueden materializarse**

Con base en las áreas de incertidumbre establecidas en la norma UNE-ISO/TR 18128: 2014 y en el cuadrante de categorías de riesgos definido por la Organización ARMA⁵¹, se realiza la identificación y clasificación de tipos de riesgos en el proceso de gestión documental.

⁵¹ ARMA: Association of records managers and administrators (ARMA) International.

Como resultado de la identificación obtenemos:

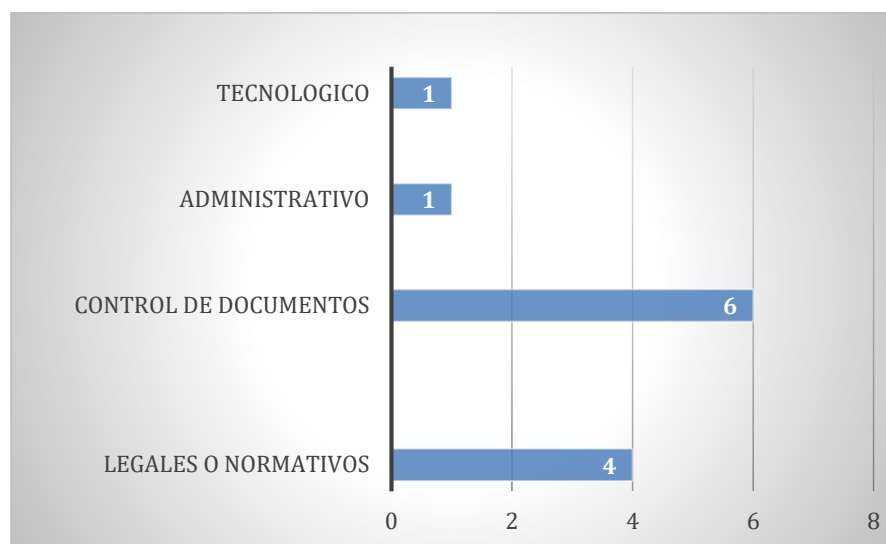


Figura 9. Identificación de riesgos y clasificación tipos de riesgo proceso de gestión documental

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETO: Gestionar y controlar de manera efectiva y segura la información requerida para ejecutar los diferentes procesos de la organización

RIESGO	TIPO DE RIESGO	Cod RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	CONSECUENCIAS
Pérdida de información de la entidad	Legales o normativos	R01	Pérdida de información histórica, cultural, investigación y científica debido al incumplimiento de las normatividad de archivo en el almacenamiento, conservación y custodia del Archivo Histórico	La Entidad no tiene separado el Archivo Histórico	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional Reprocesos y pérdidas económicas.
		R02	Afectación en el proceso archivístico debido a la falta de instrumentos para tener la documentación con los parámetros establecidos	Ha sido insuficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos	Deterioro y pérdida de los documentos que hacen parte de la memoria institucional de la Defensa Civil Colombiana. Pérdida en el tiempo de consulta de la información

				dirigidos a la gestión documental	Falta acceso a la información requerida por usuarios Generación de accidentes por acumulación de archivo e inadecuado almacenamiento
		R03	Incumplimiento de las normas de archivo que regulan la disposición, condiciones de ubicación, conservación y consulta de la documentación que permanece en el archivo central	El espacio no es suficiente para albergar la documentación acumulada y su natural incremento	Desgaste Administrativo en la búsqueda de los documentos Pérdida de la información.
	control de documentos	R04	Perdida de información con valores primarios por la falta de seguimiento a la información de carácter administrativo, legal, fiscal, contable y técnica para la eliminación cuando corresponda	No se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos	Incumplimiento de la normatividad Sanciones
		R05	Desorganización y posible pérdida de los documentos debido a que no se está generando copias digitales	La Entidad no realiza o procesos de digitalización de los expedientes	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional
	Administrativo	R06	Perdida de información contenida en los documentos de los archivos central e histórico debido a incendios y/o inundaciones	No se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios No se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones	Pérdida de memoria documental institucional
Ausencia de tecnología	Tecnológico	R07	Afectación en la operación por la falta de un software para la gestión de documentos	No se ha implementado en la entidad el software ERP para la gestión de documentos	Imposibilidad de cumplir con las metas del Archivo Central

Ausencia de personal	control de documentos	R08	Afectación en la Unidad de Correspondencia por la baja capacidad operativa de personal para la atención y gestión de las comunicaciones oficiales	La Unidad de Correspondencia no cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial	Incumplimiento de la normatividad en cuanto a la gestión de comunicaciones
Deterioro de los documentos	Control de documentos	R09	Degradación de la calidad o legibilidad de la información	No se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?	Indisponibilidad de la información y/o retrasos de los servicios.
		R10	Afectación en la documentación debido a que no se realizar la debida manipulación en la cadena de custodia, para la protección y preservación de los documentos y a la falta de cuidado en la limpieza del mismo o de las áreas, ya sea biológicos, químicos (polvo de celulosa, polvo de ácaros, fragmentos de escamas, excretas de insectos)	No se realiza la limpieza de la estantería	Deterioro de la documentación por deterioro biológico o químico.
				Se realiza la limpieza de las unidades de conservación?	
				No se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas	Incumplimiento de la normatividad
Robo, Alteración o manipulación de documentos	control de documentos	R11	Sustracción de documentos del acervo documental con fines de lucro personal y pérdida de memoria documental	No se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones	Demandas y sanciones Perdida de memoria documental institucional Afectación reputacional
Afectación de la operación de la entidad	Legales o normativos	R12	Afectación de la operación por la indisponibilidad de la información debido a catástrofes naturales por la falta de un Plan preventivo de desastres	No Se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo	Indisponibilidad de la información. Perdidas económicas Afectación reputacional Sanciones y demandas

Tabla 15. Identificación de riesgos del proceso gestión documental de la DCC

- **Realizar la evaluación de los riesgos del proceso de gestión documental para determinar el nivel del riesgo, orientar a los responsables a considerar un tratamiento para el manejo de los riesgos**

A partir de la información recolectada y los riesgos identificados, con el fin de establecer la probabilidad de que ocurra el riesgo, su impacto y/o consecuencias, los riesgos se califican y evalúan para determinar el nivel y las acciones a tomar.

Los resultados del análisis, valoración y evaluación de los riesgos se presentan a continuación:

		MAPA DE CALOR RIESGO INHERENTE					
		IMPACTO					
PROBABILIDAD		Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Mayor 4	Catastrófico 5	
	Casi Seguro	5					
	Probable	4		R09 - R10 -	R03 -		
	Posible	3	R05 - R08 -	R02 - R04 - R07 -		R01 -	
	Improbable	2			R11 -	R12 -	
	Raro	1				R06 -	

Tabla 16. Mapa de calor riesgo inherente del proceso de gestión documental
(Fuente: Elaboración propia, 2019)

Como resultado de la confrontación de los controles con la evaluación de los riesgos, se obtiene:

MAPA DE CALOR RIESGO RESIDUAL

		IMPACTO				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD	Casi Seguro	5				
	Probable	4		R09- R10-	R03 -	
	Posible	3	R05 - R08	R02 - R04- R07 -		R01 -
	Improbable	2			R11-	R12-
	Raro	1				R06 -

Tabla 17. Mapa de calor riesgo residual del proceso de gestión documental

Estos resultados indican que los riesgos identificados en el proceso de gestión documental subsisten después de haber implementado controles.

A continuación, se presenta la clasificación por nivel de riesgo y respectivamente la tabla de valoración de riesgos:

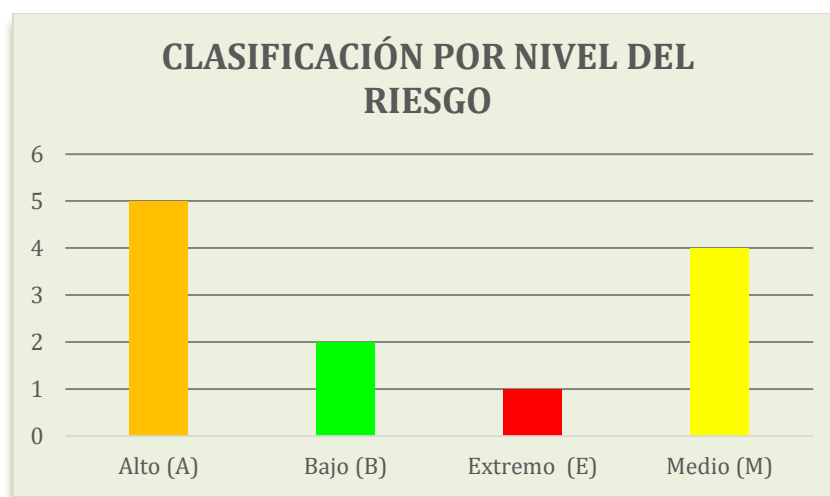


Figura 10. Clasificación por nivel de riesgo

TABLA DE VALORACIÓN DE RIESGOS

Cód. RIESGO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DEL RIESGO
R01	Perdida de información histórica, cultural, investigación y científica debido al incumplimiento de las normativas de archivo en el almacenamiento, conservación y custodia del Archivo Histórico	3	4	Extremo (E)
R02	Afectación en el proceso archivístico debido a la falta de instrumentos para tener la documentación con los parámetros establecidos	3	2	Medio (M)
R03	Incumplimiento de las normas de archivo que regulan la disposición, condiciones de ubicación, conservación y consulta de la documentación que permanece en el archivo central	4	3	Alto (A)
R04	Perdida de información con valores primarios por la falta de seguimiento a la información de carácter administrativo, legal, fiscal, contable y técnica para la eliminación cuando corresponda	3	2	Medio (M)
R05	Desorganización y posible pérdida de los documentos debido a que no se está generando copias digitales	3	1	Bajo (B)
R06	Perdida de información contenida en los documentos de los archivos central e histórico debido a incendios y/o inundaciones	1	4	Alto (A)
R07	Afectación en la operación por la falta de un software para la gestión de documentos	3	2	Medio (M)
R08	Afectación en la Unidad de Correspondencia por la baja capacidad operativa de personal para la atención y gestión de las comunicaciones oficiales	3	1	Bajo (B)
R09	Degradación de la calidad o legibilidad de la información	4	2	Alto (A)
R10	Afectación en la documentación debido a que no se realiza la debida manipulación en la cadena de custodia, para la protección y preservación de los documentos y a la falta de cuidado en la limpieza del mismo o de las áreas, ya sea biológicos, químicos (polvo de celulosa, polvo de ácaros, fragmentos de escamas, excretas de insectos)	4	2	Alto (A)

R11	Sustracción de documentos del acervo documental con fines de lucro personal y pérdida de memoria documental	2	3	Medio (M)
R12	Afectación de la operación por la indisponibilidad de la información debido a catástrofes naturales por la falta de un Plan preventivo de desastres	2	4	Alto (A)

Tabla 18. Valoración de riesgos del proceso de gestión documental en probabilidad e impacto

(Fuente: Elaboración propia, 2019)

Se concluye, que, para realizar el tratamiento y manejo del riesgo enfocado a las acciones a tomar, a definir, a conservar o mejorar los controles implementados respecto a los riesgos, es necesario establecer los responsables de las acciones y contar con mecanismos de supervisión y monitoreo permanente, para una adecuada gestión de estos riesgos en base a la valoración realizada.

De igual manera, las acciones de tratamiento de los riesgos están establecidas en la Norma ISO 3100:2018 y deben realizarse de acuerdo con los objetivos de la organización, los criterios del riesgo y los recursos disponibles. Por lo que es necesario que estas decisiones cuenten con un contexto más amplio sobre las consecuencias reales consideradas por las partes interesadas externas e internas de la organización.

Como resultado final de este proyecto en cuanto a la identificación, análisis, valoración, evaluación de los riesgos, evaluación de controles existentes del proceso de gestión documental, se obtiene el siguiente mapa de riesgos que permite reconocer los riesgos más críticos para dar paso al tratamiento, manejo de los riesgos e implementación de controles específicos para cada actividad relacionada con el proceso. El objetivo principal de este

proyecto es apoyar la misión de la Oficina de Control Interno de la Defensa Civil Colombiana.

MAPA DE RIESGOS																
NOMBRE PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL																
OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar y controlar de manera efectiva y segura la información requerida para ejecutar los diferentes procesos de la organización																
Cod RIESGO	TIPO	RIESGO (Descripción del Riesgo)	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			EVALUACIÓN DE CONTROLES PARA EL RIESGO				MEDIDAS DE TRATAMIENTO DESPUES DE CONTROLES A LOS	RESPONSABLES			
					PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN CONTROL	TIPO	DOCUMENTACIÓN	PERCEPCIÓN EFECTIVIDAD			PUNTAJE TOTAL	CALIFICACIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN DESPUES DE CONTROLES
R01	Legales o Normativos	Pérdida de información histórica, cultural, investigación y científica debido al incumplimiento de las normativas de archivo en el almacenamiento, conservación y custodia del Archivo Histórico	La Entidad no tiene separado el Archivo Histórico	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional Reprocesos y pérdidas económicas	3	4	Extremo (E)	Manual y Reglamento de Archivo	Preventivo	Documentado	Alta	6	Moderado	Extremo (E)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R02		Afectación en el proceso archivístico debido a la falta de instrumentos para tener la documentación con los parámetros establecidos	Ha sido insuficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental	Deterioro y pérdida de los documentos que hacen parte de la memoria institucional de la Defensa Civil Colombiana. Pérdida en el tiempo de consulta de la información Falta acceso a la información requerida por usuarios Generación de accidentes por acumulación de archivo e inadecuado almacenamiento	3	2	Medio (M)	Analizar, actualizar y controlar la información pública de la entidad, así como la eliminación de la información obsoleta	Preventivo	Documentado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R03		Incumplimiento de las normas de archivo que regulan la disposición, condiciones de ubicación, conservación y consulta de la documentación que permanece en el archivo central	El espacio no es suficiente para albergar la documentación acumulada y su natural incremento	Desgaste Administrativo en la búsqueda de los documentos Pérdida de la información	4	3	Alto (A)	Realizar campañas para el manejo de la información que reposa en el archivo central	Preventivo	No documentado	Alta	3	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R04	Control de documentos	Pérdida de información con valores primarios por la falta de seguimiento a la información de carácter administrativo, legal, fiscal, contable y técnica para la eliminación cuando corresponda	No se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos	Incumplimiento de la normatividad Sanciones	3	2	Medio (M)	Realizar monitoreo preventivo para determinar anomalías en los diferentes archivos de la entidad	Preventivo	Documentado No actualizado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R05		posible pérdida de los documentos debido a que no se esta generando copias digitales	La Entidad no realiza o procesos de digitalización de los expedientes	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional	3	1	Bajo (B)	Contratar con terceros para digitalizar la documentación y tener un respaldo de la información	Preventivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Bajo (B)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Oficina asesora de TIC Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R06	Administrativos	Pérdida de información contenida en los documentos de los archivos central e histórico debido a incendios y/o inundaciones	No se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios No se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones	Pérdida de memoria documental institucional	1	4	Alto (A)	Diseñar y ejecutar un plan preventivo correctivo para la conservación documental.	Correctivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R07	Tecnológicos	Afectación en la operación por la falta de un software para la gestión de documentos	No se ha implementado en la entidad el software ERP para la gestión de documentos	Imposibilidad de cumplir con las metas del Archivo Central	3	2	Medio (M)	Aquirir un software para gestor documental de la entidad	Preventivo	No documentado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Oficina asesora de TIC Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R08	Control de documentos	Afectación en la Unidad de Correspondencia por la baja capacidad operativa de personal para la atención y gestión de las comunicaciones oficiales	La Unidad de Correspondencia no cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial	Incumplimiento de la normatividad en cuanto a la gestión de comunicaciones	3	1	Bajo (B)	Fortalecer el talento humano	Correctivo	Documentado	Medio	5	Moderado	Bajo (B)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R09		Degradación de la calidad o legibilidad de la información	No se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo	Indisponibilidad de la información y/o retrasos de los servicios.	4	2	Alto (A)	Mejorar los procedimientos establecidos y documentados para detectar o corregir las fallas en el proceso rápidamente.	Correctivo	Documentado	Alta	6	Efectivo	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R10		Afectación en la documentación debido a que no se realiza la debida manipulación en en la cadena de custodia, para la protección y preservación de los documentos, ya la falta de cuidado en la limpieza del mismo o de las áreas, ya sea biológicos, químicos (polvo de celulosa, polvo de ácaros, fragmentos de escamas, excretas	No se realiza la limpieza de la estantería No se realiza la limpieza de las unidades de conservación No se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas	Deterioro de la documentación por deterioro biológico o químico Incumplimiento de la normatividad	4	2	Alto (A)	Concientización al personal respecto al manejo y conservación de los archivos	Preventivo	Documentado	Medio	5	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R11	Legales o Normativos	Sustracción de documentos del acervo documental con fines de lucro personal y pérdida de memoria documental	No se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones	Demandas y sanciones Pérdida de memoria documental institucional Afectación reputacional	2	3	Medio (M)	Restricción en el acceso físico a los depósitos donde reposa el acervo documental, e implementación de puertas de seguridad de acceso	Preventivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R12		Afectación de la operación por la indisponibilidad de la información debido a catástrofes naturales por la falta de un Plan preventivo de desastres	No se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo	Indisponibilidad de la información. Pérdidas económicas Afectación reputacional Sanciones y demandas	2	4	Alto (A)	Realizar e implementar un plan preventivo en caso de presentarse catástrofes naturales	Preventivo	No documentado	Alta	4	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental

Imagen 11. Mapa de riesgos, proceso gestión documental DCC. Elaboración propia 2019)

7. CONCLUSIONES

- Si bien es cierto el nivel del riesgo al que está expuesta una entidad en cada uno de sus procesos no del todo se puede erradicar, si es importante buscar el equilibrio y las medidas para su tratamiento que impidan que estos riesgos se materialicen y generen eventos que afecten el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Siendo el proceso de gestión documental uno de los más importantes en las entidades del estado, es necesario establecer mecanismos de auditoría y herramientas que contribuyan a identificar los riesgos a los que están expuestos los documentos durante su ciclo de vida.
- Teniendo en cuenta el análisis realizado en el presente trabajo, que permitió identificar los riesgos en el proceso de gestión documental y establecer los factores de riesgo externos e internos con una metodología bajo la cual se logró la identificación, análisis, evaluación y priorización de los riesgos asociados.

8. RECOMENDACIONES

- La normatividad archivística sobre preservación documental como las de seguridad e higiene tienen que ser respaldadas, sostenidas en el tiempo y estimuladas en todos los niveles del personal de la entidad.
- Es importante la participación de todas las partes interesadas externas e internas de la entidad en la toma de decisiones para darles tratamiento a los riesgos identificados y en la elaboración del plan de manejo de riesgos que vaya de acuerdo con los objetivos de la entidad, los criterios del riesgo y los recursos disponibles.
- Considerar en un manual de riesgos para que las áreas de archivo tengan conocimiento de los riesgos y peligros, a que un funcionario está expuesto en su puesto de trabajo.
- El manejo de un estándar o buenas prácticas para garantizar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información dentro de una entidad, debe convertirse en una práctica indudable para disminuir riesgos.

9. TRABAJOS FUTUROS

Este proyecto de identificación de riesgos puede ser desarrollado en los demás procesos y sistemas de la entidad, teniendo en cuenta que es necesario conocer los riesgos a los que está expuesta la información para poder gestionarlos, bajo el estándar ISO 31000:2018 aplicable a cualquier tipo de organización, norma que proporciona una guía de ayuda a la Alta Dirección a tomar medidas frente al riesgo y además asegura que la gestión del riesgo esté integrada con todos los aspectos de la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

Para darle continuidad a la identificación, análisis y evaluación de los riesgos del proceso de gestión documental, se puede generar una propuesta que le resulte viable e interesante a la entidad para realizar el acompañamiento de los profesionales en Auditoría de Sistemas de Información como partes interesadas, en la elaboración del plan de manejo de riesgos con el fin de mejorar o implementar nuevos controles que permitan mitigar estos riesgos.

BIBLIOGRAFIA

Alcaldía Municipal la Cruz –Nariño, ANDRADE TORRES, Edilma, (2017) Informe Final De Auditoría Interna De Gestión Al Proceso De Archivo, Nariño, octubre.

ARMA: Association of records managers and administrators (ARMA) International

Chacón de Umaña, L. (1994) La Accesibilidad a los documentos administrativos, Lima: [s.n] página 26

CORRAL, Y (2010) Diseño de cuestionarios para recolección de datos, Caracas: UPEL. Pág. 6.

Crespo y Viñas (1984) La Preservación y Restauración de documentos y libros en papel: un estudio del RAMP con directrices. Paris: UNESCO. Pág.27-28.

DIAZ CEBALLOS, Ángela María. (2002) Mapfre estudios, Revista Gerencia de Riesgos y Seguros.

Escuela Superior de Administración pública, (2010) Informe de auditoría interna de evaluación y seguimiento, Julio.

IBID

Lemieux (Lemieux, Two Approaches to Managing Information Risk, 2004)

LORENZO PEREZ, Alfonso. (2019) Riesgo, Amenaza y Vulnerabilidad. ISO 27001.

Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014, Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Ministerio De Minas Y Energía Oficina De Control Interno, Bogotá D.C., 27 de diciembre de 2017.

SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando. (2012) Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. Revista Interamericana de Bibliotecología, vol. 35, no. 3 pp. 243-255

Emprende Pyme. (2016). Auditoria, Tipos de auditoria. Abril 02, 2019, de Emprende Pyme
Sitio web: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>

UNE/ISO15489-1:2006, Información y documentación. Gestión de documentos Parte 1: Generalidades. Asociación Española de Normalización y Certificación

UNE-ISO/TR 18128. (2014). Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental. Asociación Española de Normalización y Certificación.

UNE/ISO 23081:2011 Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales. Asociación Española de Normalización y Certificación

UNE-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos. Asociación Española de Normalización y Certificación

UNE-ISO 30301:2011 Información y documentación. Sistemas de gestión de documentos. Requisitos. Asociación Española de Normalización y Certificación

UNE-ISO 31000:2018 Gestión del riesgo. Principios y directrices, es una norma que brinda los principios y directrices. Asociación Española de Normalización y Certificación

Universidad del Atlántico, (2016) Informe de control interno al proceso de gestión documental, Vivian Arenas, Barranquilla, noviembre.

VALLEJO MORALES, Pedro, (2012), Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra.

Técnicas-de-Estudio.org. (2019). Técnicas de estudio. Mayo 15, 2019, de Técnicas-de-Estudio.org Sitio web: <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion56.htm>

ANEXOS

En esta sección presenta la información Anexa al presente trabajo.

Anexo A. Aplicación de cuestionarios para la identificación de riesgos

A continuación se presentan cuestionario con el fin de realizar un diagnóstico sobre el estado actual de la información del proceso de Gestión Documental de la DCC, las preguntas están relacionadas con el conocimiento que usted posee sobre el proceso, el contenido de su trabajo y sus necesidades de capacitación para ejercerlo con eficiencia. Marque con una X (**SI-NO**) la que usted considere y exprese su criterio al respecto, teniendo en cuenta que de la exactitud y veracidad de las mismas dependerán las acciones de mejora del proceso y de capacitación que se desarrollen para elevar sus conocimientos, tanto personales como profesionales que le permitan ser eficientes en su desempeño laboral.

Cargo _____

Antigüedad en el puesto de trabajo (años)._____

Nivel Escolar_____ Edad _____

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS ORGANIZACIONALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 038 de 2002	Tiene la Entidad el Organigrama por dependencias actualizado?			
	El manual de funciones o procedimiento regula la administración documental?			
	La Entidad cuenta con el Mapa de Procesos actualizado?			
	Se ha designado a una dependencia específica la función archivística de la Entidad o se ha creado la dependencia, sección o grupo de archivo?			
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha formulado una política de gestión Documental?			
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad ha conformado el Archivo Central Institucional?			
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad tiene separado el Archivo Histórico?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FINANCIACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
N.A.	Hay presupuesto designado a las funciones de archivo durante la vigencia?			

	En vigencias anteriores se han contratado o ejecutado proyectos para el funcionamiento del archivo o en sistemas de información?			
	Ha sido suficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Ley 594 de 2000	Los funcionarios encargados de los archivos han sido capacitados en programas o áreas de su labor?			
Acuerdo 038 de 2002	Los empleados de la Entidad han sido capacitados en temas relacionados al manejo y organización de los archivos?			
	Los empleados reciben o entregan los documentos o archivos inventariados?			
Acuerdo 050 de 2000	Los empleados han sido capacitados y entrenados para la atención de emergencias?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTIDUMBRE: GESTIÓN DOCUMENTAL				
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental?			
	Han sido actualizadas las Tablas de Retención Documental?			
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha elaborado el Programa de Gestión Documental?			
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Valoración Documental?			
Decreto 1080 de 2015	Ha implementado la entidad la elaboración de los inventarios documentales en los archivos de gestión?			
	Ha elaborado la entidad el Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos?			
	Ha implementado la entidad el software ERP para la gestión de documentos?			
	Ha desarrollado la entidad las Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO	SI	NO	DESCRIPCIÓN

CONTROLES	ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN			
Acuerdo 02 de 2014	Se están conformando los expedientes de acuerdo a los cuadros de clasificación adoptados por la entidad?			
Acuerdo 42 de 2002	Las carpetas reflejan las series, Subserie documentales correspondientes a la unidad administrativa?			
Acuerdo 05 de 2013	Se ha implementado la hoja de control de documentos al interior del expediente?			
Acuerdo 02 de 2014	Se realiza la foliación de los expedientes en su etapa de gestión?			
	Se realiza y mantiene actualizado el inventario de los expedientes en los archivos de gestión?			
	La Entidad realiza o ha realizado procesos de digitalización de los expedientes?			
Acuerdo 04 de 2013	Se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos?			
Acuerdo 02 de 2014	Tiene la Entidad documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística (fondos acumulados)?			
Acuerdo 07 de 2015	Se han perdido parcial o totalmente uno o más expedientes en la entidad?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO COMUNICACIONES OFICIALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 060 de 2001	La Entidad ha creado o conformado la Unidad de Correspondencia?			
	La Entidad ha adoptado una política respecto las firmas responsables?			
	Se han desarrollado e implementado planillas, formatos o controles para certificar la recepción de los documentos a nivel interno?			
	La Unidad de Correspondencia cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES EXTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	El terreno se presenta sin riesgos de Humedad subterránea o problemas de inundación y ofrece estabilidad?			
	El terreno se encuentra situado lejos de industrias contaminantes o que			

	presenten riesgos de un posible peligro por atentados u objetivos bélicos?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO INSTANCIAS ASESORAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha conformado el Comité Interno de Archivo?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	El espacio ofrece suficiente espacio para albergar la documentación acumulada y su natural incremento?			
	Los pisos, muros, techos y puertas están contruidos con materiales resistentes?			
	Las pinturas empleadas presentan propiedades ignífugas?			
	La resistencia de las placas es igual o mayor a 1200 Kg/m ² ?			
	Fue adecuado el depósito climáticamente?			
	Las áreas destinadas a custodia cuentan con elementos de control y aislamiento?			
	Las zonas técnicas o de trabajo archivístico, consulta, limpieza, entre otras actividades se encuentran fuera del área de almacenamiento?			
	La estantería está diseñada para almacenar las unidades de conservación usadas por la Empresa?			
	Tiene la estantería un sistema de identificación visual?			
Se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas?				
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO UNIDADES DE CONSERVACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Ha elaborado la Entidad el Sistema Integrado de Conservación?			
	Las unidades de conservación están elaboradas en cartón neutro?			
	Las unidades de conservación presentan un recubrimiento interno?			
	Las carpetas ofrecen protección a los documentos?			
	Se desgastan o se deforman fácilmente las unidades de conservación como cajas y carpetas?			

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES AMBIENTALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?			
	Se han instalado materiales o equipos de modificación de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?			
	Las ventanas, puertas o celosías permiten el intercambio de aire?			
	Estos vanos están acondicionados con filtros que impidan la entrada de partículas o contaminantes al depósito de archivo?			
	Se utilizan luminarias fluorescentes de baja intensidad?			
	Tiene ventanas que permiten la entrada de luz solar al depósito de archivo?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO MANTENIMIENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Se realiza la limpieza de las instalaciones?			
	Se realiza la limpieza de la estantería?			
	Se realiza la limpieza de las unidades de conservación?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	Ha dispuesto la Empresa extintores en el área de archivo?			
	Los extintores son recargados anualmente?			
	Se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones?			
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios?			
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones?			
	Se ha proveído la señalización para la identificación de los equipos de atención de desastres y rutas de evacuación?			
	Se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo?			
	Se ha realizado el levantamiento y valoración del panorama de riesgo en la Entidad?			
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO GESTION DEL RIESGO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
UNE-ISO	Cree usted que la Gestión de riesgo es			

31000:2018	trascendental para una entidad?			
	Sabe usted si la Oficina de control interno evalúa periódicamente las actividades del proceso gestión documental?			
	Tiene conocimiento si la Oficina de Control Interno le realiza seguimiento y control al proceso de gestión documental?			
	Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección?			

(Fuente: elaboración propia, 2019)

Anexo B. Identificación de riesgos en procesos y sistemas documentales

RIESGO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS
RIESGO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS

(Fuente: ISO/TR 18128:2014)

Anexo C. Cuestionarios aplicados- Documento Adjunto

A continuación se presentan cuestionario con el fin de realizar un diagnóstico sobre el estado actual de la información del proceso de Gestión Documental de la DCC, las preguntas están relacionadas con el conocimiento que usted posee sobre el proceso, el contenido de su trabajo y sus necesidades de capacitación para ejercerlo con eficiencia. Marque con una X (SI-NO) la que usted considere y exprese su criterio al respecto, teniendo en cuenta que de la exactitud y veracidad de las mismas dependerán las acciones de mejora del proceso y de capacitación que se desarrollen para elevar sus conocimientos, tanto personales como profesionales que le permitan ser eficientes en su desempeño laboral.

Cargo Lider del Acceso

Antigüedad en el puesto de trabajo (años). 3 1/2

Nivel Escolar Profesional Edad 35 AÑOS

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS ORGANIZACIONALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 038 de 2002	Tiene la Entidad el Organigrama por dependencias actualizado?	X		
	El manual de funciones o procedimiento regula la administración documental?	X		
	La Entidad cuenta con el Mapa de Procesos actualizado?	X		
	Se ha designado a una dependencia específica la función archivística de la Entidad o se ha creado la dependencia, sección o grupo de archivo?	X		
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha formulado una política de gestión Documental?	X		
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad ha conformado el Archivo Central Institucional?	X		
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad tiene separado el Archivo Histórico?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FINANCIACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
N.A.	Hay presupuesto designado a las funciones de archivo durante la vigencia?	X		
	En vigencias anteriores se han contratado o ejecutado proyectos para el funcionamiento del archivo o en sistemas de información?	X		
	Ha sido suficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FORMACIÓN Y	SI	NO	DESCRIPCIÓN

CAPACITACIÓN				
Ley 594 de 2000	Los funcionarios encargados de los archivos han sido capacitados en programas o áreas de su labor?	X		
Acuerdo 038 de 2002	Los empleados de la Entidad han sido capacitados en temas relacionados al manejo y organización de los archivos?	X		
	Los empleados reciben o entregan los documentos o archivos inventariados?	X		
Acuerdo 050 de 2000	Los empleados han sido capacitados y entrenados para la atención de emergencias?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTIDUMBRE: GESTIÓN DOCUMENTAL				
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental?	X		
	¿Han sido actualizadas las Tablas de Retención Documental?	X		
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha elaborado el Programa de Gestión Documental?	X		
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Valoración Documental?	X		
Decreto 1080 de 2015	Ha implementado la entidad la elaboración de los inventarios documentales en los archivos de gestión?	X		
	Ha elaborado la entidad el Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos?	X		
	Ha implementado la entidad el software ERP para la gestión de documentos?		X	
	Ha desarrollado la entidad las Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 02 de 2014	Se están conformando los expedientes de acuerdo a los cuadros de clasificación adoptados por la entidad?	X		
Acuerdo 42 de 2002	¿Las carpetas reflejan las series, Subserie documentales correspondientes a la unidad administrativa?	X		
Acuerdo 05 de 2013	Se ha implementado la hoja de control de documentos al interior del			

	expediente?	X		
Acuerdo 02 de 2014	Se realiza la foliación de los expedientes en su etapa de gestión?	X		
	Se realiza y mantiene actualizado el inventario de los expedientes en los archivos de gestión?	X		
	¿La Entidad realiza o ha realizado procesos de digitalización de los expedientes?		X	
Acuerdo 04 de 2013	Se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos?		X	
Acuerdo 02 de 2014	Tiene la Entidad documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística (fondos acumulados)?	X		
Acuerdo 07 de 2015	Se han perdido parcial o totalmente uno o más expedientes en la entidad?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO COMUNICACIONES OFICIALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 060 de 2001	¿La Entidad ha creado o conformado la Unidad de Correspondencia?	X		
	La Entidad ha adoptado una política respecto las firmas responsables?	X		
	Se han desarrollado e implementado planillas, formatos o controles para certificar la recepción de los documentos a nivel interno?	X		
	La Unidad de Correspondencia cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES EXTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	El terreno se presenta sin riesgos de Humedad subterránea o problemas de inundación y ofrece estabilidad?	X		
	El terreno se encuentra situado lejos de industrias contaminantes o que presenten riesgos de un posible peligro por atentados u objetivos bélicos?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO INSTANCIAS ASESORAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Decreto 1080 de 2015	¿La Entidad ha conformado el Comité Interno de Archivo?	X		

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	El espacio ofrece suficiente espacio para albergar la documentación acumulada y su natural incremento?		X	
	Los pisos, muros, techos y puertas están contruidos con materiales resistentes?	X		
	Las pinturas empleadas presentan propiedades ignífugas?		X	
	La resistencia de las placas es igual o mayor a 1200 Kg/m ² ?	X		
	Fue adecuado el depósito climáticamente?	X		
	Las áreas destinadas a custodia cuentan con elementos de control y aislamiento?	X		
	Las zonas técnicas o de trabajo archivístico, consulta, limpieza, entre otras actividades se encuentran fuera del área de almacenamiento?		X	
	La estantería está diseñada para almacenar las unidades de conservación usadas por la Empresa?	X		
	Tiene la estantería un sistema de identificación visual?	X		
	Se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO UNIDADES DE CONSERVACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Ha elaborado la Entidad el Sistema Integrado de Conservación?	X		
	Las unidades de conservación están elaboradas en cartón neutro?	X		
	Las unidades de conservación presentan un recubrimiento interno?	X		
	Las carpetas ofrecen protección a los documentos?	X		
	Se desgastan o se deforman fácilmente las unidades de conservación como cajas y carpetas?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES AMBIENTALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?		X	
	Se han instalado materiales o equipos de modificación de condiciones ambientales en los depósitos de	X		

	archivo?	X		
	Las ventanas, puertas o celosías permiten el intercambio de aire?		X	
	Estos vanos están acondicionados con filtros que impidan la entrada de partículas o contaminantes al depósito de archivo?		X	
	Se utilizan luminarias fluorescentes de baja intensidad?		X	
	Tiene ventanas que permiten la entrada de luz solar al depósito de archivo?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO MANTENIMIENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	¿Se realiza la limpieza de las instalaciones?	X		
	Se realiza la limpieza de la estantería?		X	
	Se realiza la limpieza de las unidades de conservación?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTIDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	Ha dispuesto la Empresa extintores en el área de archivo?	X		
	Los extintores son recargados anualmente?	X		
	Se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones?		X	
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios?		X	
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones?		X	
	Se ha proveído la señalización para la identificación de los equipos de atención de desastres y rutas de evacuación?	X		
	Se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo?		X	
	Se ha realizado el levantamiento y valoración del panorama de riesgo en la Entidad?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO GESTION DEL RIESGO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
UNE-ISO 31000:2018	¿Cree usted que la Gestión de riesgo es trascendental para una entidad?	X		
	Sabe usted si la Oficina de control interno evalúa periódicamente las actividades del proceso gestión documental?	X		

	Tiene conocimiento si la Oficina de Control Interno le realiza seguimiento y control al proceso de gestión documental?	X		si al plan de managmento Archivos
	Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección?		X	

A continuación se presentan cuestionario con el fin de realizar un diagnóstico sobre el estado actual de la información del proceso de Gestión Documental de la DCC, las preguntas están relacionadas con el conocimiento que usted posee sobre el proceso, el contenido de su trabajo y sus necesidades de capacitación para ejercerlo con eficiencia. Marque con una X (SI-NO) la que usted considere y exprese su criterio al respecto, teniendo en cuenta que de la exactitud y veracidad de las mismas dependerán las acciones de mejora del proceso y de capacitación que se desarrollen para elevar sus conocimientos, tanto personales como profesionales que le permitan ser eficientes en su desempeño laboral.

Cargo Técnico

Antigüedad en el puesto de trabajo (años). 1

Nivel Escolar Técnico Edad 34

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS ORGANIZACIONALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 038 de 2002	Tiene la Entidad el Organigrama por dependencias actualizado?	X		
	El manual de funciones o procedimiento regula la administración documental?	X		
	La Entidad cuenta con el Mapa de Procesos actualizado?	X		
	Se ha designado a una dependencia específica la función archivística de la Entidad o se ha creado la dependencia, sección o grupo de archivo?	X		
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha formulado una política de gestión Documental?	X		
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad ha conformado el Archivo Central Institucional?	X		
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad tiene separado el Archivo Histórico?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FINANCIACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
N.A.	Hay presupuesto designado a las funciones de archivo durante la vigencia?	X		
	En vigencias anteriores se han contratado o ejecutado proyectos para el funcionamiento del archivo o en sistemas de información?	X		
	Ha sido suficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FORMACIÓN Y	SI	NO	DESCRIPCIÓN

CAPACITACIÓN			
Ley 594 de 2000	Los funcionarios encargados de los archivos han sido capacitados en programas o áreas de su labor?	X	
Acuerdo 038 de 2002	Los empleados de la Entidad han sido capacitados en temas relacionados al manejo y organización de los archivos?	X	
	Los empleados reciben o entregan los documentos o archivos inventariados?	X	
Acuerdo 050 de 2000	Los empleados han sido capacitados y entrenados para la atención de emergencias?	X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	SI	NO DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTIDUMBRE: GESTIÓN DOCUMENTAL			
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental?	X	
	¿Han sido actualizadas las Tablas de Retención Documental?		X
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha elaborado el Programa de Gestión Documental?	X	
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Valoración Documental?	X	
Decreto 1080 de 2015	Ha implementado la entidad la elaboración de los inventarios documentales en los archivos de gestión?	X	
	Ha elaborado la entidad el Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos?		X
	Ha implementado la entidad el software ERP para la gestión de documentos?		X
	Ha desarrollado la entidad las Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos?		X
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN	SI	NO DESCRIPCIÓN
Acuerdo 02 de 2014	Se están conformando los expedientes de acuerdo a los cuadros de clasificación adoptados por la entidad?	X	
Acuerdo 42 de 2002	¿Las carpetas reflejan las series, Subserie documentales correspondientes a la unidad administrativa?	X	
Acuerdo 05 de 2013	Se ha implementado la hoja de control de documentos al interior del	X	

	expediente?			
Acuerdo 02 de 2014	Se realiza la foliación de los expedientes en su etapa de gestión?	X		
	Se realiza y mantiene actualizado el inventario de los expedientes en los archivos de gestión?		X	
	¿La Entidad realiza o ha realizado procesos de digitalización de los expedientes?		X	
Acuerdo 04 de 2013	Se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos?	X		
Acuerdo 02 de 2014	Tiene la Entidad documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística (fondos acumulados)?	X		
Acuerdo 07 de 2015	Se han perdido parcial o totalmente uno o más expedientes en la entidad?	X		
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO COMUNICACIONES OFICIALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 060 de 2001	¿La Entidad ha creado o conformado la Unidad de Correspondencia?	X		
	La Entidad ha adoptado una política respecto las firmas responsables?	X		
	Se han desarrollado e implementado planillas, formatos o controles para certificar la recepción de los documentos a nivel interno?	X		
	La Unidad de Correspondencia cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES EXTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	El terreno se presenta sin riesgos de Humedad subterránea o problemas de inundación y ofrece estabilidad?	X		
	El terreno se encuentra situado lejos de industrias contaminantes o que presenten riesgos de un posible peligro por atentados u objetivos bélicos?	X		
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO INSTANCIAS ASESORAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Decreto 1080 de 2015	¿La Entidad ha conformado el Comité Interno de Archivo?	X		

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	El espacio ofrece suficiente espacio para albergar la documentación acumulada y su natural incremento?		X	
	Los pisos, muros, techos y puertas están contruidos con materiales resistentes?		X	
	Las pinturas empleadas presentan propiedades ignífugas?		X	
	La resistencia de las placas es igual o mayor a 1200 Kg/m ² ?		X	
	Fue adecuado el depósito climáticamente?	X		
	Las áreas destinadas a custodia cuentan con elementos de control y aislamiento?	X		
	Las zonas técnicas o de trabajo archivístico, consulta, limpieza, entre otras actividades se encuentran fuera del área de almacenamiento?	X		
	La estantería está diseñada para almacenar las unidades de conservación usadas por la Empresa?	X		
	Tiene la estantería un sistema de identificación visual?	X		
Se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas?		X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO UNIDADES DE CONSERVACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Ha elaborado la Entidad el Sistema Integrado de Conservación?	X		
	Las unidades de conservación están elaboradas en cartón neutro?	X		
	Las unidades de conservación presentan un recubrimiento interno?	X		
	Las carpetas ofrecen protección a los documentos?	X		
	Se desgastan o se deforman fácilmente las unidades de conservación como cajas y carpetas?	X	X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES AMBIENTALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?	X		
	Se han instalado materiales o equipos de modificación de condiciones ambientales en los depósitos de		X	

	archivo?			
	Las ventanas, puertas o celosías permiten el intercambio de aire?		X	
	Estos vanos están acondicionados con filtros que impidan la entrada de partículas o contaminantes al depósito de archivo?		X	
	Se utilizan luminarias fluorescentes de baja intensidad?		X	
	Tiene ventanas que permiten la entrada de luz solar al depósito de archivo?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO MANTENIMIENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	¿Se realiza la limpieza de las instalaciones?	X		
	Se realiza la limpieza de la estantería?	X		
	Se realiza la limpieza de las unidades de conservación?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	Ha dispuesto la Empresa extintores en el área de archivo?	X		
	Los extintores son recargados anualmente?	X		
	Se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones?	X		
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios?	X		
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones?		X	
	Se ha proveído la señalización para la identificación de los equipos de atención de desastres y rutas de evacuación?	X		
	Se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo?	X		
	Se ha realizado el levantamiento y valoración del panorama de riesgo en la Entidad?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO GESTION DEL RIESGO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
UNE-ISO 31000:2018	¿Cree usted que la Gestión de riesgo es trascendental para una entidad?	X		
	Sabe usted si la Oficina de control interno evalúa periódicamente las actividades del proceso gestión documental?		X	

	Tiene conocimiento si la Oficina de Control Interno le realiza seguimiento y control al proceso de gestión documental?	X		
	Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección?	X		

A continuación se presentan cuestionario con el fin de realizar un diagnóstico sobre el estado actual de la información del proceso de Gestión Documental de la DCC, las preguntas están relacionadas con el conocimiento que usted posee sobre el proceso, el contenido de su trabajo y sus necesidades de capacitación para ejercerlo con eficiencia. Marque con una X (SI-NO) la que usted considere y exprese su criterio al respecto, teniendo en cuenta que de la exactitud y veracidad de las mismas dependerán las acciones de mejora del proceso y de capacitación que se desarrollen para elevar sus conocimientos, tanto personales como profesionales que le permitan ser eficientes en su desempeño laboral.

Cargo Auxiliar en Gestión Documental

Antigüedad en el puesto de trabajo (años). 1

Nivel Escolar Técnico Edad 31

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS ORGANIZACIONALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 038 de 2002	Tiene la Entidad el Organigrama por dependencias actualizado?	X		
	El manual de funciones o procedimiento regula la administración documental?	X		
	La Entidad cuenta con el Mapa de Procesos actualizado?	X		
	Se ha designado a una dependencia específica la función archivística de la Entidad o se ha creado la dependencia, sección o grupo de archivo?	X		
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha formulado una política de gestión Documental?	X		
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad ha conformado el Archivo Central Institucional?	X		
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad tiene separado el Archivo Histórico?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FINANCIACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
N.A.	Hay presupuesto designado a las funciones de archivo durante la vigencia?	X		
	En vigencias anteriores se han contratado o ejecutado proyectos para el funcionamiento del archivo o en sistemas de información?	X		
	Ha sido suficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FORMACIÓN Y	SI	NO	DESCRIPCIÓN

CAPACITACIÓN				
Ley 594 de 2000	Los funcionarios encargados de los archivos han sido capacitados en programas o áreas de su labor?	X		
Acuerdo 038 de 2002	Los empleados de la Entidad han sido capacitados en temas relacionados al manejo y organización de los archivos?	X		
	Los empleados reciben o entregan los documentos o archivos inventariados?	X		
Acuerdo 050 de 2000	Los empleados han sido capacitados y entrenados para la atención de emergencias?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	SI	NO DESCRIPCIÓN	
AREA DE INCERTIDUMBRE: GESTIÓN DOCUMENTAL				
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental?	X		
	¿Han sido actualizadas las Tablas de Retención Documental?	X		
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha elaborado el Programa de Gestión Documental?	X	No se ha divulgado en la entidad	
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Valoración Documental?	X	No se ha implementado ni divulgación	
Decreto 1080 de 2015	Ha implementado la entidad la elaboración de los inventarios documentales en los archivos de gestión?	X		
	Ha elaborado la entidad el Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos?	X	No se ha implementado ni divulgación	
	Ha implementado la entidad el software ERP para la gestión de documentos?		X	
	Ha desarrollado la entidad las Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos?	X		No se ha divulgado
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN	SI	NO DESCRIPCIÓN	
Acuerdo 02 de 2014	Se están conformando los expedientes de acuerdo a los cuadros de clasificación adoptados por la entidad?	X		
Acuerdo 42 de 2002	¿Las carpetas reflejan las series, Subserie documentales correspondientes a la unidad administrativa?	X		
Acuerdo 05 de 2013	Se ha implementado la hoja de control de documentos al interior del	X		

	expediente?			
Acuerdo 02 de 2014	Se realiza la foliación de los expedientes en su etapa de gestión?	X		
	Se realiza y mantiene actualizado el inventario de los expedientes en los archivos de gestión?	X		
	¿La Entidad realiza o ha realizado procesos de digitalización de los expedientes?		X	
Acuerdo 04 de 2013	Se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos?		X	
Acuerdo 02 de 2014	Tiene la Entidad documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística (fondos acumulados)?	X		
Acuerdo 07 de 2015	Se han perdido parcial o totalmente uno o más expedientes en la entidad?	X		
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO COMUNICACIONES OFICIALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 060 de 2001	¿La Entidad ha creado o conformado la Unidad de Correspondencia?	X		
	La Entidad ha adoptado una política respecto las firmas responsables?		X	
	Se han desarrollado e implementado planillas, formatos o controles para certificar la recepción de los documentos a nivel interno?	X		
	La Unidad de Correspondencia cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES EXTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	El terreno se presenta sin riesgos de Humedad subterránea o problemas de inundación y ofrece estabilidad?	X		
	El terreno se encuentra situado lejos de industrias contaminantes o que presenten riesgos de un posible peligro por atentados u objetivos bélicos?	X		
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO INSTANCIAS ASESORAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Decreto 1080 de 2015	¿La Entidad ha conformado el Comité Interno de Archivo?	X		

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	El espacio ofrece suficiente espacio para albergar la documentación acumulada y su natural incremento?		X	
	Los pisos, muros, techos y puertas están contruidos con materiales resistentes?		X	
	Las pinturas empleadas presentan propiedades ignífugas?		X	
	La resistencia de las placas es igual o mayor a 1200 Kg/m ² ?	X		
	Fue adecuado el depósito climáticamente?	X		
	Las áreas destinadas a custodia cuentan con elementos de control y aislamiento?		X	
	Las zonas técnicas o de trabajo archivístico, consulta, limpieza, entre otras actividades se encuentran fuera del área de almacenamiento?	X		
	La estantería está diseñada para almacenar las unidades de conservación usadas por la Empresa?	X		
	Tiene la estantería un sistema de identificación visual?		X	
	Se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas?		X	no se cuenta con bandejas de las planotecas
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO UNIDADES DE CONSERVACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Ha elaborado la Entidad el Sistema Integrado de Conservación?	X		no está divulgado ni implementado
	Las unidades de conservación están elaboradas en cartón neutro?	X		
	Las unidades de conservación presentan un recubrimiento interno?	X		
	Las carpetas ofrecen protección a los documentos?	X		
	Se desgastan o se deforman fácilmente las unidades de conservación como cajas y carpetas?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES AMBIENTALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?		X	
	Se han instalado materiales o equipos de modificación de condiciones ambientales en los depósitos de	X		

	archivo?			
	Las ventanas, puertas o celosías permiten el intercambio de aire?	X		
	Estos vanos están acondicionados con filtros que impidan la entrada de partículas o contaminantes al depósito de archivo?		X	
	Se utilizan luminarias fluorescentes de baja intensidad?	X		
	Tiene ventanas que permiten la entrada de luz solar al depósito de archivo?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO MANTENIMIENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	¿Se realiza la limpieza de las instalaciones?	X		
	Se realiza la limpieza de la estantería?		X	
	Se realiza la limpieza de las unidades de conservación?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	Ha dispuesto la Empresa extintores en el área de archivo?	X		
	Los extintores son recargados anualmente?	X		
	Se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones?		X	
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios?		X	
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones?		X	
	Se ha proveído la señalización para la identificación de los equipos de atención de desastres y rutas de evacuación?	X		
	Se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo?		X	
	Se ha realizado el levantamiento y valoración del panorama de riesgo en la Entidad?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO GESTION DEL RIESGO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
UNE-ISO 31000:2018	¿Cree usted que la Gestión de riesgo es trascendental para una entidad?	X		
	Sabe usted si la Oficina de control interno evalúa periódicamente las actividades del proceso gestión documental?	X		

	Tiene conocimiento si la Oficina de Control Interno le realiza seguimiento y control al proceso de gestión documental?	X		Solo al plan de Mejoramiento Archivístico
	Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección?	X		

A continuación se presenta cuestionario con el fin de realizar un diagnóstico sobre el estado actual de la información del proceso de Gestión Documental de la DCC, las preguntas están relacionadas con el conocimiento que usted posee sobre el proceso, el contenido de su trabajo y sus necesidades de capacitación para ejercerlo con eficiencia. Marque con una X (SI-NO) la que usted considere y exprese su criterio al respecto, teniendo en cuenta que de la exactitud y veracidad de las mismas dependerán las acciones de mejora del proceso y de capacitación que se desarrollen para elevar sus conocimientos, tanto personales como profesionales que le permitan ser eficientes en su desempeño laboral.

Cargo Técnico en Gestión Documental

Antigüedad en el puesto de trabajo (años). 1

Nivel Escolar Técnico Edad 37 años

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS ORGANIZACIONALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 038 de 2002	Tiene la Entidad el Organigrama por dependencias actualizado?	X		
	El manual de funciones o procedimiento regula la administración documental?	X		
	La Entidad cuenta con el Mapa de Procesos actualizado?	X		
	Se ha designado a una dependencia específica la función archivística de la Entidad o se ha creado la dependencia, sección o grupo de archivo?	X		
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha formulado una política de gestión Documental?	X		
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad ha conformado el Archivo Central Institucional?	X		
Acuerdo 05 de 2013	La Entidad tiene separado el Archivo Histórico?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FINANCIACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
N.A.	Hay presupuesto designado a las funciones de archivo durante la vigencia?	X		
	En vigencias anteriores se han contratado o ejecutado proyectos para el funcionamiento del archivo o en sistemas de información?	X		
	Ha sido suficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ASPECTOS DE FORMACIÓN Y	SI	NO	DESCRIPCIÓN

CAPACITACIÓN				
Ley 594 de 2000	Los funcionarios encargados de los archivos han sido capacitados en programas o áreas de su labor?	X		
Acuerdo 038 de 2002	Los empleados de la Entidad han sido capacitados en temas relacionados al manejo y organización de los archivos?	X		
	Los empleados reciben o entregan los documentos o archivos inventariados?	X		
Acuerdo 050 de 2000	Los empleados han sido capacitados y entrenados para la atención de emergencias?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS	SI	NO DESCRIPCIÓN	
AREA DE INCERTIDUMBRE: GESTIÓN DOCUMENTAL				
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental?	X		
	¿Han sido actualizadas las Tablas de Retención Documental?	X		
Decreto 1080 de 2015	La Entidad ha elaborado el Programa de Gestión Documental?	X	No hay divulgación ni implementación	
Acuerdo 04 de 2013	La Entidad ha elaborado las Tablas de Valoración Documental?	X	No hay divulgación ni implementación	
Decreto 1080 de 2015	Ha implementado la entidad la elaboración de los inventarios documentales en los archivos de gestión?	X		
	Ha elaborado la entidad el Modelo de Requisitos para la gestión de documentos electrónicos?	X	No hay divulgación ni implementación	
	Ha implementado la entidad el software ERP para la gestión de documentos?		X	
	Ha desarrollado la entidad las Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos?	X		No hay divulgación
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO ORGANIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN	SI	NO DESCRIPCIÓN	
Acuerdo 02 de 2014	Se están conformando los expedientes de acuerdo a los cuadros de clasificación adoptados por la entidad?	X		
Acuerdo 42 de 2002	¿Las carpetas reflejan las series, Subserie documentales correspondientes a la unidad administrativa?	X		
Acuerdo 05 de 2013	Se ha implementado la hoja de control de documentos al interior del	X		

	expediente?			
Acuerdo 02 de 2014	Se realiza la foliación de los expedientes en su etapa de gestión?	X		
	Se realiza y mantiene actualizado el inventario de los expedientes en los archivos de gestión?	X		
	¿La Entidad realiza o ha realizado procesos de digitalización de los expedientes?		X	
Acuerdo 04 de 2013	Se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos?		X	
Acuerdo 02 de 2014	Tiene la Entidad documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística (fondos acumulados)?	X		
Acuerdo 07 de 2015	Se han perdido parcial o totalmente uno o más expedientes en la entidad?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO COMUNICACIONES OFICIALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 060 de 2001	¿La Entidad ha creado o conformado la Unidad de Correspondencia?	X		
	La Entidad ha adoptado una política respecto las firmas responsables?		X	
	Se han desarrollado e implementado planillas, formatos o controles para certificar la recepción de los documentos a nivel interno?	X		
	La Unidad de Correspondencia cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES EXTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	El terreno se presenta sin riesgos de Humedad subterránea o problemas de inundación y ofrece estabilidad?	X		
	El terreno se encuentra situado lejos de industrias contaminantes o que presenten riesgos de un posible peligro por atentados u objetivos bélicos?	X		
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO INSTANCIAS ASESORAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Decreto 1080 de 2015	¿La Entidad ha conformado el Comité Interno de Archivo?	X		

REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DESTINADOS A ARCHIVOS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	El espacio ofrece suficiente espacio para albergar la documentación acumulada y su natural incremento?		X	
	Los pisos, muros, techos y puertas están contruidos con materiales resistentes?	X		
	Las pinturas empleadas presentan propiedades ignífugas?		X	
	La resistencia de las placas es igual o mayor a 1200 Kg/m ² ?	X		
	Fue adecuado el depósito climáticamente?	X		
	Las áreas destinadas a custodia cuentan con elementos de control y aislamiento?		X	
	Las zonas técnicas o de trabajo archivístico, consulta, limpieza, entre otras actividades se encuentran fuera del área de almacenamiento?	X		
	La estantería está diseñada para almacenar las unidades de conservación usadas por la Empresa?	X		
	Tiene la estantería un sistema de identificación visual?		X	
	Se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas?		X	La entidad no maneja este sistema de rodaje.
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO UNIDADES DE CONSERVACIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Ha elaborado la Entidad el Sistema Integrado de Conservación?	X		No ha sido diseñado ni implementado
	Las unidades de conservación están elaboradas en cartón neutro?	X		
	Las unidades de conservación presentan un recubrimiento interno?	X		
	Las carpetas ofrecen protección a los documentos?	X		
	Se desgastan o se deforman fácilmente las unidades de conservación como cajas y carpetas?		X	
REQUISITOS/ CONTROLES	CUESTIONARIO CONDICIONES AMBIENTALES	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	Se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?		X	
	Se han instalado materiales o equipos de modificación de condiciones ambientales en los depósitos de	X		

	archivo?			
	Las ventanas, puertas o celosías permiten el intercambio de aire?	X		
	Estos vanos están acondicionados con filtros que impidan la entrada de partículas o contaminantes al depósito de archivo?		X	
	Se utilizan luminarias fluorescentes de baja intensidad?	X		
	Tiene ventanas que permiten la entrada de luz solar al depósito de archivo?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO MANTENIMIENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo 049 de 2000	¿Se realiza la limpieza de las instalaciones?	X		
	Se realiza la limpieza de la estantería?		X	
	Se realiza la limpieza de las unidades de conservación?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	SI	NO	DESCRIPCIÓN
AREA DE INCERTUDUMBRE: CONTEXTO FACTORES INTERNOS				
Acuerdo 049 de 2000	Ha dispuesto la Empresa extintores en el área de archivo?	X		
	Los extintores son recargados anualmente?	X		
	Se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones?		X	
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios?		X	
	Se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones?		X	
	Se ha proveído la señalización para la identificación de los equipos de atención de desastres y rutas de evacuación?	X		
	Se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo?		X	
	Se ha realizado el levantamiento y valoración del panorama de riesgo en la Entidad?		X	
REQUISITOS/CONTROLES	CUESTIONARIO GESTION DEL RIESGO	SI	NO	DESCRIPCIÓN
UNE-ISO 31000:2018	¿Cree usted que la Gestión de riesgo es trascendental para una entidad?	X		
	Sabe usted si la Oficina de control interno evalúa periódicamente las actividades del proceso gestión documental?	X		

	Tiene conocimiento si la Oficina de Control Interno le realiza seguimiento y control al proceso de gestión documental?	X		Le realiza seguimiento al Plan de mejoramiento Archivo.
	Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección?	X		

Anexo D. Informe de riesgos – *Documento Adjunto*

**INFORME DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN EL PROCESO DE GESTIÓN
DOCUMENTAL DE LA DEFENSA CIVIL COLOMBIANA**

**Estudiantes:
MARISOL CARO PLAZAS
LIGIA EDITH SANABRIA**

**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

BOGOTÁ D.C. JUNIO 2019

PRESENTACIÓN

Teniendo en cuenta que el manejo documental es parte fundamental en todas las organizaciones y debido a la necesidad de contar con una adecuada gestión de riesgos, se desarrolla este proyecto de investigación en el área Orientación Ciudadana y Gestión Documental de la entidad pública Defensa Civil Colombiana, basados en las normas UNE-ISO/TR 18128:2014 y NTC- ISO 31000:2018 de gestión y apreciación de riesgos, las estudiantes Marisol Caro Plazas y Ligia Edith Sanabria, del programa de Especialización en Auditoría de Sistemas de la Universidad Católica de Colombia, presentamos el informe de gestión de riesgos a la Oficina de Control Interno de la entidad Defensa Civil Colombiana, cumpliendo con los entregables establecidos dentro del proyecto de investigación.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

- Realizar un diagnóstico sobre los riesgos del proceso de gestión documental, para conocer el estado actual de la información, identificar los riesgos del proceso de gestión documental para analizar las amenazas y vulnerabilidades que pueden materializarse y realizar el análisis, valoración y evaluación de los riesgos del proceso de gestión documental.

1. DIAGNÓSTICO SOBRE LOS RIESGOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Con el fin de conocer el estado actual del proceso de gestión documental, se elaboró un cuestionario de identificación de riesgos basado en la norma UNE-ISO/TR 18128:2014 y demás normativa legal relacionada con la gestión documental, teniendo en cuenta aspectos como el cumplimiento de requisitos establecidos en las normas y estándares técnicos aplicables al proceso, en los controles de las normas técnicas relacionados y especialmente en las áreas de incertidumbre; contexto factores externos e internos; condiciones ambientales, seguridad y emergencia, mantenimiento, aspectos organizacionales, económicos, de formación y capacitación del personal, gestión documental (organización, instrumentos archivísticos, unidades de conservación).

Se proporciona el cuestionario ver *Anexo* directamente al personal relacionado con el proceso de gestión documental. A través de estas preguntas se indaga sobre el estado actual del proceso de gestión documental, las causas y vulnerabilidades, las situaciones que pueden representar riesgo y sus posibles consecuencias, lo cual será de gran utilidad en las etapas posteriores de análisis, apreciación y evaluación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental.

2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

De acuerdo a las áreas de incertidumbre establecidas en la norma UNE-ISO/TR 18128: 2014 y al cuadrante de categorías de riesgos definido por la Organización ARMA⁵², se identificaron los siguientes tipos de riesgos en el proceso de gestión documental:

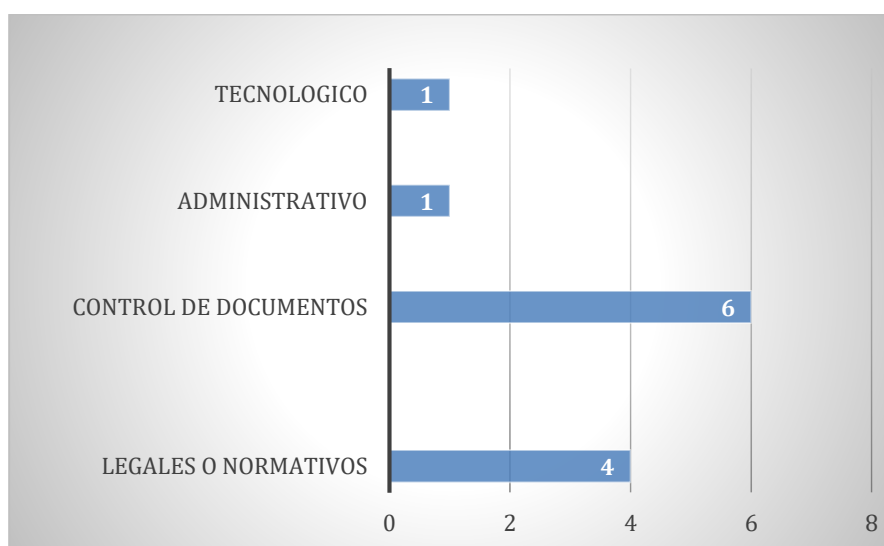


Figura 1. Identificación de riesgos y clasificación tipos de riesgo proceso de gestión documental

En total la entidad en el proceso de gestión documental tiene identificados 12 riesgos, clasificados en la siguiente tabla en los campos, riesgo, tipo de riesgo, código riesgo, descripción riesgo, causas y consecuencias:

⁵² ARMA: Association of records managers and administrators (ARMA) International.

TIPO DE RIESGO	Cod RIESGO	RIESGO DESCRIPCION	CAUSAS	CONSECUENCIAS
Legales o normativos	R01	Perdida de información histórica, cultural, investigación y científica debido al incumplimiento de las normatividad de archivo en el almacenamiento, conservación y custodia del Archivo Histórico	La Entidad no tiene separado el Archivo Histórico	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional Reprocesos y pérdidas económicas.
	R02	Afectación en el proceso archivístico debido a la falta de instrumentos para tener la documentación con los parametros establecidos	Ha sido insuficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental	Deterioro y perdida de los documentos que hacen parte de la memoria institucional de la Defensa Civil Colombiana. Perdida en el tiempo de consulta de la información Falta acceso a la informacion requerida por usuarios Generación de accidentes por acumulación de archivo e inadecuado almacenamiento
	R03	Incumplimiento de las normas de archivo que regulan la disposición, condiciones de ubicación, conservación y consulta de la documentación que permanece en el archivo central	El espacio no es suficiente para albergar la documentación acumulada y su natural incremento	Desgaste Administrativo en la búsqueda de los documentos Pérdida de la información.
control de documentos	R04	Perdida de información con valores primarios por la falta de seguimiento a la informacion de carácter administrativo, legal,fiscal, contable y tecnica para la eliminacion cuando corresponda	No se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos	Incumplimiento de la normatividad Sanciones
	R05	Desorganización y posible perdida de los documentos debido a que no se esta generando copias digitales	La Entidad no realiza o procesos de digitalización de los expedientes	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional
Administrativo	R06	Perdida de información contenida en los documentos de los archivos central e historico debido a incendios y/o inundaciones	No se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios No se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones?	Perdida de memoria documental institucional
Tecnologico	R07	Afectacion en la operación por la falta de un software para la gestion de documentos	No se ha implementado en la entidad el software ERP para la gestión de documentos	Imposibilidad de cumplir con las metas del Archivo Central
control de documentos	R08	Afectacion en la Unidad de Correspondencia por la baja capacidad operativa de personal para la atencion y gestion de las comunicaciones oficiales	La Unidad de Correspondencia no cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial	Incumplimiento de la normatividad en cuanto a la gestión de comunicaciones
Control de documentos	R09	Degradación de la calidad o legibilidad de la información	No se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo?	Indisponibilidad de la información y/o retrasos de los servicios.
	R10	Afectación en la documentación debido a que no se realizar la debida manipulación en en la cadena de custodia, para la protección y preservación de los documentos y a la falta de cuidado en la limpieza del mismo o de las areas, ya sea biológicos, químicos (polvo de celulosa, polvo de ácaros, fragmentos de escamas, excretas de insectos)	No se realiza la limpieza de la estantería	Deterioro de la documentación por deterioro biológico o químico.
			Se realiza la limpieza de las unidades de conservación?	
		No se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas	Incumplimiento de la normatividad	
control de documentos	R11	Sustracción de documentos del acervo documental con fines de lucro personal y pérdida de memoria documental	No se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones?	Demandas y sanciones Perdida de memoria documental institucional Afectacion reputacional
Legales o normativos	R12	Afectacion de la operación por la indisponibilidad de la informacion debido a castatrofes naturales por la falta de un Plan preventivo de desastres	No Se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo?	Indisponibilidad de la información. Perdidas económicas Afectación reputacional Sanciones y demandas

Tabla 2. Identificación de riesgos del proceso gestión documental de la DCC

3. ANÁLISIS, VALORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Con el fin de establecer la probabilidad de que ocurra el riesgo, su impacto y/o consecuencias, los riesgos se califican y evalúan para determinar el nivel y las acciones a tomar. Dicho análisis permite determinar la capacidad de la entidad para el manejo del riesgo.

Para determinar la probabilidad de ocurrencia y los niveles de impacto se utilizan los siguientes parámetros:

Probabilidad de ocurrencia				Impacto		
Escala	Categoría	Criterios		Escala	Categoría	Criterios
1	Muy bajo	Prácticamente imposible que ocurra en un año	Ocurrió en la entidad en los últimos 5 años	1	Insignificante	Prácticamente imposible que ocurra en un año
2	Improbable	Poco probable que ocurra en un año	Ocurrió en la entidad en los últimos 4 años	2	Menor	Poco probable que ocurra en un año
3	Posible	Es posible que ocurra en un año	Ha ocurrido en la entidad en los últimos 3 años	3	Moderado	Es posible que ocurra en un año
4	Probable	Muy posible que ocurra en un año	Ha ocurrido en la entidad en los últimos 2 años	4	Mayor	Muy posible que ocurra en un año
5	Casi cierto	Ocurrirá con alto nivel de certeza	Ha ocurrido en la entidad en el últimos año	5	Catastrófico	Ocurrirá con alto nivel de certeza

Tabla 3. Niveles de probabilidad de ocurrencia, Niveles de Impacto, (Fuente: Metodología para la gestión de riesgos, Marco de la seguridad de la información)

La valoración respectiva se realiza atendiendo las siguientes tablas de criterios:

NOMBRE DEL NIVEL DEL RIESGO	
B	Bajo
M	Medio
A	Alto
E	Extremo

Tabla 4. Nombre del nivel del riesgo.

		IMPACTO					
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
		1	2	3	4	5	
PROBABILIDAD	Casi Seguro	5	A	A	E	E	E
	Probable	4	M	A	A	E	E
	Posible	3	B	M	A	E	E
	Improbable	2	B	B	M	A	E
	Raro	1	B	B	M	A	A

Tabla 5. Valoración del riesgo en términos de probabilidad e impacto, (Fuente: Metodología para la gestión de riesgos, Marco de la seguridad de la información)

Como resultado del estudio realizado obtenemos los siguientes resultados:

MAPA DE CALOR RIESGO INHERENTE

		IMPACTO				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD	Casi Seguro	5				
	Probable	4		R09 - R10 -	R03 -	
	Posible	3	R05 - R08 -	R02 - R04 - R07 -		R01 -
	Improbable	2			R11 -	R12 -
	Raro	1				R06 -

Tabla 6. Mapa de calor riesgo inherente del proceso de gestión documental, (Fuente: Elaboración propia, 2019)

Se realiza la evaluación de controles, donde el puntaje total del control corresponde la suma de las calificaciones de los atributos en cuanto a su implementación, documentación y percepción de efectividad del control. La calificación del control se da a partir del puntaje total obtenido así:

Puntaje ≤ 3 - **Pobre**

Puntaje >3 y ≤ 6 - **Moderado**

Puntaje >6 - **Efectivo**

Como resultado de la confrontación de los controles con la evaluación de los riesgos, obtenemos:

		MAPA DE CALOR RIESGO RESIDUAL					
		IMPACTO					
PROBABILIDAD		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
		1	2	3	4	5	
	Casi Seguro	5					
	Probable	4		R09- R10-	R03 -		
	Posible	3	R05 - R08	R02 - R04- R07 -		R01 -	
	Improbable	2			R11-	R12-	
Raro	1				R06 -		

Tabla 7. Mapa de calor riesgo residual del proceso de gestión documental, (Fuente: Elaboración propia, 2019)

Estos resultados indican que los riesgos identificados en el proceso de gestión documental subsisten después de haber implementado controles.



Figura 2. Clasificación por nivel de riesgo

Teniendo en cuenta la norma ISO 31000:2018, la valoración conduce a tomar las siguientes decisiones:

- No hacer nada
- Considerar opciones para el tratamiento de riesgos
- Realizar un análisis adicional para comprender mejor el riesgo
- Mantener los controles existentes
- Reconsiderar los objetivos

Es necesario que las decisiones cuenten con un contexto más amplio sobre las consecuencias reales consideradas por las partes interesadas externas e internas.

4. TRATAMIENTOS DE LOS RIESGOS

Con los resultados obtenidos de la etapa de evaluación de riesgos se debe realizar el manejo del riesgo enfocado a las acciones a tomar, a definir, a conservar o mejorar los controles implementados respecto a los riesgos. Es necesario establecer los responsables de las acciones y contar con mecanismos de supervisión y monitoreo, para una adecuada gestión de estos riesgos en base a la valoración realizada.

De acuerdo con la norma ISO 31000:2018, dentro de las acciones de tratamiento del riesgo que debe contemplar la organización están:

- **Evitar el riesgo:** Se refiere a evitar la actividad o la acción que da origen al riesgo particular, es aplicable cuando los riesgos identificados son altos, o si los costos para tratarlos superan los beneficios.
- **Aceptar o aumentar el riesgo:** Aceptar que no existen controles o acciones de tratamiento conocidas, lo que se convierte en un riesgo residual, lo que hace necesario la elaboración de planes de contingencia para su manejo.
- **Eliminar la fuente de riesgo:** tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
- **Modificar la probabilidad**
- **Modificar las consecuencias**
- **Compartir el riesgo:** Endosar o trasladar, parcial o totalmente, las consecuencias del riesgo a través de la tercerización.
- **Retener el riesgo (decisión informada):** Si el nivel del riesgo satisface los criterios para su aceptación, no es necesario implementar controles adicionales.

Para la selección de las opciones para el tratamiento de los riesgos deben realizarse de acuerdo con los objetivos de la organización, los criterios del riesgo y los recursos disponibles, por lo que es importante contar con la participación de todas las partes interesadas externas e internas en la toma de decisiones y en la elaboración del plan de manejo de riesgos.

A continuación, se presenta el mapa de riesgos como resultado de la investigación.

MAPA DE RIESGOS																
NOMBRE PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL																
OBJETIVO DEL PROCESO: Gestionar y controlar de manera efectiva y segura la información requerida para ejecutar los diferentes procesos de la organización																
Cod RIESGO	TIPO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				EVALUACIÓN DE CONTROLES PARA EL RIESGO				MEDIDAS DE TRATAMIENTO DESPUES DE CONTROLES A LOS			
		RIESGO (Descripción del Riesgo)	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN CONTROL	TIPO	DOCUMENTACIÓN	PERCEPCIÓN EFECTIVIDAD	VALORACIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN DESPUES DE CONTROLES	OPCIONES DE TRATAMIENTO (ISO 31000)	RESPONSABLES	
R01		Perdida de información histórica, cultural, investigación y científica debido a incumpliendo de las normatividad de archivo en el almacenamiento, conservación y custodia del Archivo Histórico	La Entidad no tiene separado el Archivo Histórico	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional Reprocesos y pérdidas económicas	3	4	Extrema (E)	Manual y Reglamento de Archivo	Preventivo	Documentado	Alta	6	Moderado	Extrema (E)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R02	Legales o Normativos	Afectación en el proceso archivístico debido a la falta de instrumentos para tener la documentación con los parametros establecidos	Ha sido insuficiente el presupuesto asignado al área de archivo durante la vigencia para cumplir con metas u objetivos dirigidos a la gestión documental	Deterioro y perdida de los documentos que hacen parte de la memoria institucional de la Defensa Civil Colombiana. Pérdida en el tiempo de consulta de la información Falta acceso a la información requerida por usuarios Generación de accidentes por acumulación de archivo e inadecuado almacenamiento	3	2	Medio (M)	Analizar, actualizar y controlar la información pública de la entidad, así como la eliminación de la información obsoleta	Preventivo	Documentado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R03		Incumplimiento de las normas de archivo que regulan la disposición, condiciones de ubicación, conservación y consulta de la documentación que permanece en el archivo central	El espacio no es suficiente para albergar la documentación acumulada y su natural incremento	Desgaste Administrativo en la búsqueda de los documentos Pérdida de la información	4	3	Alto (A)	Realizar campañas para el manejo de la información que reposa en el archivo central	Preventivo	No documentado	Alta	3	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R04	Control de documentos	Perdida de información con valores primarios por la falta de seguimiento a la información de carácter administrativo, legal, fiscal, contable y técnica para la eliminación cuando corresponda	No se ha establecido un procedimiento para la eliminación de documentos	Incumplimiento de la normatividad Sanciones	3	2	Medio (M)	Realizar monitoreo preventivo para determinar anomalías en los diferentes archivos de la entidad	Preventivo	Documentado No actualizado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R05	Control de documentos	posible perdida de los documentos debido a que no se este generando copias digitales	La Entidad no realiza o procesos de digitalización de los expedientes	Pérdida de memoria y de información del proceso Mala imagen institucional	3	1	Bajo (B)	Contratar con terceros para digitalizar la documentación y tener un respaldo de la información	Preventivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Bajo (B)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R06	Administrativos	Perdida de información contenida en los documentos de los archivos central e historico debido a incendios y/o inundaciones	No se han instalado sistemas de alarma para la detección de incendios No se han instalado sistemas de alarma para la detección de inundaciones	Pérdida de memoria documental institucional	1	4	Alto (A)	Diseñar y ejecutar un plan preventivo correctivo para la conservación documental.	Correctivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R07	Tecnológicos	Afectación en la operación por la falta de un software para la gestión de documentos	No se ha implementado en la entidad el software ERP para la gestión de documentos	Imposibilidad de cumplir con las metas del Archivo Central	3	2	Medio (M)	Aquirir un software para gestor documental de la entidad	Preventivo	No documentado	Alta	6	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Oficina asesora de TIC Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R08		Afectación en la Unidad de Correspondencia por la baja capacidad operativa de personal para la atención y gestión de las comunicaciones oficiales	La Unidad de Correspondencia no cuenta con el personal suficiente y capacitado para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial.	Incumplimiento de la normalidad en cuanto a la gestión de comunicaciones	3	1	Bajo (B)	Fortalecer el talento humano	Correctivo	Documentado	Media	5	Moderado	Bajo (B)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R09	Control de documentos	Degradación de la calidad o legibilidad de la información	No se han realizado mediciones de condiciones ambientales en los depósitos de archivo	Indisponibilidad de la información y/o retrasos de los servicios.	4	2	Alto (A)	Mejorar los procedimientos establecidos y documentados para detectar o corregir las fallas en el proceso rápidamente.	Correctivo	Documentado	Alta	6	Efectivo	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R10	Control de documentos	Afectación en la documentación debido a que no se realiza la debida manipulación en la cadena de custodia, para la protección y preservación de los documentos, y a la falta de cuidado en la limpieza del mismo o de las áreas, ya sea biológicos, químicos (polvo de celulosa, polvo de ácaros, fragmentos de escamas, excretas	No se realiza la limpieza de la estantería No se realiza la limpieza de las unidades de conservación No se realiza mantenimiento periódico a los sistemas de rodaje de las bandejas de las planotecas	Deterioro de la documentación por deterioro biológico o químico Incumplimiento de la normatividad	4	2	Alto (A)	Concientización al personal respecto al manejo y conservación de los archivos	Preventivo	Documentado	Media	5	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R11		Sustracción de documentos del acervo documental con fines de lucro personal y pérdida de memoria documental	No se han instalado sistemas de alarma contra intrusiones	Demandas y sanciones Pérdida de memoria documental Afectación reputacional	2	3	Medio (M)	Restricción en el acceso físico a los depósitos donde reposa el acervo documental, e implementación de puertas de seguridad de acceso	Preventivo	No documentado	Alta	5	Moderado	Medio (M)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental
R12	Legales o Normativos	Afectación de la operación por la indisponibilidad de la información debido a catástrofes naturales por la falta de un Plan preventivo de desastres	No se ha elaborado un Plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo	Indisponibilidad de la información. Pérdidas económicas Afectación reputacional Sanciones y demandas	2	4	Alto (A)	Realizar e implementar un plan preventivo en caso de presentarse catástrofes naturales	Preventivo	No documentado	Alta	4	Moderado	Alto (A)	EVITAR EL RIESGO ACEPTAR O AUMENTAR EL RIESGO ELIMINAR LA FUENTE DE RIESGO MODIFICAR LA PROBABILIDAD MODIFICAR LAS CONSECUENCIAS COMPARTIR EL RIESGO RETENER EL RIESGO	Dirección General Oficina de control interno Subdirección administrativa y financiera Grupo de gestión documental

Tabla 8. Mapa de riesgos del proceso de gestión documental, (Fuente: Elaboración propia, 2019)

5. RECOMENDACIONES

- ✚ La normatividad archivística sobre preservación documental como las de seguridad e higiene tienen que ser respaldadas, sostenidas en el tiempo y estimuladas en todos los niveles del personal de la entidad.
- ✚ Es importante la participación de todas las partes interesadas externas e internas de la entidad en la toma de decisiones para darles tratamiento a los riesgos identificados y en la elaboración del plan de manejo de riesgos que vaya de acuerdo con los objetivos de la entidad, los criterios del riesgo y los recursos disponibles.
- ✚ Considerar en un manual de riesgos para que las áreas de archivo tengan conocimiento de los riesgos y peligros, a que un funcionario está expuesto en su puesto de trabajo.
- ✚ El manejo de un estándar o buenas prácticas para garantizar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información dentro de una entidad, debe convertirse en una práctica indudable para disminuir riesgos