

Análisis de la Gestión Documental en la Articulación de la Norma ISO 9001 y el Modelo
Integrado de Planeación y Gestión en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Yamith Hernando García Vera

Universidad de Boyacá
Facultad de Ciencias e Ingeniería
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión
Tunja
2022

Análisis de la Gestión Documental en la Articulación de la Norma ISO 9001 y el Modelo
Integrado de Planeación y Gestión en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Yamith Hernando García Vera

Trabajo de grado para Optar el Título de
Magister en Sistemas Integrados de Gestión

Director
Andrea Wilches Torres
Dra Sc.

Co-director
Edna Carolina Cipagauta Esquivel
Magister en Química

Universidad de Boyacá
Facultad de Ciencias e Ingeniería
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión
Tunja
2022

Nota de aceptación:

Firma Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Tunja, mayo 27 de 2022

“Únicamente el graduando es responsable de las ideas expuestas en el presente trabajo”.

(Universidad de Boyacá. Programas de Postgrado. Reglamento Estudiantil. Acuerdo 646, 5 de diciembre de 2013, Art. 86).

Dedico este trabajo a todas las personas que creen en el cambio, a aquellos que inspiran a mejorar cada vez más, a esas personas que trabajan diariamente en la función pública con el firme propósito de mejorar la imagen del estado hacia el ciudadano, a los profesionales que están convencidos de que podemos cambiar, de que podemos hacer algo por Colombia desde la administración pública, a todos aquellos que conocen a fondo y promueven la transparencia en el sector público y sobre todo, para aquellos servidores del estado que están convencidos de que sí podemos contribuir a modernizar y hacer más eficiente el servicio público.

Agradecimientos

A mi pareja, que me tuvo toda la paciencia y cariño del mundo en tiempos de pandemia y monotonía, a mi madre Myrian por su energía positiva y su amor, a mi hermano Anderson por su inspiración (Q.E.P.D) y a mis otros 5 hermanos por su visión; a mis compañeros de trabajo del MinCIT, que con sus aportes profesionales me ayudaron a lograrlo y, finalmente, a la Universidad de Boyacá, mi Directora y Codirectora que me tuvieron toda la paciencia y disposición del mundo.

Contenido

	Pág.
1.Marco Teórico	18
1.1. ISO 9001	19
1.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	20
1.3. Marco Legal.....	21
2.Objetivos	23
2.1. Objetivo General.....	23
2.2. Objetivos Específicos	23
3. Metodología.....	24
3.1. Área de estudio	24
3.2. Línea de Investigación.....	24
3.3. Tipo de Investigación	24
3.4. Diseño metodológico.....	25
3.4.1 Primera fase: Identificación de lineamientos de la gestión documental en la norma ISO 9001:2015 y en el MIPG.	25
3.4.2 Segunda fase: Diagnóstico del estado actual del MIPG y de la ISO 9001:2015, respecto a la gestión documental en el MinCIT.	25
3.4.3 Tercera fase: Elaboración de un esquema metodológico integral para la gestión documental.	25
4. Resultados y Discusión.....	27
4.1. Requisitos de gestión documental establecidos en la norma ISO 9001:2015 y la política de gestión documental del MIPG	27
4.1.1. Requerimientos de la norma ISO 9001:2015.	28
4.1.2 Requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.....	32
4.2. Diagnóstico del estado actual del MIPG y de la ISO 9001:2015, respecto a la gestión documental en el MinCIT.....	40

4.2.1 Acciones de gestión documental adelantadas por el MinCIT	40
4.2.2 Análisis FODA en la Gestión Documental del MinCIT	46
4.3. Esquema de procedimiento para cumplir integralmente con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y la política de gestión documental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el MinCIT	48
4.3.1 Política general de gestión de documentos.....	53
4.3.2 Diseño de un Programa de Gestión Integral Documental PGID.	55
4.3.3 Controles de la información documental requeridos para la articulación de la ISO 9001: 2015 y el MIPG.	57
4.3.4 Seguimiento y verificación al Programa de Gestión Integral Documental PIGD.	63
5. Conclusiones.....	71
Referencias	73
Anexos.....	77

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Cláusulas y procedimientos documentos obligatorios ISO 9001:2015	29
Tabla 2. Cláusulas y procedimientos documentos no obligatorios	31
Tabla 3. Criterios Diferenciales política de Archivos y Gestión Documental	35
Tabla 4. Planes integrados en el MIPG	43
Tabla 5. FODA diagnóstico de la información de Gestión Documental en el MinCIT.	46
Tabla 6. Matriz de integración ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	54
Tabla 7. Componentes para una política de gestión de documentos	53
Tabla 8. Ejemplo de control en versión de documentos.....	60
Tabla 9. Lista de verificación información documental	64
Tabla 10. Grado de responsabilidad y control - Matriz de integración de los sistemas de información documental.....	67

Tabla de Figuras

	Pág.
Figura 1. Dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, fuente: (Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2017).	32
Figura 2. Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión – SIG., fuente: Manual del Sistema Integrado de Gestión – MinCIT (2021).....	44
Figura 3. Esquema procedimental integración ISO 9001:2015 y MIPG., fuente: El autor.....	52

Tabla de Anexos

	Pág.
Anexo A. Anteproyecto.....	78
Anexo B. Matriz de criterios diferenciales del componente estratégico, subcomponente de planeación de la función archivística.....	99
Anexo C. Procedimiento de integración de requisitos	105
Anexo D. Formato política general de Gestión de documentos	109
Anexo E. Formato Programa Integral de Gestión Documental.....	110
Anexo F. Formato Revisión a objetivos específicos programa	112
Anexo G. Formato Lista de Chequeo controles al programa	113

Glosario

Comunicación de información: es un instrumento que transmite y comunica, la extensión de la información documentada, esto depende de la naturaleza de cada uno de los procesos o productos de la institución, formalizando niveles de habilidades, sistemas de comunicación dentro de la institución y la cultura organizacional.

Disposición: se refiere a lo que sucede con el registro una vez transcurridos los tiempos de retención. Las disposiciones típicas incluyen archivar, triturar o reciclar.

Documento: información utilizada para respaldar una operación organizacional eficaz y eficiente. Un documento consta de cualquier información que utilice para administrar su empresa.

Evidencia de conformidad: proporcionan las pruebas y soportes de todo lo planeado y ejecutado.

Formato: los documentos deben ser utilizables para su propósito. El formato debe ser apropiado para el propósito y los usuarios, y los medios deben ser accesibles y comprensibles.

Gestión documental: son las actividades técnicas y administrativas que se ejecutan en la planificación, dirección y organización de la documentación producida y recibida por las instituciones, desde inicio a fin con el objetivo de facilitar su conservación y uso, teniendo parametrizadas estas actividades se publica el instrumento de archivo, que se implementan dentro de la organización.

Información de documentación: es la información que una organización y el medio en el que está contenida debe controlar y mantener. Puede ser en cualquier formato y soporte y de cualquier fuente como papel, disco de computadora magnético, electrónico u óptico, fotografía, muestra maestra, etc.

Requisito: soporte particular ahora es la información documentada. Atrás quedaron los términos documentos, procedimientos documentados y registros; ahora todo se conoce como información documentada, ya sean registros, procedimientos, procesos, etc. y en cualquier forma, por ejemplo, en papel, electrónica, entre otros.

Resumen

García Vera, Yamith Hernando

Análisis de la gestión documental en la articulación de la norma ISO 9001 y el modelo integrado de planeación y gestión en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo / Yamith Hernando García Vera - - Tunja : Universidad de Boyacá, Maestría en Sistemas Integrados de Gestión, 2022.

114 h. : il. + 1 CD ROM. - - (Trabajos de Grado UB, Maestría en Sistemas Integrados de Gestión ; n°.)

Trabajo de Grado (Magister en Sistemas Integrados de Gestión). - - Universidad de Boyacá, 2022.

Con este proyecto se propone un esquema que permita la integración de la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en los aspectos relacionados con la gestión documental, representando para el MinCIT la oportunidad de hacer más eficientes sus procedimientos y procesos que permitan eliminar información redundante, dando cumplimiento con la legislación, incrementando el rendimiento en la administración tecnológica, mejorando la información compartida y optimizando los tiempos de respuesta, contribuyendo así de manera efectiva en los procesos institucionales para la consecución de la misión en el MinCIT.

Es así, que la gestión documental y su conservación efectiva, es la mayor preocupación para la propuesta de un esquema integral en la información documental, que permita una mayor organización frente al volumen de documentos que se producen y a la adecuada clasificación, conservación, almacenamiento, seguridad de los archivos, consulta, custodia y reproducción de los documentos para la toma de decisiones.

Se utilizó el tipo de investigación descriptiva con enfoque cualitativo, la cual permitió recoger información de manera independiente en la implementación de dos variables, el MIPG y la ISO 9001, con el fin de contar con información suficiente y llevar a cabo un análisis de compatibilidad o correlación de los requisitos exigidos en gestión documental del MIPG frente a la norma ISO 9001:2015

En este contexto, la presente investigación se encamina a brindar orientación para la integración de las normas técnicas propias de la gestión documental y su alineación en los requerimientos básicos.

Palabras clave: Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Gestión Documental, Articulación, Integración, Política.

Abstract

García Vera, Yamith Hernando

Analysis of document management in the articulation of the ISO 9001 standard and the integrated model of planning and management in the Ministry of Commerce, Industry and Tourism / Yamith Hernando García Vera - - Tunja : University of Boyacá, Maestría en Sistemas Integrados de Gestión, 2022 (Nación, 2000)

113 h.: ill. + 1 CD-ROM. - - (Trabajos de Grado UB, Master in Integrated Management Systems ; n°.)

Trabajo de Grado (Magister en Sistemas Integrados de Gestión). - - Universidad de Boyacá, 2022.

With this project, a scheme is proposed that allows the integration of the ISO 9001: 2015 standard and the Integrated Model of Planning and Management - MIPG, in aspects related to document management, representing for the MinCIT the opportunity to make its procedures more efficient and processes that allow redundant information to be eliminated, complying with legislation, increasing performance in technological administration, improving shared information and optimizing response times, contributing effectively to institutional processes for the achievement of the mission in the MinCIT.

Thus, document management and its effective conservation is the greatest concern for the proposal of an integral scheme in documentary information, which allows a greater organization against of the volume of documents that are produced and the adequate classification, conservation, storage, file security, consultation, custody and reproduction of documents for decision making.

The type of descriptive research with a qualitative approach was used, which allowed to collect information independently in the implementation of two variables, the MIPG and the ISO 9001, in order to have enough information and carry out a compatibility analysis or Correlation of the requirements demanded in document management of the MIPG against the ISO 9001: 2015 standard

In this context, this research is aimed to provide guidance for the integration of the technical standards of document management and its alignment with the basic requirements.

Keywords: Integrated Planning and Management Model, Document Management, Articulation, Integration, government policy.

Introducción

Aunque existen diferentes metodologías para implementar Sistemas de Gestión de la Calidad, y todas coinciden en la importancia del tratamiento adecuado de los documentos para asegurar su éxito, ninguna de ellas analiza la integración del Sistema de Gestión Documental con otras normas nacionales que sean adecuadas para manejar esta documentación, ni se hace una definición de procesos de documentos que puedan ser asociados.

En Colombia, la Entidad encargada de establecer los estándares de calidad para todas las demás instituciones es el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), quien estandarizó los lineamientos que deben implementar las entidades públicas en el país, a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en este documento se plantea la integración de los sistemas de gestión y la importancia del mejoramiento continuo de estas entidades.

Para esta investigación, se tomará como caso de estudio una Entidad de nivel nacional como lo es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), que es una institución del estado colombiano que formula, adopta, dirige y coordina las diferentes políticas en materia de crecimiento social y económico del país. Hoy en día, con el propósito de certificar su sistema de gestión de la calidad, en el MinCIT coexisten dos estándares en cuanto a la organización de la operación para una Entidad de nivel nacional: uno por obligación legal, que es el MIPG y otro, implementado por voluntad del ministro Luis Guillermo Plata Páez en 2008, referente al estándar internacional ISO 9001 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2015), bajo la cual, el MinCIT ha logrado mantener el certificado del sistema de gestión de la calidad, sin interrupciones desde el año 2009 hasta la actualidad.

La problemática actual con el MinCIT, tiene su base en la descentralización de cada uno de los procesos para la gestión documental, y la necesidad de integrar la ISO 9001:2015 con el MIPG, es así que, en la norma ISO 9001:2015 se une la conceptualización de registros y documentos, junto el mantenimiento y conservación de la información documentada, y es flexible en determinar que se debe conservar y mantener, según las necesidades.

Al llevarse a la práctica, es importante dar claridad por cuánto tiempo y cómo se debe mantener la información. Para el MIPG, se presentan los principios de la gestión documental para las Entidades públicas y su función de archivo, donde se debe disponer de una información

documental organizada, teniendo control de la misma, con la designación de roles a un grupo que lidere estos procesos documentales.

Ante esta situación, surge la necesidad de elaborar una propuesta en el esquema de integración de las normas que pueda responder a la pregunta sobre cómo articular la Norma ISO 9001:2015 y el MIPG; para lo cual, se tomó la información del Ministerio de Industria y Comercio, haciendo un diagnóstico de los dos requisitos y presentando un análisis de la actual situación sobre la posibilidad de integrar esta normativa, que favorezca al MinCIT.

Para articular el proyecto a las líneas de investigación del programa, se vincula con el macroproyecto titulado “Solución a problemática de producción y operaciones, gestión empresarial que impulse la competitividad en las organizaciones”, el cual pretende diseñar, implementar y evaluar sistemas de gestión, orientados al mejoramiento continuo de las organizaciones. Este macroproyecto es liderado por el grupo de investigación LOGyCA de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad de Boyacá.

Es así que, el objetivo general de la presente investigación se enfoca en el análisis para la articulación del sistema de gestión de la calidad y del MIPG en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en lo referente a gestión documental, con el fin de, generar una propuesta que facilite el cumplimiento integrado de estos dos estándares.

Se presenta en el documento inicialmente, un marco teórico que compila las fuentes bibliográficas, teóricas e investigativas sobre el tema de investigación, para continuar con la presentación de los objetivos planteados, consecuentemente, plantear la metodología aplicada para el desarrollo del proyecto de investigación y, a continuación, los resultados y discusión que se encuentran divididos en los subtemas: primero la identificación de los requisitos de gestión documental establecidos en la norma ISO 9001:2015 y la política de gestión documental del MIPG; segundo, se expone un diagnóstico del estado actual del MIPG y de la ISO 9001:2015, respecto a la gestión documental en el MinCIT y, finalmente, se elabora un esquema de procedimiento que permita cumplir integralmente con los requerimientos del sistema de gestión de calidad y la política de gestión documental del MIPG en el MinCIT.

Con estos resultados obtenidos, se hará mención a las conclusiones y recomendaciones que permitan la continuidad o el insumo investigativo en temas relacionados con el presente trabajo.

1. Marco Teórico

A nivel mundial, el concepto de calidad ha estado presente desde la evolución misma del ser humano, concebida como la etapa inicial denominada artesanal (Cubillos & Rozo, 2009), pasando por diferentes etapas decisivas como la de la primera guerra mundial, que aceleró la revolución industrial y con ella, la necesidad de identificar los productos defectuosos a través de una inspección antes de salir a la venta; luego, para la década de los 40's en la segunda postguerra, como respuesta a su reconstrucción económica en Japón, se implementó el “Control Estadístico de DEMING” (Castillo, 2019) tanto en operaciones de oficina como en la industria.

Para los años 70, el control de la calidad se había extendido a todo el proceso productivo desde su inicio hasta el logro de las expectativas del consumidor, evolucionando hacia una estrategia de mejora continua en los años 80, en la cual se buscaba conocer cada vez mejor a los clientes. Finalmente, en los años 90, se consolidan estándares mundiales como los creados por la Organización Internacional de Normalización – ISO (Cubillos & Rozo, 2009).

En el año 1987, a partir de elementos de normas inglesas, se crea la serie de normas ISO 9000, las cuales posteriormente actualizaron sus requisitos con la versión de 1994; sin embargo, seis años después se genera una tercera actualización, con el propósito de agregar valor en los productos o servicios recibidos por los clientes y exceder sus expectativas en cualquier organización a nivel mundial (Luis, 2007).

En Colombia; se hace obligatoria la implementación de sistemas de gestión de la calidad, a partir de la Ley 872, en el año 2002, para todas las Entidades Públicas de la rama ejecutiva del poder público; como un estándar mejorado, basado en criterios internacionales como la norma ISO 9001, en la versión denominada Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública (NTCGP-1000); de esta manera, se adopta el lineamiento que establece los lineamientos a seguir para implementar un sistema de gestión de la calidad; ya para el año 2012, se hace obligatoria la implementación de otro estándar de gestión de la calidad, denominado MIPG, que busca articular no solo los sistemas de la calidad al interior de las organizaciones públicas, sino también, integrar en un solo modelo la gestión de políticas públicas y el control de la gestión institucional.

Por consiguiente, la integración de modelos de operación o sistemas de gestión en entidades públicas está orientada a optimizar los procesos, independiente del producto o servicio

que ofrezca a la ciudadanía; en este entendido, la integración aplica perfectamente para dirigir a una Entidad pública al logro de sus objetivos de una manera más eficiente, al comprender que es más rentable diseñar sistemas de gestión articulados, que de manera independiente (Torres, 2020).

En este contexto, para el desarrollo del presente proyecto, se abordará especialmente la norma ISO 9001 “Requisitos para un sistema de gestión de la calidad” que se encuentra en su cuarta actualización, es decir la versión 2015.

1.1. ISO 9001

La norma ISO 9001:2015 en su cuarta actualización, fue traducida al español por un grupo de trabajo conformado por representantes de diferentes países de América, denominado “Spanish Translation Task Force” (STTF). Esta versión trae entre sus principales cambios la gestión del riesgo, y en el tema de gestión documental cambia la tipificación de control de documentos y de registros a la denominación “*Información documentada*” (Organización Internacional de Internacionalización, 2015).

Es de resaltar que, esta norma es de libre adopción, presentando los lineamientos y requisitos para adoptar un sistema de gestión de la calidad como parte de la planeación estratégica, que le permite a una organización optimizar su desempeño y facilitar la consolidación de una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2015).

Para esta investigación, la integración de sistemas de gestión basada en estándares internacionales como la norma ISO 9001, puede ser más rigurosa de lo que parece, más aún si se tiene en cuenta que se requiere abarcar la complejidad de la operación en una Entidad pública, específicamente analizando la articulación que pueda existir entre la cláusula 7.5 de la norma ISO 9001:2015 “*Información documentada*” y la política “*Gestión documental*” del Modelo Integral de Planeación y Gestión implementadas en el MinCIT, con el propósito de integrar todos los requisitos en un solo modelo de operación de calidad institucional.

De tal forma, la integración al modelo de administración y gestión de las Entidades públicas en Colombia, mencionado en el trabajo de Abad y Sánchez (2012) en su libro “*Aspectos claves de la integración de sistemas de gestión*”, tiene dos enfoques: uno a través de

los estándares, y otro, a través de los sistemas de gestión, que aplica perfectamente para el caso de una Entidad pública y que se vuelve complejo, debido al tamaño y desagregación de organización y estructura del estado, ya que no es posible dejar de lado el proceso de calidad total y la excelencia empresarial, que es innegociable en una Entidad pública que se dedica a prestar servicios a la ciudadanía en general (Abad & Sánchez, 2012).

1.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

En Colombia, nace el sistema de gestión de la calidad con la implementación de la Ley 872 de 30 de diciembre de 2003 “que obliga a las instituciones públicas en Colombia a ejecutar y mejorar el sistema de gestión de la calidad”. En el año 2012, el DAFP adopta un nuevo estándar, paralelo al vigente sistema de gestión de la calidad, denominado “*Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*”, mediante el Decreto 2482 (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2012), el cual pretende dotar a las Entidades públicas de orden nacional de nuevas herramientas que contribuyan al mejoramiento institucional desde la planeación hasta la evaluación y control de la gestión.

Posteriormente, en el año 2017, se actualiza y adopta el MIPG bajo el Decreto 1499 (Colombia, 2017), que tiene como gran propósito articular el sistema de control interno y el sistema de gestión de la calidad en un solo modelo que permita a las Entidades mejorar su gestión, controlar sus actividades y estandarizar los criterios de las Entidades del nivel nacional y territorial; con la sanción de este decreto se deroga la obligatoriedad de implementar y mantener sistemas de gestión basados en la norma ISO 9001 en Entidades del Estado.

Actualmente, el MIPG fue ratificado con la versión 4 en su manual operativo de 2021 y se consolida como único estándar de obligatorio cumplimiento en lo relacionado con la planeación, implementación y control al interior de las entidades tanto de orden nacional como territorial. Este, está compuesto por 7 dimensiones y 19 políticas, de las cuales, una de estas es el objeto de estudio del presente trabajo, denominada “*Política de Gestión Documental*”, la cual pertenece a la dimensión cinco “*Gestión de la Información y las Comunicaciones*” que tiene como propósito:

Garantizar un flujo de información interna conveniente, es decir permitiendo la operación interna de una Entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción

con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2017).

1.3. Marco Legal

Desde 1976 y hasta 1982, la Administración Pública basada en la carrera administrativa, estuvo paralizada por el estado de sitio decretado por López Michelsen (1974-1978) continuada por Turbay (1978-1982), situación que daría un retroceso en la tecnocracia lograda. Para 1991, con la Constitución Política de Colombia, se da vida al control interno en todas las Entidades estatales en el artículo 209 “la función administrativa se encuentra al servicio de los intereses generales... la administración pública, en todas sus disposiciones, tendrá un control interno que será ejercido en los términos que señale la Ley” (Bello, 2017).

Paralelamente, en el país avanzaba la organización de las empresas privadas que, con base en los sistemas de gestión de la calidad, ven la oportunidad para la creación de valor en cualquier organización a partir de estándares internacionales como las normas ISO; es así, como esta figura implementada se constituye en una herramienta confiable que proporciona competitividad en el sector empresarial privado (Hernández, Martínez, & Cardona, 2016).

Del mismo modo en el sector público, en el año 2003 se sanciona la Ley 872 “como un instrumento de gestión sistémica y transparente que permite la dirección y evaluación al desempeño institucional, en términos de satisfacción social y calidad de la prestación de servicios a cargo de las Entidades y agentes obligados...” (Congreso de la República de Colombia, 2003), siendo adoptada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP la actualización de la norma técnica colombiana para la gestión pública NTC GP 1000, mediante Decreto 4485 de 2009.

Para el año 2015, se firma el Decreto Único de Función Pública 1083 y la Ley 1753 del Plan Nacional de Desarrollo, en donde el capítulo V “*Buen Gobierno*” artículo 133, integra los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad creados mediante Ley 489 de 1998 y 872 de 2003 respectivamente; además, de ordenar su articulación con el sistema de control interno consagrado en la Ley 83 de 1993. Adicionalmente, con la firma del acuerdo de paz en el 2016, se resalta la importancia de fortalecer el control interno, la auditoría y la

transparencia en las Entidades territoriales (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2017).

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar la articulación del sistema de gestión de la calidad y del modelo integrado de planeación y gestión en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en lo referente a Gestión Documental, con el fin de generar una propuesta que facilite el cumplimiento integrado de estos dos estándares

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los requisitos de gestión documental establecidos en la norma ISO 9001:2015 y la política de gestión documental del MIPG.
- Realizar un diagnóstico del estado actual del MIPG y de la ISO 9001:2015, respecto a la gestión documental en el MinCIT.
- Elaborar un esquema de procedimiento que permita cumplir integralmente con los requerimientos del sistema de gestión de calidad y la política de gestión documental del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), en el MinCIT.

3. Metodología

3.1. Área de estudio

El MinCIT, nace con la Ley 790 del 27 de diciembre de 2002, como resultado de la fusión entre el Ministerio de Desarrollo Económico (creado con el Decreto 2974 de 1968) y el Ministerio de Comercio Exterior (creado con la ley 7 de 1991). Actualmente, este Ministerio se encuentra ubicado en la Calle 28 No 13^a-15, en el Centro de Comercio Internacional de la ciudad de Bogotá.

El MinCIT se crea para la formulación, adopción, dirección y coordinación de las políticas generales en materia de desarrollo social y económico del país. Como Entidad de nivel nacional cuenta con certificaciones de su sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y el sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015; de igual forma, tiene implementado el MIPG, el cual actualmente cuenta con 14 procesos, de los cuales 4 son estratégicos, 4 misionales, 5 de apoyo y 1 de evaluación y seguimiento (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021).

3.2. Línea de Investigación

El presente proyecto se adscribe al grupo de investigación LOGyCA, específicamente en la línea de investigación “*Sistemas de Gestión*”, en el macroproyecto “Solución a problemática de producción y operaciones, gestión empresarial que impulse la competitividad en las organizaciones”, el cual se enmarca en la línea de investigación “*Innovación científica, social y tecnológica para el desarrollo sostenible*” de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad de Boyacá.

3.3. Tipo de Investigación

La estructura metodológica para el desarrollo de este trabajo fue de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), pues buscó recoger información de manera independiente en la implementación de dos variables, el MIPG y la ISO 9001. Adicionalmente, la investigación se llevó a cabo a partir de un análisis de compatibilidad

o correlación de los requisitos exigidos en gestión documental del MIPG frente a la norma ISO 9001:2015 cláusula 7.5 “*Información documentada*” Organización Internacional de Normalización -ISO, 2015.

3.4. Diseño metodológico

3.4.1 Primera fase: Identificación de lineamientos de la gestión documental en la norma ISO 9001:2015 y en el MIPG.

Revisión bibliográfica basada en artículos, libros, tesis y demás información relacionada con el desarrollo de este proyecto, para lo cual se revisó en las bases de datos institucionales y otras, sin dejar de lado lo referente al MIPG, la norma ISO 9001:2015 y los procesos de integración, información que se tomó a partir de los repositorios normativos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), del Archivo General de la Nación (AGN) dispuestos para consulta general como aplicativos en sus respectivas páginas WEB.

3.4.2 Segunda fase: Diagnóstico del estado actual del MIPG y de la ISO 9001:2015, respecto a la gestión documental en el MinCIT.

Análisis de las políticas y de la información que reposa en el MinCIT, con el fin de tener claridad en el cumplimiento de los lineamientos aplicados actualmente por parte de la Entidad, así como de las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas en el proceso de integración, aplicando una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas - FODA.

3.4.3 Tercera fase: Elaboración de un esquema metodológico integral para la gestión documental.

Construcción de un esquema de procedimiento que oriente a los responsables de las dependencias, respecto de las actividades que deben realizar frente a la gestión documental, desde la emisión de un documento hasta la disposición final de este, con el fin de facilitar el

cumplimiento del MIPG y de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en su cláusula 7.5 *“Información documentada”*.

4. Resultados y Discusión

Uno de los requisitos en la integración de las normas y estándares de la calidad es la información documentada, es por ello, que en este apartado se desarrollan las tres fases propuestas en la metodología, y se inicia con los requerimientos tanto de la ISO 9001:2015 como lo exigido por el MIPG, permitiendo generar un diagnóstico del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, sobre su avance en la planeación, control y seguimiento de la documentación, que ahora se conoce como información documentada, ya sea, registros, procedimientos, procesos, entre otros, que se pueden presentar en medios como papel, electrónico y digital, y los cuales serán la evidencia y el soporte de las tareas y actividades realizadas para comunicar un mensaje, proporcionar evidencia de lo planeado y realizado, o dejar un registro.

Por ello, con esta investigación se pretende dar reconocimiento a la importancia de la información documentada en una organización, la cual debe controlarse y mantenerse en buen estado. Es así que, uno de los enfoques más representativos para la integración entre el modelo MIPG y la ISO 9001:2015, es la relevancia de los documentos, frente a los resultados deseados en los procesos y actividades dentro de la organización.

A continuación, se presenta en detalle el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos planteados, con el fin de llegar a un esquema integral para la gestión documental entre las normas antes mencionadas aplicables al MinCIT.

4.1. Requisitos de gestión documental establecidos en la norma ISO 9001:2015 y la política de gestión documental del MIPG

De acuerdo con la primera fase planteada, se identificaron los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y el MIPG, referentes a una documentación adecuada en un Sistema de Gestión de la Calidad, la cual debe garantizar que todos los procedimientos sean comprendidos y ejecutados de forma coherente por los empleados, para poder entregar al usuario del MinCIT, un servicio o producto de calidad en todas y cada una de las actividades. En caso tal, que la documentación no cumpla con estándares de calidad, podrá derivar en quejas por parte de los

ciudadanos por incumplimientos, lo que resultará siendo un reproceso administrativo para el Ministerio, que lo haría incurrir en costos adicionales que se pueden evitar.

4.1.1. Requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

El control de documentos es una parte clave de cualquier Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), por lo tanto, existe un requisito de la norma ISO 9001:2015; que orienta a las organizaciones respecto de qué deben cumplir en cuanto a los controles de los documentos producidos, para poder garantizar su trazabilidad y recuperación al interior de los procesos, y para ello, la Entidad debe contar con un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice la transparencia de las actividades y así evitar fraudes, robos, duplicidad de información, cambios sin autorización o documentos que no estén contemplados de acuerdo con la información requerida.

teniendo en cuenta las disposiciones en la norma ISO 9001:2015, en su cláusula 7.5.3.1 sobre la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad, el control se garantiza con la disponibilidad y el adecuado uso, donde y cuando se necesite y que sea protegido, teniendo control de la confidencialidad, y evitando que sea perpetrada la información por su uso indebido (International Standar Organization 9001, 2015).

Esto demuestra que al requerir controles sobre la accesibilidad y distribución de la información contenida dentro de un Sistema de Gestión con la ISO 9001, se apunta a la aplicación consistente de estándares en toda la organización; estas disposiciones de control de documentos tienen como objetivo garantizar que un Sistema de Gestión de la Calidad sea una herramienta confiable mediante la cual una empresa pueda definir y compartir los detalles de sus procesos y las mejores prácticas, tanto internamente como con los auditores externos, cuando sea necesario.

Por lo anterior, el alcance de los requisitos basados en la cláusula 7.5 de la norma ISO 9001:2015, hace referencia a la conservación de la documentación, siendo el respaldo de la operación por procesos, y de esta manera, se debe archivar los documentos en la medida necesaria para dar la confianza de que las actividades se están llevando a cabo según lo planeado. Dentro de las pautas señaladas en el alcance de la información documentada de la cláusula 7.5 de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad, una organización

debe especificar el tipo de actividades, tamaño de la institución, los procesos realizados, servicios prestados y productos. Igualmente, es necesario ajustar los procesos de acuerdo con la complejidad de las actividades en cada dependencia. Un aspecto importante es que los funcionarios tendrán las capacitaciones y orientaciones necesarias para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015, y así mantener soportes y evidencias que permitan una correcta planeación de los controles necesarios para el MinCIT. Por consiguiente, se puede mencionar que los tipos de información requerida para la ISO 9001:2015 serían (Organización Internacional de Internacionalización, 2015, pág. 26):

Documentos: en los cuales se presentan políticas u objetivos establecidos por la Entidad y que pueden modificarse en una fecha posterior.

Registros: evidencia de los resultados obtenidos, los cuales no deben cambiarse ni revisarse, ya que son prueba de un resultado.

A continuación, según la Norma ISO 9001:2015 cláusula 7.5, se detallan los requerimientos de la norma relacionados a la información documentada,

Tabla 1.

Cláusulas y procedimientos documentos obligatorios ISO 9001:2015

Cláusula	Requerimientos
7.1.5.1	Recursos de medición y seguimiento
7.2	Registros de competencia en el personal
8.2.3.2	Registros de revisión de requisitos de productos servicios
8.3.3	Registro de insumos de diseño y desarrollo
8.3.4	Registros de controles de diseño y desarrollo
8.3.5	Registros de resultados de diseño y desarrollo
8.3.6	Registro de cambios de diseño y desarrollo
8.4.1	Criterios de evaluación y selección de proveedores
8.5.1	Características del producto o servicio que se proporcionará
8.5.2	Registros de identificación y trazabilidad
8.5.3	Registros sobre la propiedad del cliente, incluido cualquier cambio
8.5.6	Registros de control de cambios de producción / prestación de servicios
8.6	Lanzamiento de productos y servicios
8.7.2	Control de salidas no conformes
9.1.1	Resultados de seguimiento y medición
9.2.2	Resultados de auditoría interna

Cláusula	Requerimientos
9.3.3	Resultados de la revisión por la dirección
10.2.2	Resultados de las acciones correctivas, incluidas las oportunidades de mejora

Fuente: Adaptación ISO 9001:2015 por el autor

De acuerdo con la información presentada en la tabla 1, se puede evidenciar que en la cláusula específica, se mencionan los requerimientos referentes a los recursos de la información, registros utilizados para la documentación, criterios de evaluación implementados dentro de la Entidad, la propuesta de controles preventivos en errores dentro de los documentos o registros de las actividades de la Entidad y, finalmente, el seguimiento de la información, que permitirá proponer acciones correctivas y oportunidades de mejora con relación a la documentación.

En ese sentido, existen documentos y registros obligatorios que se presentan para obtener la certificación ISO 9001, entre estos se incluyen: el alcance del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la cláusula 4.3, la política de la calidad de acuerdo con la cláusula 5.2.2 y los objetivos de la calidad que se espera lograr según la cláusula 6.2; estos requisitos y requerimientos son necesarios para la integración de la norma ISO 9001:2015 con el MIPG, siendo aspectos que se deben verificar al momento de una auditoría de calidad, donde uno de los requerimientos es que se soporten todos los procesos con evidencias, por tanto, la información documentada se constituye en las pruebas que demuestren la trazabilidad en el desarrollo de las diferentes actividades de cada dependencia, siendo el respaldo para la adopción de mecanismos de control, aportando registros, herramientas de verificación o formatos que describan y sustenten estos requisitos.

Como se ha mencionado anteriormente, con la norma se debe generar un sistema que controle la información documentada, por consiguiente, se crean las políticas de retención que establecen el período de tiempo en que se conservarán los registros. Para el caso del MinCIT, se crearon las Tablas de Retención Documental – TRD, en cumplimiento a la Ley 594 de 2000, en las cuales, se instauran lineamientos para la conservación de la información, su organización y clasificación de los documentos, consolidándose estas como una herramienta que clasifica y codifica el archivo e información documental, por tanto, adicional a las cláusulas obligatorias, se puede mencionar documentación no obligatoria utilizada en la implementación de ISO

9001:2015, que al igual que los obligatorios, son importantes y utilizados para dar seguimiento y rigurosidad en los procesos establecidos dentro de la Entidad, como se presenta en la tabla 2.

Tabla 2.

Cláusulas y procedimientos documentos no obligatorios

Cláusula	Procedimiento
4.1	Procedimiento para determinar el contexto de la institución y las partes interesadas
4.2	Procedimiento para abordar oportunidades y riesgos
6.1	Procedimiento de formación, capacidades y sensibilización
7.1.2, 7.2 y 7.3	Procedimiento para el mantenimiento de equipos y equipos de medición
7.1.5	Procedimiento para el control de registros y documentos
7.5	Procedimiento de venta
8.2	Procedimiento de diseño y desarrollo
8.3	Procedimiento de producción y prestación de servicios
8.5	Procedimiento de almacenamiento
8.5.4	Procedimiento salidas no conformes y acciones correctivas
8.7, 10.2	Procedimiento para monitorear la satisfacción del cliente
9.1.2	Procedimiento de auditoría interna
9.2	Procedimiento de revisión por la dirección
9.3	

Fuente: El autor, adaptada de ISO 9001:2015

Por consiguiente, en la tabla 2 se puede verificar, de acuerdo con las cláusulas establecidas, cuáles deben ser los procedimientos a implementar y ajustarse a las condiciones de la Entidad, ya que, se podrán prescindir de ciertos aspectos que no son aplicables de acuerdo con la misión del MinCIT, pero que tendrían un manejo específico por sus condiciones administrativas y de las diferentes dependencias que deberían controlar la información y documentos para evidenciar el trabajo realizado y el cumplimiento de las actividades asignadas. Evidentemente, la documentación y requisitos antes expuestos, pueden resultar demasiado para generarse en las organizaciones, pero son aspectos importantes a cumplirse con la gestión de la calidad.

4.1.2 Requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Con el MIPG, a diferencia de la norma ISO 9001:2015, los requisitos relacionados con la información documentada se encuentran especificados en la dimensión cinco del MIPG, sobre información y comunicación. En este ítem se define la disposición articuladora con las otras dimensiones, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión. En la figura 1 se presentan las dimensiones del MIPG el cual cuenta con subdivisiones que más adelante serán detalladas.



Figura 1. Dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, fuente: (Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2017).

El propósito fundamental de la dimensión 5, así como de la Política de gestión Documental enmarcada en este ítem, es garantizar que la información interna fluya de manera adecuada, permitiendo la gestión eficiente de cada uno de sus procesos al interior y exterior de la Entidad, facilitando así la interacción con los ciudadanos; por tal razón, es necesario disponer de canales de comunicación adecuados a las capacidades de la organización, y alineadas a las directrices establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2017).

Así mismo, la información y los documentos que soportan las actividades en cada proceso ya sea de forma digital, escrita u otros, son de vital importancia ya que facilitan la operación de la Entidad, el desarrollo adecuado de sus funciones, la protección de datos y la

trazabilidad de su gestión. Un aspecto adicional a tener en cuenta con la documentación es la difusión y transmisión de la información de calidad a todas las partes interesadas, y esto depende de un sistema de comunicación confiable que permita la comprensión adecuada de la misma; siendo así que, en las instituciones de carácter público como es el caso del MinCIT, el departamento de gestión documental mantendrá a sus colaboradores informados sobre el funcionamiento de la Entidad en torno a la información y documentación, y asimismo a los ciudadanos, quienes deben conocer en detalle la ruta de atención para hacer efectivos sus derechos, promoviendo la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano (Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2017).

Dentro de los requisitos básicos para la implementación de la política de Gestión documental se puede mencionar que la institución tendrá a su cargo el diseño de las directrices para el procesamiento, captura y reproducción de datos dentro de ella y en su entorno, que respondan a las necesidades planteadas en la divulgación de resultados, mejorando la gestión administrativa y procurando que la comunicación e información de la institución y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de los usuarios. Por lo tanto, se toma como base la ISO 9001:2015 y el MIPG para plantear un proceso necesario que presente al esquema procedimental para la articulación en la información de documentos, es por ello, que se enuncian a continuación algunas etapas en la gestión documental:

- **Identificación y gestión de las fuentes de información externa.** Se refiere a los datos que provienen de los grupos de interés identificados en el Ministerio, que permiten el contacto directo con ciudadanos, contratistas, fuentes de financiación, proveedores, organismos de control y otros entes que indirectamente, puedan afectar el desempeño de la Entidad, al igual que las tendencias sociales, el ambiente político, las diferencias económicas, las nuevas tendencias tecnológicas, entre otros. Adicionalmente, se incluyen características de los ciudadanos para el tratamiento y seguimiento continuo de las solicitudes o peticiones que realicen al Ministerio (requisito en el MIPG), como lo son los factores demográficos, socioeconómicos y sociológicos. También se incluyen como fuentes externas, los sistemas de información nacional, los servicios de información que prestan otros organismos, entre otros.

- **Identificación y gestión de la comunicación e información interna.** Se refiere a la recolección de datos originados en el ejercicio de las funciones de la institución y la difusión de la misma, con la identificación de estrategias, objetivos, planes, proyectos, programas y la gestión de sus actividades. Cabe resaltar que, en materia de sistemas de información y comunicación, se hará seguimiento a los requerimientos señalados en materia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones – TIC, para gestión de la política de Gobierno Digital, siendo pertinente la implementación de un esquema operativo adecuado a las organizaciones (Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2017).

Con el fin de establecer los lineamientos en materia documental para administrar la gestión de documentos físicos y electrónicos, se hace necesario formular la Política de Gestión documental – MIPG. Para este ejercicio se requiere la interacción entre los demás estándares de gestión y desempeño institucionales, además de tener en cuenta las siguientes directrices:

4.1.2.1 La política de gestión documental (política de archivos y gestión documental).

Tiene como propósito la implementación de la gestión documental de manera eficiente, y la administración de archivos de manera transparente en la gestión pública, permitiendo el acceso a los archivos como garantía para los ciudadanos, las Entidades del estado y los servidores públicos. En esta política, es importante tener claridad sobre la descripción del archivo en la Entidad de acuerdo con su dependencia, y que la compilación de información por procesos o de acuerdo con la distribución organizacional y estructural de la Entidad, se articule con el desarrollo de actividades técnicas y administrativas tendientes a la planificación, organización y manejo de la documentación recibida y producida por las instituciones, desde su inicio hasta su fin, con el objeto de facilitar su utilización y conservación (Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2017).

Por otra parte, en el marco de la ley 594 de 2000 cabe mencionar que, se debe cumplir algunos lineamientos generales para la aplicabilidad de un esquema procedimental que garantice la eficiente gestión documental, donde se aclara que las Entidades deben incorporar en su planeación sectorial e institucional, acciones en materia de gestión documental, guiadas por lineamientos y herramientas de los siguientes componentes (Nación, 2000):

Estratégico: se relaciona con las actividades en el proceso de planeación, diseño, mejoramiento, verificación y sostenibilidad de documentación junto con la administración de archivos, dentro de un esquema gerencial y de operaciones.

Administración de archivos: hace referencia a las estrategias organizacionales dirigidas a la dirección, planeación y control de los recursos técnicos, físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, requeridos para la ejecución de los procesos de gestión documental y el funcionamiento eficiente de los archivos, en el marco de la administración institucional (Nación, 2000).

Documental: es la categoría en la cual se diseñan y redactan los lineamientos para la planificación, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración de los documentos que produzca y reciba el Ministerio.

Tecnológico: se refiere a la administración de los documentos de manera electrónica, todo lo relacionado con la interoperabilidad de los lineamientos y políticas, la seguridad de la información documental y la debida administración de archivos.

Cultural: hace relación a las actividades de la cultura archivística, y a la posición de los funcionarios sobre la gestión documental, lo que optimiza la eficiencia, el desarrollo cultural y organizacional de la comunidad.

Con el MIPG se establecen caracteres diferenciales para la política de gestión documental y archivo, que facilita la implantación y el establecimiento de cinco niveles de madurez como son: el inicial, básico, intermedio, avanzado 1 y avanzado 2, que se exponen en la Tabla 3 con criterios que diferencian las políticas de archivos y gestión documental.

Tabla 3.

Criterios Diferenciales política de Archivos y Gestión Documental

Criterios	Niveles				
	Inicial	Básico	Intermedio	Avanzado I	Avanzado II
Responsabilidad en administración de archivos y la gestión documental	x	x	x	x	x
Condiciones adecuadas y espacio físico para la conservación de archivos	x	x	x	x	x

Criterios	Niveles				
	Inicial	Básico	Intermedio	Avanzado I	Avanzado II
Inventarios documentales	x	x	x	x	x
Control del ingreso y salida de las comunicaciones oficiales	x	x	x	x	x
Política de gestión documental institucional		x	x	x	x
Diagnóstico integral de archivo		x	x	x	x
Plan Institucional de archivos		x	x	x	x
Cuadro clasificatorio documental		x	x	x	x
Tablas de Retención documental		x	x	x	x
Programa de Gestión documental		x	x	x	x
Tablas de valoración documental		x	x	x	x
Sistema de conservación Integrado			x	x	x
Modelo de requerimientos para la gestión de documentos electrónicos			x	x	x
Sistema de conservación Integral a Largo plazo				x	x
Registro Nacional de archivos históricos				x	x
Catálogos, índices y guías				x	x
Sistema de gestión de documentos electrónicos				x	x
Equipos electrónicos para la gestión de archivos, control y reproducción de soportes físicos y análogos				x	x
Sistema de preservación digital					x

Fuente: El autor, adaptado de Función pública (2019).

En la tabla anterior se presentan los criterios que plantea el Archivo General de la Nación en la política de archivos y gestión documental, para diferenciar qué criterios deben cumplir las entidades para clasificarse en un nivel u otro de madurez, como un referente a seguir en la búsqueda de un óptimo manejo de los archivos en el MinCIT. Por su parte, la política de gestión documental del MIPG presenta en la matriz del *Anexo B “Matriz de criterios diferenciales por componente”*, los cinco componentes que clasifican los criterios diferenciales mencionados en

la tabla anterior: estratégico, de administración de archivos, documental, tecnológico y cultural, mostrando los requisitos mínimos en temas de gestión documental que debe cumplir una Entidad del Estado Colombiano para cada uno de ellos incluidos los diferentes niveles de madurez, y así, poder orientar a cualquier organización frente al total de los requisitos exigidos en Colombia en temas de gestión documental.

Por consiguiente, los criterios que se establezcan en las políticas de archivo y gestión documental se deben adecuar al tamaño y necesidades de la Entidad, partiendo de la designación de roles y responsabilidades a los jefes de departamento, seguido de las condiciones para el archivo y control de inventario de los documentos, establecimiento de políticas de gestión que abarquen los lineamientos de la Entidad, elaboración de la tabla de retención documental junto con las tablas de valoración documental, con el fin de clasificar y organizar los documentos ya sean electrónicos, digitales o físicos, especificando su conservación o la preservación de los mismos, ya que, en el MinCIT, se ha aplicado la Norma ISO 9001:2015 y el MIPG de forma separada, por ello, se plantea un proceso para la articulación de la reglamentación antes mencionada.

En esta misma tabla, se presentan criterios que parten de la responsabilidad en administración de archivos y la gestión documental, y que se mantienen desde el nivel inicial hasta el avanzado 2, ya que, la responsabilidad de los funcionarios designados en la información documental, no debe ser solo al inicio, sino que debe mantenerse de principio a fin, dependiendo del tamaño y necesidades de la Entidad. También, se mencionan las condiciones adecuadas y espacio físico para la conservación de archivos, inventarios documentales y control del ingreso y salida de las comunicaciones oficiales; estos cuatro ítems iniciales, van a ser aplicados, revisados y deberán ser cumplidos permanentemente, por ello, se marcan en todos los niveles con una X.

De igual forma, se observa en la tabla 3 otro grupo de criterios referentes a la política de gestión documental institucional, el diagnóstico integral de archivo, el plan institucional de archivos, el cuadro clasificatorio documental, las tablas de retención documental, el programa de gestión documental y las tablas de valoración documental, estas pautas ya no estarían en un nivel inicial, pues se generan después de haberse instaurado el esquema documental siendo de carácter básico y, si presentan cambios, correcciones o nuevas versiones, se tendrán que modificar, por esto se mantienen con una X hasta el nivel avanzado.

Posteriormente, en esta misma tabla se presenta el criterio para un sistema de conservación integrado y el modelo de requerimientos para la gestión de documentos electrónicos, que se consideran de nivel intermedio, porque se disponen después de llevar ya un proceso adelantado en la gestión documental, para así continuar con la aplicabilidad de un sistema de conservación integral a largo plazo, el registro nacional de archivos históricos, catálogos, índices y guías, sistema de gestión de documentos electrónicos, y los equipos electrónicos para la gestión de archivos, control y reproducción de soportes físicos y análogos, son clasificados en un nivel avanzado, y no se consideran desde el inicio puesto que son de carácter específico.

Finalmente, en la tabla se presenta el criterio para un sistema de preservación digital, que es el mayor nivel de madurez al que puede llegar un sistema de gestión documental, dado que busca racionalizar, simplificar y automatizar la totalidad de los procesos de una Entidad y requiere de unas características específicas con alta tecnología, que garantice la seguridad de la información digital y la preservación de la misma a largo plazo.

En conclusión, todo lo relacionado con la información documental se articula de manera directa a la Política de Transparencia, ya que, en las Entidades del Estado Colombiano se debe garantizar el acceso a la información pública con los controles adecuados, para evitar la corrupción o la tergiversación de los soportes en las actividades realizadas por los funcionarios, por tal razón, se permite a la institución articular acciones enfocadas en la detección, prevención e investigación de los riesgos en procesos administrativos y misionales de las organizaciones del Estado, garantizando el acceso a la información a los ciudadanos, respondiendo de buena fe, adecuada, oportuna y gratuitamente a sus solicitudes de información (Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 2017).

4.1.2.2 La Política de Gestión de la Información Estadística. Hace referencia a que las instituciones deben generar y disponer de la información estadística, así como la de sus registros administrativos de acuerdo con los requerimientos establecidos por el líder de cada política, con el fin de mejorar la gestión de manera efectiva, con evidencias que garanticen la disponibilidad continua de la información a lo largo del ciclo de la política pública, fomentando el diálogo social y la participación de la ciudadanía y los grupos de interés, y la generación de un

instrumento de control socio político, que apunte a aumentar la transparencia de las actuaciones del Estado (Ministerio de Educación, 2005) .

Para la implementación de la política de gestión de la información estadística, es importante que la dependencia que la lidere, disponga de instrumentos, documentación y lineamientos de carácter técnico que sirvan como referencia para que las instituciones adopten y adapten la política antes mencionada, de acuerdo con su contexto y sus capacidades institucionales, con el fin de contribuir al aseguramiento de la calidad de la información bajo estándares y lenguajes comunes. Para el desarrollo de las líneas de la política de gestión se deben tener en cuenta los siguientes mecanismos (Ministerio de Educación, 2005):

Planificación Estadística: permite a las instituciones la definición de metas, objetivos y acciones que fortalezcan y ajusten la información estadística de una manera priorizada, teniendo en cuenta su impacto en la toma de decisiones.

Fortalecimiento de Registros Administrativos: permite a las instituciones ser responsables de los registros administrativos, al igual que de la identificación de su estado, las debilidades y las fortalezas para el diseño e implementación del plan que fortalezca la calidad, incrementando así su uso y el aprovechamiento estadístico, mejorando los procesos internos, controlando la gestión y generando información pertinente para la toma de decisiones basada en evidencias.

Calidad Estadística: permite a las instituciones, ciudadanos y demás usuarios contar con información relevante, precisa, accesible, comparable y oportuna, basados en los soportes y evidencia para la toma de decisiones relacionadas con el control político y social.

Para la aplicación de los mecanismos antes mencionados, las instituciones deben identificar el nivel de implementación de acuerdo con lo expuesto en la tabla 3, que se ajuste a sus necesidades institucionales, y así, desarrollar acciones articuladas a la política haciendo uso de los registros administrativos, donde se fortalezcan los lineamientos en la gestión de información estadística de calidad. Finalmente, se debe asumir unos caracteres de calidad de acuerdo con la dimensión del MIPG, que permitan el desarrollo adecuado de la gestión de la información y comunicación documental.

4.2. Diagnóstico del estado actual del MIPG y de la ISO 9001:2015, respecto a la gestión documental en el MinCIT

En el MinCIT se ha dado cumplimiento de los requisitos tanto de la Norma ISO 9001:2015 como del MIPG, pero aún dichos sistemas de gestión no se encuentran articulados debido, entre otras cosas, a la alta rotación en el personal encargado, la insuficiencia de recurso humano con la competencia requerida y la alta carga laboral. Sin embargo, el MinCIT ha adelantado algunas acciones respecto a la gestión documental, las cuales se presentan a continuación.

4.2.1 Acciones de gestión documental adelantadas por el MinCIT

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo es un organismo de Gobierno que hace parte de la Administración General del Estado, con personería jurídica, encargado de apoyar la actividad empresarial, productiva de bienes, servicios y tecnología, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, de acuerdo con la Ley 790 de 2002 (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2002), y que se rige por la normatividad archivística vigente, ya que hace parte del poder ejecutivo en el país. Esta entidad se encarga de la gestión turística de las diferentes regiones, siendo el resultado de la fusión operada en el 2003, entre los Ministerios de Desarrollo Económico y Ministerio de Comercio Exterior.

Para contextualizar el estado actual del MinCIT frente al procedimiento de la información documental, es importante hacer un recuento del avance en este aspecto, el cual se presenta a continuación.

Partiendo de la Resolución 3261 de 2008, se establece el sistema de gestión del MinCIT, en el cual se debe realizar la integración del Modelo Estándar de Control Interno - MECI con el sistema de gestión de la calidad, de tal forma que fue necesario crear grupos para el desarrollo de esta unificación, entre los cuales se conformó el grupo de gestión documental. Con este equipo de trabajo, se generó un proceso de revisión a las actividades que se relacionan con la documentación dentro del organismo en mención (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008).

Posteriormente, en 2019, con los lineamientos expuestos en el MECI y la integración con el Sistema de Gestión de la Calidad, se hizo necesario crear el Plan Institucional de Archivos – PINAR (Ministerio de Comercio, 2019), para que el MinCIT contribuyera de manera efectiva al fortalecimiento institucional, la transparencia, la eficiencia y el acceso a la información de la Entidad, y con ello, establecer metas, priorizar necesidades y herramientas de medición para el seguimiento y control de su ejecución. De esta forma, se identificaron aspectos críticos de la gestión documental del Ministerio bajo cinco ejes articuladores, como son: la administración de archivos, el acceso a la información, la preservación de la información, los aspectos tecnológicos y de seguridad, y el fortalecimiento y articulación, permitiendo la priorización de las necesidades a satisfacer y estableciendo objetivos que dieran respuesta a los requerimientos de la norma ISO 9001 y del MIPG referentes a información documentada y gestión documental respectivamente, para así establecer los planes y proyectos que estarían involucrados en su integración.

Después de este proceso, se hizo necesario adoptar el programa de Gestión Documental – PGD, por ello, el MinCIT generó la Resolución 2372 de 2019, adoptando este programa y el Plan Institucional de Archivo (PINAR), ya que de acuerdo con la ley 594 de 2000 (Nación, 2000) las Entidades públicas deben elaborar un programa de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación se observaran los principios archivísticos. Por consiguiente, de acuerdo con el Decreto 1080 del 2015 se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura Capítulo V (Gestión de Documentos) artículo 2.8.2.5.1, estableciendo que todas las Entidades del Estado deben formular un Plan Institucional de Archivos (PINAR), Programa Gestión Documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual. De igual forma, el artículo 2.8.2.5.4. del mismo decreto, considera que la coordinación de la gestión documental es un proceso transversal a toda la organización. Adicionalmente, los componentes de la gestión de documentos deben ser coordinados por los respectivos Secretarios Generales o quienes hagan sus veces, a través de las oficinas de archivo de cada Entidad. Finalmente, con el artículo 2.8.2.5.15., se establece que el PGD debe armonizarse con los otros sistemas administrativos y de gestión establecidos por el gobierno nacional o los que se establezcan en el futuro (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015, pág. 17).

Después de esta iniciativa, se reconoció que este proceso requiere un mayor control y seguimiento, por ello, con el Programa de Gestión de Documentos Electrónicos, la Secretaria General a través del Grupo de Gestión Documental, como dependencias responsables en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, fijaron las políticas y los diferentes programas en materia de Gestión Documental, con el fin de dar cumplimiento a las directrices establecidas por el Archivo General de la Nación -AGN- en el Decreto 2609 de 2012, Decreto 1080 de 2015 y en el Acuerdo 003 de 2005, elaborándose el PGD, el cual se debe complementar con documentos denominados “programas específicos” que son otros lineamientos exigidos por el AGN, dando orientaciones adicionales para el cumplimiento de la política de gestión documental en temas relacionados con tratamiento de los tipos de información y documentos físicos y electrónicos, así como los sistemas, medios y controles asociados a su gestión.

Debido a lo anterior, fue necesario documentar el manejo para la Gestión de Documentos Electrónicos, el cual debía ser implementado en todas las áreas del Ministerio, estructurándose con miras al mejoramiento de las políticas de gobierno en línea para garantizar la existencia de responsabilidades en el uso de herramientas tecnológicas que permitan la racionalización, optimización y automatización de procesos y procedimientos al interior de la Entidad. Una de las propuestas dentro del mismo programa, fue el fomento de la cultura de la gestión documental electrónica en cumplimiento de la Política Presidencial de “cero papel”, la cual impulsa ejercicios que garantizan la preservación de la memoria institucional, en soportes electrónicos y el acceso a dicha información por parte de los ciudadanos que la soliciten (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021).

Después de dar cumplimiento a las directrices del Archivo General de la Nación se generó el Manual Operativo MIPG - V3 por tanto, el MinCIT mediante Resolución 1208 del 8 de julio de 2019, actualizó el MIPG y se integraron los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción de acuerdo con el artículo 1º del Decreto 612 del 4 de abril de 2018, por tanto, a continuación se presentan los planes integrados que se han planteado para el desarrollo del proceso de articulación en el SIG con el Modelo Integral de Planeación y Gestión, proyectado en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en los cuales se destaca el Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR, mencionado anteriormente y el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, los cuales tendrán la tarea de articular la gestión documental

En la tabla 4 se presenta un listado de los planes elaborados dentro del MinCIT, los cuales designan como responsables a unas dependencias que, desde su inicio, han realizado el seguimiento, control y supervisión para el cumplimiento de los mismos. En el caso específico de la dimensión cinco de información y documentación del MIPG, se presenta el Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR y Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, con los cuales se ha mantenido un control y seguimiento a todo el proceso documental.

Tabla 4.

Planes integrados en el MIPG

Nombre del Plan	Dependencia Responsable
Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR	Grupo de Gestión Documental
Plan Anual de Adquisiciones	Grupo Administrativa
Plan Anual de Vacantes	Grupo Administrativa
Plan de Previsión de Recursos Humanos	Grupo Administrativa
Plan Estratégico de Talento Humano Sectorial e Institucional	Grupo de Talento Humano
Plan Institucional de Capacitación	Grupo de Talento Humano
Plan Institucional de Bienestar Social	Grupo de Talento Humano
Plan de Incentivos Institucionales	Grupo de Talento Humano
Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	Grupo de Talento Humano
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación Sectorial
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI	Oficina Sistemas de Información
Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Oficina Asesora de Planeación Sectorial
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.	Oficina Asesora de Planeación Sectorial Oficina Sistemas de Información

Fuente: El autor, adaptado del MIPG del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2021).

Posteriormente, en el año 2020 se presentó el Manual Operativo del Sistema de Gestión Integral (Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, 2019), y con este compendio se detallaron las características en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), articulando e integrando diferentes elementos que lo componen, en busca de constituirse como un instrumento para la difusión entre los funcionarios, apropiación e implementación. Este documento establece las

directrices generales, el alcance y la existencia de algunas cláusulas de la norma ISO 9001:2015 que el Ministerio ha decidido excluir de la certificación de su sistema de gestión de la calidad por considerar que no aplica para su misionalidad, ya que no es preciso contar con instrumentos de seguimiento y medición que requieran ser calibrados en la prestación de los servicios a los ciudadanos, en el marco del SIG, cumpliendo así con los requisitos del cliente, de la Entidad, de las normas y los establecidos dentro de la normatividad legal vigente aplicables.

Es necesario resaltar que hay una descripción de los subsistemas que conforman el SIG del MinCIT como son: i) Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC), ii) Subsistema de Gestión Ambiental (SGA), iii) Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, iv) Subsistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI) y, v) Subsistema de Gestión Empresa Familiarmente Responsable (EFR), reconociendo que el subsistema de gestión de seguridad y privacidad de la información hace parte del SIG siendo un componente de la estructura planteada en el mapa de procesos como se muestra en el figura 2, el cual tiene gran relevancia frente a la política de gestión documental.

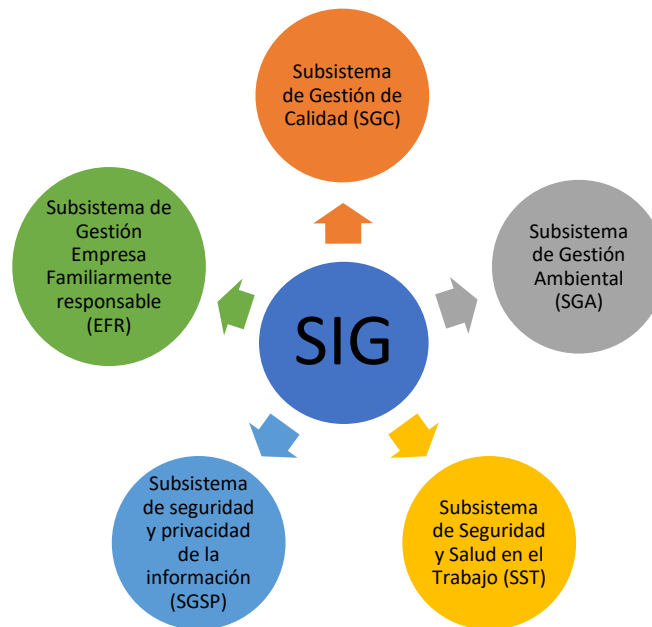


Figura 2. *Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión – SIG.*, fuente: Manual del Sistema Integrado de Gestión – MinCIT (2021).

En el esquema anterior no se visualiza un sistema de gestión documental, sin embargo es importante tener en cuenta que los lineamientos para este tema están determinados por la Ley 594 de 2000, en la cual se establece que las Entidades públicas en Colombia elaborarán

programas de gestión de documentos contemplando el uso de nuevas tecnologías y soportes, aplicando los principios y procesos archivísticos, y estableciendo los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos. Es por ello que el MinCIT presentó la segunda versión del Programa de Gestión Documental – PGD, como herramienta de archivo necesaria para el mejoramiento del proceso transversal de gestión documental y a su vez para fortalecer la cultura archivística en la Entidad (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019).

Cabe mencionar que para la actualización del PGD se aplicó lo establecido en el Decreto 1080 de 2015, con lo que se publicó el “Manual de Implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD” del Archivo General de la Nación, siendo claro que los responsables de su implementación y seguimiento son las áreas de Gestión Documental y Control Interno, respectivamente. Adicionalmente, para su puesta en marcha fue necesario el uso de instrumentos archivísticos aprobados y convalidados, tales como: las Tablas de Retención Documental – TRD, los Sistemas de Gestión Documental, el Cuadro de Clasificación Documental, los Inventarios Documentales, los Manuales de Procesos y Procedimientos que incluyen los flujogramas documentales, evidenciando el manejo adecuado de los archivos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Continuando con el PGD y para adelantar los procesos que se deben generar, se presentó el subprograma de Reprografía que estandariza la reproducción técnica de documentos para preservar la información custodiada en los archivos del Ministerio, por tanto, con esto se buscó estandarizar los medios de reprografía implementados en procesos de conservación y disposición documental, reglamentados en la Ley General de Archivos para Colombia en el artículo 6 de la Ley 594 de 2000 (Nación, 2000) y en los programas específicos del Decreto 1080 de 2015 (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015), incluyendo los sistemas de fotocopiado, impresión digitalización y microfilmación.

Con los resultados obtenidos y el análisis de los mismos, esta investigación pretende proporcionar un insumo para el inicio de una estructura articulada de la información y documentación entre el SIG y el MIPG del MinCIT.

4.2.2 Análisis FODA en la Gestión Documental del MinCIT

Los planes mencionados anteriormente requieren -para su operación eficiente- un diagnóstico sobre el proceso de estructuración y mejoramiento de la información de la gestión documental que produce el MinCIT, por tal razón, se presenta a continuación un análisis FODA (tabla 5), con el cual, se relacionan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se perciben al momento de la integración.

Tabla 5.

FODA diagnóstico de la información de Gestión Documental en el MinCIT.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformación de un grupo de personal especializado en registro, archivo y documentación, comprometido y de larga trayectoria. ▪ Buenas relaciones entre el personal de registros y los usuarios. ▪ Áreas de almacenamiento espaciosas y bien equipadas para registros en papel. ▪ Sistemas establecidos para controlar el acceso y mantener la confidencialidad. ▪ Establecimiento de políticas y manuales para el control de la información y documentación. ▪ Implementación de un Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR y un Programa de Gestión Documental (PGD). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponer de nueva legislación sobre Documentación requerida en MIPG y en ISO 9001:2015 para mantener la privacidad y libertad de información que permite actualizar los sistemas de gestión de registros con mayor eficacia. ▪ Los usuarios tienen una actitud más abierta hacia la gestión de registros y documentación. ▪ Herramientas de gestión documental sistematizadas que permiten la actualización, control y seguimiento de la información.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de capacitaciones al personal en la gestión documental y registros electrónicos. ▪ Falta de integración entre los documentos y registros electrónicos con la documentación física o en papel. ▪ Falta de personal que apoye procesos en la implementación del programa de gestión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La gestión de los sistemas de creación de registros electrónicos está impulsada por la provisión de sistemas de información con software elegidos por especialistas en computación con poca o ninguna consideración por las implicaciones de la gestión de documental. ▪ La subcontratación de los servicios de apoyo, lo que significa que hay poco acceso

-
- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Falta de coordinación entre diferentes dependencias del MinCIT. | interno a la experiencia en tecnología de la información para obtener asesoramiento sobre cuestiones relacionadas con los registros electrónicos y documentales. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
-

Fuente. El autor

Con el Análisis FODA, se visualizan las oportunidades que pueden ser aprovechadas y aplicadas al contexto externo de la Entidad, además de contemplar recursos y otras oportunidades (que no se había tenido en cuenta), aspectos requeridos para optimizar los procesos de la gestión documental. Adicionalmente, es posible identificar amenazas que puedan convertirse en riesgos, así como debilidades presentes, lo que permite proyectar mejor las actividades de integración de los estándares analizados en este trabajo.

El análisis presentado en el FODA, permite tomar decisiones informadas sobre la capacidad del servicio de gestión documental existente para contribuir con el desarrollo de un nuevo programa de integración documental entre el MIPG y la ISO 9001:2015. Para el caso de MinCIT, la integración documental puede llegar a evidenciar las siguientes situaciones:

- Sistemas de registros en papel sin archivar y, en algunos casos, clasificación incorrecta de información y otros materiales que son considerados registros o documentos soporte.
- Mala organización de registros y documentos en papel siendo difícil recuperarlos por la cantidad generada; su disposición no refleja completamente los procesos y actividades que llevaron a su creación.
- Al revisar registros en los sistemas impresos se ha evidenciado que algunas dependencias que llevan gran tiempo funcionando dentro de la Entidad, no aplicaron todas las estipulaciones en gestión documental. Este es el caso de servicios generales, en donde se pudo determinar que no se controlaban los insumos de aseo con un registro de inventarios, evidenciando la ausencia de consecutivos y el almacenamiento de documentos digitales en computadoras personales que no se encuentran en la Entidad.
- El almacenamiento de información en los equipos de cómputo no está organizado ni concuerda con la documentación en papel o en físico, posiblemente porque cada trabajador sigue su propio sistema. La mayoría de los registros se almacenan junto con el trabajo en progreso, y muchos usan títulos de archivos aleatorios y aparentemente sin sentido, por lo que la correlación de la documentación digital y en papel no concuerda.

- Los registros almacenados en computadoras personales son inaccesibles cuando el trabajador está ausente, por tanto, se requiere de un control en el almacenamiento al interior de la organización.

- Cuando los empleados dejan o cambian de trabajo, el personal de sistemas suele realizar backup de los archivos, sin embargo, es frecuente que las organizaciones borren las cuentas electrónicas del personal, eliminando toda la información independientemente de cualquier valor continuo que pueda tener para la organización.

Estas posibles circunstancias presentes, hacen que se requiera un Sistema Integral para la Gestión Documental, siendo fundamental el control, revisión y seguimiento de los procesos documentales en las diferentes dependencias del MinCIT.

4.3. Esquema de procedimiento para cumplir integralmente con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y la política de gestión documental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el MinCIT

El análisis de la información anterior y de los requerimientos generales de la norma ISO 9001:2015 y el MIPG, permiten plantear una articulación entre los requisitos de estas normas, en los aspectos relacionados con la gestión documental. Este análisis se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 6.

Matriz de integración ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Requerimientos generales MIPG	Requisitos ISO 9001:2015
Generar estrategias para la dirección, planeación y control de los recursos técnicos, físicos, financieros, tecnológicos y del talento humano, requeridos para los procesos de gestión documental y su realización de manera eficiente en la archivística (componente administración de archivos - Ley 594 de 2000, en el Título IV).	N/A

Requerimientos generales MIPG	Requisitos ISO 9001:2015
Realizar actividades técnicas que se relacionen con el manejo, la planificación y la organización de los documentos producidos, teniendo un seguimiento de inicio a fin, con el objeto de facilitar la conservación y utilización. (componente documental).	7.5.3 Control de la información documentada
Proponer acciones en materia de información documental dentro de la planeación sectorial e institucional.	N/A
Proyectar un esquema gerencial y operativo a través de programas, proyectos y planes de trabajo que apalanquen los objetivos estratégicos del MinCIT, articulado con las otras políticas de eficiencia administrativa (componente estratégico).	N/A
Desarrollar un seguimiento y control de los documentos electrónicamente, revisando la seguridad de la información y el cumplimiento de los lineamientos y políticas de la gestión documental en la administración de archivos. (Componente Tecnológico).	7.5.3 Control de la información documentada
Infundir una cultura archivística de gestión documental que optimice la eficiencia y el crecimiento organizacional, promoviendo una cultura identitaria en los funcionarios, generando cambios en gestión del conocimiento, mayor participación de la comunidad, difusión y protección del medio ambiente (Componente cultural Ley 397 de 1997. Art.1 num.1.)	N/A
Designar roles y funciones a los responsables de la administración y gestión documental.	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
Acondicionar espacios físicos adecuados para la conservación de los archivos	7.1.3 Infraestructura 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos
Plantear la realización de inventarios documentales	N/A
Controlar las entradas y salidas de las comunicaciones institucionales	N/A
Elaborar la política de Gestión Documental Institucional	N/A

Requerimientos generales MIPG	Requisitos ISO 9001:2015
Practicar un diagnóstico de Archivo Integral – DIA	N/A
Revisar el Plan Institucional de Archivos – PINAR que se está ejecutando en el MinCIT	N/A
Consolidar el cuadro de Clasificación Documental – CCD	7.5.1 Generalidades
Socializar e implementar las Tablas de Retención Documental – TRD	7.5.1 Generalidades
Establecer el Programa de Gestión Documental –PGD	7.5.1 Generalidades
Construir las tablas de Valoración Documental – TVD	7.5.1 Generalidades
Diseñar el plan de conservación (Sistema Integrado de Conservación – SIC –)	N/A
Adoptar un modelo de lineamientos para la gestión de documentos electrónicos	N/A
Diseñar el Plan de Preservación Documental a Largo Plazo (Sistema Integrado de Conservación – SIC -)	N/A

Fuente: El autor

Al relacionar la Norma ISO 9001:2015 y el MIPG se determinaron las actividades a realizar con la gestión documental dentro del MinCIT, desarrollando un esquema para la integración y articulación de la información documental, que permita agilizar el proceso de vincular estas normas, proyectando un mejoramiento continuo y la efectividad en la documentación soporte de cada actividad en las dependencias del Ministerio.

A continuación se presenta una propuesta del esquema procedimental exponiendo las estrategias que satisfagan los requisitos de la ISO 9001:2015 cláusula 7.5 y el MIPG Dimensión 5, en la cual se menciona específicamente el aspecto sobre la información y comunicación que tiene relación directa con la documentación, por consiguiente, al establecer un esquema documental, es necesario acordar el equilibrio entre centralización y descentralización de la información en la Entidad, ya que las estrategias a elegir deben adecuarse al entorno, la cultura y las capacidades técnicas de la organización que guiarán el diseño e implementación del programa y sus componentes.

Es fundamental tener presente que la cultura organizacional es un factor importante en la selección de estrategias adecuadas, como se ha visto en los últimos años, donde en la mayoría de las organizaciones han alentado activamente a los funcionarios a centrarse en los resultados y en la productividad. Si bien esto es favorable para las Entidades, en ocasiones el tema de gestión documental puede percibirse como poco relevante, por lo que requiere un esfuerzo adicional en liderazgo y convencimiento de los responsables del tema, hacia los directivos y la alta gerencia, sobre la importancia del buen desempeño de la gestión documental como garante de los procesos, control socio político y de los resultados de la Entidad, en este caso del MinCIT. Es por eso que las políticas y directrices del Ministerio, deben complementarse con otras estrategias de promoción o capacitación con un papel más relevante para la gestión documental integral.

Por esta razón, las estrategias deben contemplar adicionalmente los aspectos ambientales en el uso de papel, incluyendo procedimientos institucionales (como instrucciones para capturar y clasificar documentos y registros correctamente, y para transferirlos a un almacenamiento alternativo), buscando un mejor manejo ambiental y de los recursos. Sin embargo, es necesario mejorar la asignación de responsabilidades tanto para los temas ambientales, como para la administración de documentación y registros u otros, designados como ocurre en el MinCIT por el grupo de Gestión Documental, en el cual recae la responsabilidad de las actividades operativas, siguiendo lineamientos específicos de la alta dirección como los controles de supervisión, interacción con otras áreas o seguimiento periódico para dar cumplimiento a los procesos propuestos.

Ahora bien, en entornos electrónicos o digitales se debe realizar elecciones similares para su funcionalidad y el cumplimiento de los requisitos de gestión documental, por ello, se expone como ejemplo los sistemas informáticos, los cuales pueden configurarse para reemplazar directorios personales o cuentas de correo electrónico. De igual forma, El MinCIT, cuenta con desarrolladores de software robustos y confiables que diseñan aplicativos web para sistemas de información hechos en casa, que sirven adicionalmente, como repositorios de información asegurando que los documentos se conserven, se puedan migrar y recuperar fácilmente, y estén

disponibles e identificables en el tiempo. En el Anexo C se presenta el procedimiento de integración de los estándares.

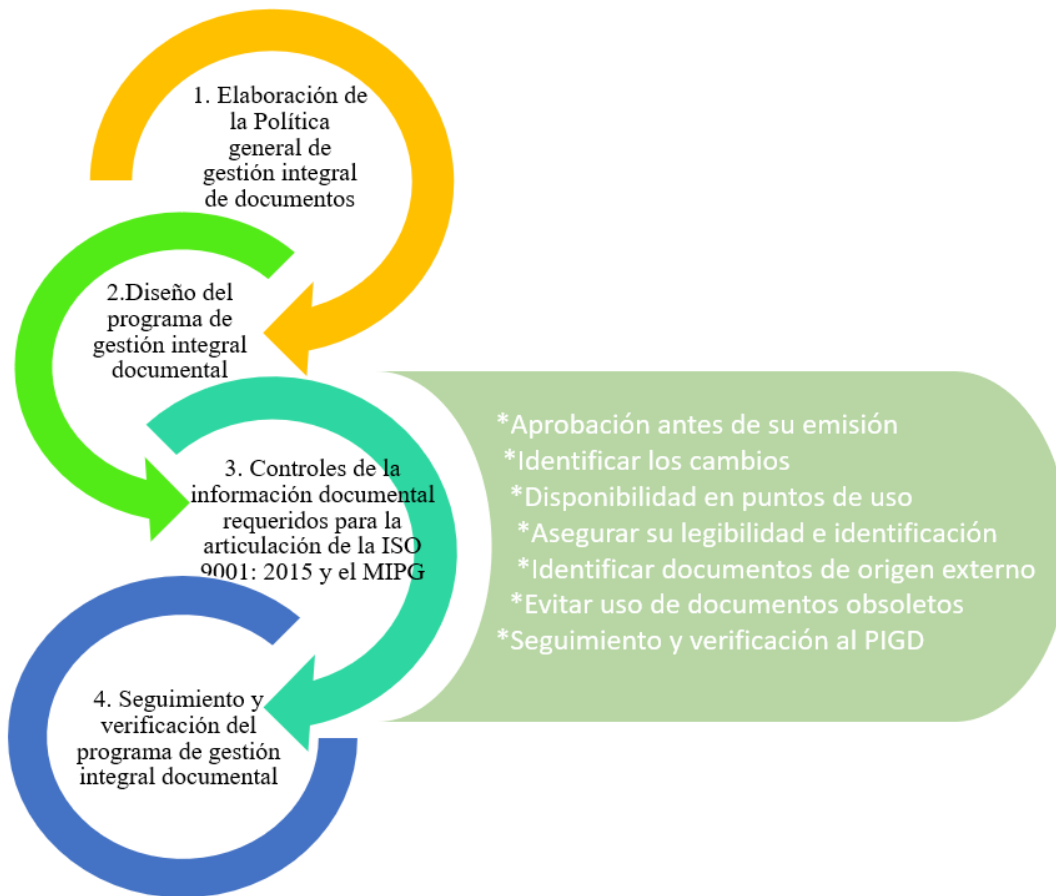


Figura 3.

Esquema procedimental integración ISO 9001:2015 y MIPG., fuente: El autor.

Para el esquema procedimental en la articulación de la ISO 9001:2015 y el MIPG, se presenta en la figura 3 una estructura de los pasos a seguir para llegar a un acoplamiento integral que permita mayor eficiencia en el proceso y evitar traumatismos en la implementación futura de la gestión documental dentro del MinCIT, es así, que se plantea una propuesta inicial de trabajo con el área responsable del MIPG, quienes tendrán la labor de integrar los diferentes sistemas en el área documental.

A continuación, se describe en detalle el paso a paso para la integración de la ISO 9001:2015 y el MIPG en relación a la información documental aplicable al MinCIT.

4.3.1 Política general de gestión de documentos.

El procedimiento inicia con la elaboración de una política general del “Programa de Gestión Integral Documental (PGID)”, que es un lineamiento que pretende ser de obligatorio cumplimiento a nivel interno. En esta política se establece el objetivo, el alcance y los términos del PGID. Se presenta enseguida, un esquema que respalda el control y seguimiento de los documentos del PGID con la integración del sistema de Gestión de Calidad y el MIPG, en especial en lo relacionado con la creación, captura, retención, acceso u otros aspectos documentales. Este procedimiento termina con las actividades de seguimiento y verificación al PPGID.

A continuación, en la tabla 7 se presenta un esquema inicial para elaborar la política de gestión documental en la articulación de la ISO 9001:2015 y el MIPG para el MinCIT.

Tabla 7.

Componentes para una política de gestión de documentos

<i>Componente</i>	<i>Esquema de redacción</i>
Esquema del marco legislativo o regulatorio, o referencia a otros estándares o mejores prácticas	El programa de gestión de documentación buscará cumplir con el <i>Sistema de Gestión de la Calidad</i> ISO 9001:2015 y el <i>MIPG</i> Dimensión 5. Como organismo público, también se está obligado, en virtud de la Ley de Libertad de Información, a mantener y poner a disposición registros a los que los ciudadanos tienen derecho de acceso.
Objetivo y alcance del PGID	El objetivo del programa es la gestión eficaz de los registros como fuente de evidencia e información, lo que abarca documentos en todos los medios y en todas las partes de la organización, desde su producción hasta su disposición final.
Objetivos específicos del Programa de Gestión Integral Documental (PGDI)	Los objetivos específicos del programa son: <ul style="list-style-type: none"> • Producir documentos y registros adecuados a las actividades propias del MinCIT. • Proporcionar acceso apropiado a los documentos y registros para todos los usuarios autorizados. • Garantizar la conservación de los documentos que requiera la Entidad. • Identificar los registros de valor a largo plazo para su debida conservación como archivos. • Establecer la disposición final de los documentos después de su paso al archivo central.

<i>Componente</i>	<i>Esquema de redacción</i>
Declaración de responsabilidades para la gestión de documentos	<p>El Grupo de Gestión Documental es responsable de asegurar la implementación del Programa de Gestión Integral Documental, proporcionando los servicios de gestión de documentos a todas las dependencias, incluidos los de los sitios satélite. Todo el personal es responsable de la gestión adecuada de los documentos que se creen y se utilicen siguiendo los procedimientos y la orientación del Grupo de Gestión Documental.</p> <p>El personal de Gestión Documental es responsable de ofrecer apoyo y capacitación, así como de monitorear los estándares. El personal de enlace de cada área puede brindar asesoramiento y asistencia local. La Oficina de Sistemas de Información es responsable de los aspectos técnicos de la gestión de registros electrónicos y centralización de la información; este equipo trabajará en estrecha colaboración con Gestión documental brindando un servicio integral.</p>
Definiciones de términos técnicos	En esta política, se entiende por <i>Documentos</i> a cualquier información o dato que forme evidencia registrada de una actividad en el MinCIT.
Referencias a otras políticas específicas del MIPG y otra documentación más detallada	Las directrices sobre la producción, organización, disposición final y conservación documental, procedimientos, esquemas de clasificación y cronogramas de retención estarán disponibles en la intranet.

Fuente. El autor

De acuerdo con la propuesta planteada anteriormente, se muestra cómo se podría redactar una política de acuerdo con los componentes de la gestión documental partiendo de un marco regulatorio, seguido del objetivo y el alcance, con unos objetivos específicos, continuando con los responsables y sus funciones, presentando los términos de referencia, y finalmente, proponiendo procedimientos guía para la integración, ordenación y archivo de los documentos y un cronograma de retención que estará disponible en la intranet para todos los funcionarios de la Entidad.

Una vez que la política ha sido redactada, por el grupo o comité de documentación debe ser aprobada por la Alta Dirección y respaldada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Cuando esto se ha logrado, los directivos de la Entidad han aceptado formalmente la responsabilidad de una buena gestión en la documentación y han avalado la creación del programa de integración, por lo tanto, se deben designar las responsabilidades de la gestión de

documentos, las cuales se deben definir con mayor precisión en esta etapa, es así que el principal compromiso debe asignarse a un administrador de documentos, que puede contar con el apoyo de otro personal, por tanto, en Entidades con una cultura de roles como sucede en el MinCIT, se debe considerar la ubicación del servicio de administración de documentación dentro de la estructura organizacional como se encuentra estipulado actualmente en la Secretaría General; para esta actividad también se incluye a manera de orientación el formato para elaborar la política de gestión documental en el anexo D.

4.3.2 Diseño de un Programa de Gestión Integral Documental PGID.

El diseño del programa de gestión integral documental (PGID), incluye necesariamente la planificación de la documentación, siendo una actividad que tradicionalmente se ha caracterizado por la elaboración de numerosos formatos de control como hojas de trabajo, registros de ubicación, solicitudes de registros y formularios de encuestas para uso del personal de gestión documental y para la interacción con los usuarios. Con las nuevas tecnologías aplicadas al mejoramiento de la calidad, la mayoría de los datos proporcionados en dichos formularios se recopilan y mantienen electrónicamente, y si se adquiere un paquete de software de gestión documental, esta herramienta agilizará muchos procesos, sin embargo, es importante tomar decisiones sobre la documentación y la recopilación de datos, ya sea en la personalización de interfaz dentro de la Entidad o en la preparación de la documentación en papel o través de una intranet institucional.

Es posible que los sistemas de información deban introducirse en etapas, dando tiempo para poner a prueba cada componente antes de la implementación completa, para ello, se tiene en cuenta que los sistemas existentes se reestructurarán total o parcialmente, algunas veces los nuevos sistemas deben integrarse en el nuevo diseño. Así mismo, es normal que la introducción de la tecnología en la información para la alta gerencia, pueda resolver los problemas de administración de registros en papel, sin embargo, si la documentación no se presenta de forma organizada, la automatización puede simplemente transferir el problema a un medio diferente.

En ese sentido, si la información documental como catálogos, manuales e instructivos entre otros, se han archivado con registros en papel, deben ser trasladados a archivos de información separados, y solicitar al personal que mantiene documentos personales en sus

oficinas, establecer un archivo personal para que no se confundan con los registros de la organización.

Por otra parte, la estructura organizacional, es decir los organigramas de cada institución, son la base sobre la que se construyen los sistemas documentales o de información, y para ello, es importante clasificar los temas que trabaja cada área de la Entidad en “series” de documentos, las cuales deben corresponder al manual de funciones y a los procesos, de tal manera que, se propone la metodología de la organización, ordenación, identificación, retención, mantenimiento y recuperación de documentos en torno a los procesos establecidos en el mapa de procesos del MinCIT.

Cuando se introduce un nuevo esquema de clasificación los documentos existentes pueden reclasificarse o el nuevo esquema se puede aplicar sólo a los documentos creados posteriormente, por esa razón, se establecerán fechas a partir de las cuales se utilizará el nuevo esquema, manteniendo bajo el esquema de clasificación anterior los documentos creados previamente; por consiguiente, los archivos que existen en papel deben cerrarse en el tiempo acordado, mientras que las carpetas electrónicas se pueden hacer de solo lectura para que no se agreguen elementos nuevos, lo que permite que se manejen los dos esquemas en conjunto, durante varios años.

Por tal razón, es necesario incrementar la capacitación al personal de la Entidad que produzca o consulte información institucional para sus actividades diarias, sobre todo en la forma que se va a adoptar para organizar los documentos físicos, electrónicos o híbridos. Sin embargo, el mayor reto radica en motivar al personal que generalmente es desconfiado con sus documentos y que se resiste a compartir el conocimiento, ya que se puedan convertir en barreras al momento de implementar un esquema de organización documental nuevo, en el que se tendrá que migrar o producir la información, a un sistema digital de administración documental.

Por consiguiente, es probable que se presenten situaciones de resistencia al cambio, porque algunas personas se sienten más cómodas trabajando de la manera tradicional con sus documentos en físico y no en una plataforma electrónica.

El punto de partida para implementar el PGID suele ser la necesidad de promover el conocimiento de los documentos de archivo como recurso corporativo y la comprensión de que, ya sea en físico, digital o en formato electrónico, no son meramente para uso personal. El cambio de cultura a menudo incluye motivar al personal para que reconozca la importancia de una buena

gestión documental, así como generar confianza en las nuevas tecnologías que permiten automatizar el flujo de aprobación, que conservan y disponen la documentación que produce la Entidad. La política de gestión documental debe ser notificada a toda la Entidad, adoptándose una estrategia de comunicación, con talleres, demostraciones, reuniones y capacitaciones periódicas, para mitigar cada vez más los riesgos de pérdida de la memoria institucional.

Para la construcción de este Programa, se adjunta un formato guía de orientación a la Entidad en el anexo E.

4.3.3 Controles de la información documental requeridos para la articulación de la ISO 9001: 2015 y el MIPG.

Un sólido proceso de control de documentos debe cumplir con todas las características de la auditoría que permitan la verificación del cumplimiento de los requisitos externos, como los expuestos en este trabajo, así como de los requisitos adoptados por el MinCIT, como el programa de gestión documental y sus controles, actividad que debe realizarse mediante el escrutinio de la documentación. Ahí radica la importancia de incluir los mantenimientos periódicos en el cronograma de la dependencia de soporte técnico en la plataforma de gestión de documentos, para garantizar la seguridad de la información; también es necesario, incluir este software en el alcance de las auditorías y de esta manera, asegurar el eficaz funcionamiento de la plataforma.

El MinCIT controla la información documentada a partir de otra herramienta tecnológica llamada “isolución”, que sirve además como repositorio de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y del MIPG; esta deberá adecuarse a lo exigido por la norma ISO 9001 y el MIPG en temas de flujo de aprobación a la producción de documentos (emisión, revisión y aprobación) además de su actualización, control de cambios y articulación e integración con las Tablas de Retención Documental TRD.

Para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001 y el MIPG en temas de “información documentada” es prioridad que los servidores públicos y contratistas comprendan qué tipo de información debe controlarse y cómo ejercer control sobre los mismos, de esta manera se aprovechará mayormente el proceso propuesto dentro del MinCIT, generando

un control de la misma que esté acorde a la ISO 9001 y el MIPG, como los propios requisitos internos, incluyendo:

- Disponibilidad: accesibilidad a los documentos (copia impresa, medios electrónicos), fácilmente disponibles en el punto de uso.
- Idoneidad: adecuada elaboración de los formatos, medios apropiados al entorno, facilidad de comprensión, idioma e interpretación
- Protección: autenticación de documentos, marcas de documentos (oficiales, secretos, restringidos, confidenciales, privados, sensibles, clasificados, no clasificados), controles de acceso (individuales, específicos de la función).
- Seguridad física: protección de documentos maestros, salas de servidores, bibliotecas y la seguridad de TI (ID de usuario, contraseña, servidores, descarga, copia de seguridad, cifrado, solo lectura, lectura / escritura), que es salvaguardado contra la corrupción y alteraciones no intencionales.

Los requisitos listados anteriormente se presentan en el formato sugerido en el anexo F, que hace parte del procedimiento de integración y sirve para registrar y monitorear su cumplimiento, estos requisitos aplican tanto para documentos físicos como electrónicos e híbridos (aquellos compuestos entre físicos y electrónicos); adicionalmente, el MinCIT protege los datos electrónicos a partir del cumplimiento de la política de seguridad digital, también contenida en el MIPG y que está bajo responsabilidad de la oficina de las tecnologías de la información al interior del ministerio. Los controles que se establecen para documentos electrónicos son por ejemplo: la política de seguridad digital, perfiles de acceso al sistema, reglas de contraseña, política de almacenamiento y respaldo, incluida la protección contra pérdida, cambios no autorizados, alteración no intencional, corrupción, daño físico, etc.; esto hace que se lleve un mejor control de la información y de los documentos dentro de la Entidad.

Usar una solución en papel o intentar estructurar el PIGD electrónico empleando la tecnología como Windows File Server, Dropbox o Google Drive, puede resultar inadecuado para lograr los niveles requeridos de control de documentos dentro de una Entidad pública. Al revisar los requisitos de estos dos modelos de gestión documental se podrían mencionar seis aspectos de control de documentos extraídos tanto de la ISO 9001:2015 como del MIPG Dimensión 5, los cuales se presentan a continuación.

4.3.3.1. Aprobar la adecuación de los documentos antes de su emisión. Es importante reconocer si se tiene en el Sistema de Gestión de la Calidad un procedimiento que oriente la aprobación de los documentos que residen en él y asegurar que sean correctos y adecuados antes de su emisión (es decir, que cumplen el propósito para el que fueron diseñados). Es por ello que se debe exigir la aprobación por los responsables antes de su emisión, lo que determina la creación de flujos de trabajo que garanticen que las personas adecuadas hayan visto y aprobado un documento antes de su emisión.

Por consiguiente, es importante determinar mediante un análisis cuidadoso en la institución, los tipos de documentos y los lineamientos para su generación y tratamiento, de manera tal que se asegure que los procesos se lleven a cabo en condiciones controladas, pues en definitiva, la aprobación de los documentos debe ser consensuada entre los jefes de cada departamento y los líderes de proceso, lo que permitirá establecer unos modelos o flujos óptimos de acuerdo con las actividades realizadas en la institución.

4.3.3.2. Identificar los cambios y controlar el estado actual de revisión del documento. Es clave que en las Entidades públicas hagan un seguimiento de los cambios efectuados en cada documento de calidad, así como el registro de un historial de versiones del documento con fines de trazabilidad y de garantizar la memoria institucional, además de asegurar los ejercicios de auditorías realizadas por los entes de control.

Es así que, tanto en la ISO 9001:2015 como en el MIPG, se sugiere que la documentación tenga versiones de los archivos y documentos. En la tabla 8 se propone un formato para el control y seguimiento de los cambios que se aprueben en los documentos, mejorando así el control y la trazabilidad de los mismos.

Tabla 8.

Ejemplo de control en versión de documentos

Versión	Fecha	Elaborado por	Razón fundamental	Aprobado por
0.1			Primer borrador	
0.2			Revisión por jefe gestión documental	
0.3			Revisión más amplia por parte del equipo de Gestión documental	
0.4			Revisión final por todas las partes interesadas; comentarios del equipo de gestión documental	
0.5			Versión final para firma	
1.0			Emitido	
1.1			Entregables actualizados	

Fuente: El autor

Con esta tabla, se pueden generar las actualizaciones propuestas y que pueden ser modificables, hasta tanto el grupo de gestión documental junto con calidad, aprueben y validen los cambios para que queden en firme dentro de la institución, en este caso el MinCIT.

Adicionalmente, es importante diseñar un encabezado que se pueda utilizar en toda la documentación, incluido el logotipo o el nombre de la institución, el nombre del documento, el código, la fecha de aprobación y el número de versión, con la nomenclatura el documento se podrá identificar rápidamente (el MinCIT es libre de elegir cómo codificará sus documentos). Por consiguiente, la versión es un número que se modifica cada vez que se realiza un cambio en el documento, puede comenzar en 0 cuando lo crea y aumentarlo en 1 cada vez que se aprueba un cambio. Esto sirve para que el lector sepa si está utilizando la última versión del documento o si tiene una versión desactualizada.

4.3.3.3. Hacer que los documentos relevantes estén disponibles en los puntos de uso. Se debe tener accesibilidad de los documentos por parte de los empleados de la Entidad, pero es importante generar controles con usuarios internos y externos, de tal manera que permitan el cumplimiento para el acceso, esto se logra con la construcción del inventario de activos de información que hace la oficina de sistemas, en el cual se establecen los niveles de accesibilidad a la información interna, con el propósito de clasificar si es información pública disponible o reservada; adicionalmente, los documentos solo estarán disponibles en repositorios que requieren de contraseña de usuario.

Por tanto, se debe garantizar que todos los documentos estén controlados, legibles, fácilmente identificables, recuperables, disponibles en los puntos de uso y revisados periódicamente para verificar su idoneidad continua durante todo el ciclo de vida del servicio o actividad. Este procedimiento debe seguirse para todos los documentos controlados, en los cuales, se debe detallar la estructura, los procesos y los recursos de la institución como evidencia objetiva para el cumplimiento normativo y auditable. Así mismo, registrar la disponibilidad de documentos es fundamental, ya que si no están en los puntos de uso se podrán generar problemas de cumplimiento legal, y su consecución deberá hacerse en otras dependencias generando reprocesos.

4.3.3.4. Asegurar que los documentos sigan siendo legibles y fácilmente identificables. Se debe establecer un lineamiento que estandarice la identificación de los documentos y el etiquetado para el caso de los documentos electrónicos; en este lineamiento, que puede ser una política interna, se debe establecer que cualquier documento producido en la Entidad debe incluir la identificación de cuál fue su área productora, a qué proceso pertenece, en qué fecha fue creado y en qué versión se encuentra; esto se realiza a través de un código consecutivo que permite rastrear el documento y orientar al lector o interesado sobre su fuente y fecha de creación, además de mostrar la trazabilidad, con el consecutivo de versión.

4.3.3.5. Identificar documentos externos y controlar su distribución. Cuando las normas, los manuales de instrucciones y otra información operativa necesaria para los procesos sea de origen externo, pero se mantengan internamente, deben ser accesibles y controlados dentro de su sistema de gestión integral de documentación. Estos documentos deben estar etiquetados, fechados y sujetos a los mismos procesos de aprobación y publicación que los creados internamente.

Dentro del diagnóstico realizado en el MinCIT, se pudo verificar que se ha decidido eliminar gradualmente el papel reemplazando los documentos impresos por archivos digitales, por ello, la recomendación es concentrar todos los documentos en una carpeta de red compartida y guardarlos en formato PDF para que no se puedan modificar por error.

Aun así, a menudo es necesario imprimir copias de los documentos para que estén disponibles a quienes no tienen acceso a una computadora, y estas reproducciones deben contener un sello o pie de página de “copia controlada” en cada una de sus hojas. Sin embargo, el tener una marca controlada sobre estos documentos no garantiza un buen control ni asegura que las versiones disponibles estén actualizadas, por lo que a su vez, se debe realizar un documento donde se registren todas las copias que se entregan tanto internas como externas, con su respectivo código, número de versión, número de copia, en qué área se realiza la entrega, quién es el responsable y el cargo que ocupa; así se facilita la sustitución del documento cuando haya una modificación y un cambio de versión.

4.3.3.6. Evitar que los documentos obsoletos se utilicen de forma no intencionada. Los controles dentro de un sistema de gestión documental deben garantizar que los documentos que han sido reemplazados (borradores anteriores e iteraciones de documentación) estén claramente etiquetados como tales. Una buena organización debería mostrar la diferencia entre originales y borradores de documentación.

Dentro de la institución es posible que se requiera el almacenamiento de información documentada obsoleta, por ejemplo, para la investigación de reclamaciones muchos años después de su generación, o para diferentes propósitos, como la gestión del conocimiento organizacional, por tanto, una de las formas de guardar el historial de documentos digitales desactualizados es comprimir los documentos y protegerlos con una contraseña para evitar un uso inadvertido. Como se mencionaba anteriormente, si el MinCIT desea eliminar información

documentada innecesaria, debe considerar el control de datos sensibles como información personal o confidencial, durante el proceso de eliminación.

En ambos casos se debe describir las actividades desarrolladas para el almacenamiento, la eliminación (o ambas) de documentos desactualizados y de qué manera se asegurará el uso involuntario de estos, con la recomendación de identificar copias obsoletas, ya sea en formato digital o físico, separarlas de los documentos vigentes y -en caso de eliminación- describir en el procedimiento como se llevará a cabo esta actividad de control. Adicionalmente, los documentos que definitivamente se requieran conservar, deberán contar con un concepto del comité de archivos, ya que su justificación está basada en argumentos de tipo científico, cultural o histórico para el MinCIT, y en este caso solo este comité podrá clasificar de esa forma los documentos que, por su importancia, se requiere que hagan parte del acervo documental histórico de la Entidad.

4.3.4 Seguimiento y verificación al Programa de Gestión Integral Documental PIGD.

Después de realizar el control en la documentación se hace necesario un seguimiento con la realización y diligenciamiento de una lista de verificación de información documental, lo cual parte de los componentes mencionados anteriormente en la tabla 7, en la cual se relaciona la información básica para dar cumplimiento a la ISO 9001:2015 y su integración con el MIPG.

El propósito de este paso, es analizar los aplicativos para gestionar la información, el PGID y los documentos en el MinCIT, para así evaluar si concretizan los procesos documentales definidos anteriormente, o si tienen las funcionalidades adecuadas para hacerlo.

Para ello, después de haber verificado el cumplimiento de los requisitos documentales identificados, se analizan las brechas entre los requisitos de la ISO 9001:2015 y el MIPG (en términos de gestión de documentos), y las funcionalidades de los aplicativos tecnológicos existentes. Por lo tanto, se identificarán incidencias como duplicación de información, sistemas de información que podrían ser reemplazados por una nueva herramienta de gestión de documentos, de acuerdo con lo que se ha implementado en el MinCIT, así como las fortalezas que se pueden utilizar para promover la mejora continua en el proceso archivístico.

En general, aunque en la ISO se da la posibilidad de decidir el alcance de la documentación requerida para la calidad del sistema de gestión (de acuerdo con las

características de la organización en términos de tamaño, tipo de actividad realizada, complejidad de los procesos y sus interacciones, y competencia del personal), con el MIPG en el MinCIT los requerimientos se basan en la recopilación, la elaboración de formatos, la conservación y la custodia de los mismos.

A continuación, en la tabla 9 se muestra un modelo de verificación para el seguimiento de la información documental, el cual sería una manera de control para el MinCIT y su grupo de gestión documental, que permitirá la verificación de cumplimiento (C) o no cumplimiento (NC) de las actividades de integración de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y el MIPG.

Tabla 9.

Lista de verificación información documental

Preguntas de Diagnóstico	Lista de Verificación		Evidencia	Observación
	C (X)	NC (X)		
4-Contexto de la organización				
4.4.2-Información Documental				
a) ¿La institución conserva la información documentada que apoye la operación de los procesos?				
b) ¿La institución mantiene la información para respaldar lo planificado y así dar confianza en los documentos?				
Generalidades				
a) ¿El programa de gestión documental de la institución tiene en cuenta la información documentada solicitada por estos estándares?				
b) ¿El programa de gestión documental de la organización incluye la información documentada que está determinada como necesaria para la eficacia del SGC y el MIPG?				
Creación y Actualización				
a) ¿La Entidad se asegura que, al crear y actualizar la información documentada, tiene una identificación y descripción (título, fecha, autor, número de referencia)?				

Lista de Verificación				
Preguntas de Diagnóstico	C	NC	Evidencia	Observación
	(X)	(X)		
b) La Entidad, al crear y actualizar la información documentada, ¿mantiene un formato de versiones?				
c) ¿La Entidad, al crear y actualizar la información documentada, se asegura de la aprobación y revisión de los mismos?				
Control de la Información Documentada				
Información Documentada				
a) ¿La Entidad controla la información documentada?				
b) ¿La Entidad mantiene disponible la información documentada siendo esta idónea para su uso, donde y cuando se requiera?				
c) ¿La Entidad se asegura de la protección a la información documentada de manera adecuada?				
Actividades a Realizar para el Control de la Información Documentada				
a) ¿La Entidad da acceso, distribuye, dispone de forma y uso de recuperación para la aplicación de la información documentada?				
b) ¿La Entidad preserva y almacena la legibilidad (y uso no intencionado) de la información documentada?				
c) ¿La Entidad controla los cambios en la información documentada?				
d) ¿La Entidad dispone y conserva la información documentada hasta el final de los procesos?				
e) ¿La Entidad identifica y controla la información documentada de origen externo?				
f) ¿La Entidad protege contra modificaciones no intencionadas la información documentada?				

Fuente: El autor, adaptada de ISO 9001:2015

Con la lista de verificación anterior, se hace un control sobre las actividades desarrolladas para la información documental, que se adaptó de acuerdo con la ISO 9001:2015,

la cual se presenta como un formato de lista de verificación propuesta, que hace parte integral del procedimiento propuesto y reflejado en el anexo G. y que, de acuerdo con los requisitos allí planteados, está diseñada para ser compatible con otras normas y especificaciones de sistemas de gestión, y se puede articular sin problemas a través del enfoque del sistema de gestión integrado. Al compartir muchos principios, elegir un sistema integrado puede ofrecer una excelente relación calidad-precio y un enfoque más fácil para implementar, gestionar y mejorar varios estándares simultáneamente.

Una vez implementado el PGID entre la ISO 9001:2015 y el MIPG, y después de haber surtido un período de prueba razonable, se medirá su efectividad, identificando las debilidades con el fin de corregirlas. Este es el propósito del seguimiento, ya que se puede medir la efectividad del sistema integrado y realizar prácticas de gestión documental, con foco en las soluciones implementadas en función de lo detectado dentro de los requisitos de gestión de documentos y de acuerdo con las limitaciones organizativas definidas en los pasos anteriores. Adicionalmente, también se evaluará la efectividad e idoneidad del proceso desarrollado, para así, recomendar e implementar cualquier acción correctiva para subsanar sus deficiencias.

Finalmente, para completar este seguimiento es necesario definir un plan de evaluación, que incluya los aspectos de verificación mencionados en la tabla 9, así como el análisis de datos de desempeño, con el fin de informar los hallazgos a la gerencia y tomar medidas correctivas. Para realizar esta actividad es posible utilizar diferentes técnicas: entrevistas con jefes de dependencias, personal o con otras partes interesadas, encuestas, análisis de documentos generados durante las primeras etapas del procedimiento propuesto, la observación y control de las actividades documentales, entre otras, por tanto, se deben proponer acciones o actividades de acuerdo con las nuevas necesidades de gestión documental que vayan surgiendo dentro del MinCIT, como respuesta a los cambios que se generen por la integración de los sistemas, y así, verificar la efectividad con el seguimiento de forma periódica; se sugiere realizar seguimiento de acuerdo con el ciclo Deming.

En la tabla 10, se muestra una matriz que integra los dos modelos de información documental, estableciendo el grado de responsabilidad y control de cada ítem, para determinar cuáles actividades requieren tener mayor atención para su desarrollo.

Tabla 10.

Grado de responsabilidad y control - Matriz de integración de los sistemas de información documental

Responsabilidad Primaria	Responsabilidad Secundaria	BRECHA	
Verde = Menor control	Amarillo = Control Medio	Rojo = Mayor seguimiento	
DESCRIPCIÓN	MODELOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL		
	ISO 9001:2015	MIPG	
Requisitos generales			
Requisitos de documentación			
Políticas del sistema de gestión documental			
Manual para la información documental			
Control de Documentos			
Control de Registros			
Compromiso del grupo de gestión documental			
Diagnóstico de la información documental			
Cumplimiento de Objetivos en Gestión documental por dependencias			
Asignación de roles, responsabilidades y autoridades			
Socialización de los formatos de seguimiento y control			
Planificación de actividades para la integración del sistema documental			
Capacitaciones			
Diseño esquema de integración documental			
Desarrollo esquema gestión documental			
Resultados de diseño y desarrollo de gestión documental			
Revisión y verificación del diseño de gestión documental			
Control de cambios y modificaciones en la información documental			
Generación de códigos y contraseñas para la información			
Seguimiento de la información documental			
Aprobación del Sistema integrado de Gestión documental			

Fuente: El autor

Con esta matriz, el equipo de gestión documental tendrá un insumo para el seguimiento de las actividades en la integración de la norma ISO 9001:2015 y el MIPG, teniendo en cuenta los ítems antes mencionados, por tanto, se propone generar elementos comunes que permitan cerrar brechas en el entendimiento de la gestión archivística a nivel general institucional y que sirva adicionalmente para diseñar planes de mejoramiento enfocados en el cumplimiento de los faltantes de cada proceso, así como la operación de los sistemas de gestión y la evaluación del desempeño, fortaleciendo de esta manera, la mejora continua dentro de la Entidad.

Una vez planeado el proceso de integración y teniendo aprobadas las políticas, procesos y procedimientos, el plan de trabajo debe incluir las capacitaciones con todos los funcionarios; posteriormente, se llevará a cabo el seguimiento con las dependencias identificando si existe cualquier deficiencia dentro del proceso para poder concertar planes de mejora.

El progreso de integración del proceso documental debe garantizar un continuo mejoramiento, que se puede orientar en los niveles de madurez presentados anteriormente en la tabla 3, puesto que a nivel nacional aún ninguna Entidad ha logrado el nivel máximo de excelencia; sin embargo, es importante hacer interacciones periódicas con las áreas que orientan los riesgos institucionales, los planes de capacitación institucional, los sistemas de información y la alta gerencia, con el propósito de aunar esfuerzos en pro de mejorar la trazabilidad de los documentos y por ende la memoria institucional.

Continuando con los criterios a cumplir en la integración de la norma y el modelo, se exponen la asignación de roles, responsabilidades y autoridades, socialización de los formatos de seguimiento y control, y la planificación de actividades para la integración del sistema documental; para estos ítems, se hace necesario contar con un equipo de trabajo para la gestión documental y la generación de patrones documentales propios para la Entidad, es decir que se requiere contar con un profesional en ciencias de la información archivística, gestión documental o afines, y personal del área formado en temas relacionados. A diferencia de las capacitaciones, la asignación de personal competente y calificado, es un ítem de mayor importancia, pues en los dos casos (la norma ISO y el MIPG), se considera relevante que los responsables de los temas de archivo, tengan los conocimientos necesarios para la integración e implementación de un programa de gestión documental.

Los criterios que tienen más importancia para la ISO 9001:2015, con un nivel de mayor seguimiento son el diseño del esquema de integración, el desarrollo, los resultados del diseño,

la revisión y verificación periódica del mismo, que a diferencia del MIPG, estos no están claramente especificados, pero que si tienen la relevancia para que en las entidades públicas se generen lineamientos específicos para la información y comunicación relacionados con los datos estadísticos y la política de transparencia en la evidencia documental.

Finalmente, el control de cambios y modificaciones en la información documental, generación de códigos y contraseñas para la información, seguimiento de la información documental y aprobación del PIGD, son los aspectos de mayor grado de control, en lo relacionado con la salvaguardia de la documentación; para ello, se deben generar claves y caracteres que puedan evitar la falsificación o el fraude en las diferentes actividades, por tanto, se concuerda con el seguimiento y la aprobación de un SIG que, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 ha sido diseñada para que pueda ser integrada a cualquier norma o reglamentos de cualquier tipo de organización.

Es así que se pueden mencionar algunas ventajas en la integración de la norma y el modelo para las organizaciones, que incluyen, en un primer plano el rendimiento empresarial mejorado, pues facilita la integración de la gestión de varios sistemas ganando así mayor beneficio para la Entidad y asegurando que todos los procesos sean coordinados y articulados. En un segundo aspecto, se puede exponer que la calidad y el rendimiento eficiente de los funcionarios logran estar integrados y alineados con las estrategias institucionales de la organización, facilitando la mejora continua de todos los sistemas de gestión, por ello, es necesario mejorar el liderazgo en cuanto a la integración de estándares y lineamientos, para mejorar la eficiencia, la transparencia y, sobre todo, para contribuir a entregar servicios de calidad a los usuarios del MinCIT, mejorando la relación estado-ciudadano. Por lo tanto, la integración de estos modelos será una propuesta estratégica donde se optimiza el rendimiento de los funcionarios, y se genera valor en la prestación de servicios y trámites de la Entidad.

De tal manera, en el transcurso del desarrollo del proyecto planteado, se ha expuesto que la información documentada es un aspecto importante que evidencia y soporta las actividades en cada proceso de la Entidad, por ello, la integración de la norma y el modelo se convierte en una herramienta de gestión gerencial, que promueve el mejoramiento del desempeño institucional a lo largo del tiempo y el desarrollo de la misionalidad de la Entidad con resultados óptimos, cumpliendo así con todos los requisitos, unificando políticas y procedimientos, que articulan ISO 9001 y MIPG.

De este modo, al proponer un esquema procedimental de gestión integrado, se puede decir que, hay austeridad en el gasto, ahorro de tiempo y recursos; caso específico, en los procesos de seguimiento o auditorias tanto internas como externas, obteniendo mejores resultados unificando el repositorio, las evidencias o soportes de las actividades y de los procesos, lo que permite una gestión mejorada de riesgos y oportunidades en la Entidad, al tomar muestras objetivas de registros documentales, con la garantía de no repetir registros o de llegar a materializar riesgos por desarticulación en la gestión de la información. Esto promueve un enfoque proactivo, que conduce a una mejor gobernanza para la toma de decisiones tanto de los sistemas o modelo de gestión, como de la administración documental en general.

5. Conclusiones

Como conclusión general, se analizó que los dos modelos implementados en el MinCIT, persiguen propósitos compatibles, tanto el MIPG con la “política de gestión documental”, como la norma ISO en su cláusula 7.5 “Información Documentada”. Estos dos modelos son articulables y candidatos a integrarse en el marco de una sola gestión, de manera tal que se pueda simplificar la operación del MinCIT.

Con el primer objetivo en la identificación de los requisitos de gestión documental, se puede concluir que, una buena documentación mejorará en gran medida la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio a los usuarios y en la gestión interna del MinCIT, al evitar procesos por duplicidad en registros o tipos documentales generados, también al garantizar que sus plataformas de sistemas de información tengan una base sólida, logrando el cumplimiento de los requisitos exigidos, sobre todo en las políticas del MIPG referentes a gestión documental, de seguridad de la información y de gestión de la información estadística; de esta manera se logró identificar que es necesario actualizar la documentación, proponer una estructura y contar con un documento que combine ambos modelos de operación documental (ISO 9001 – MIPG), con el apoyo del equipo de gestión de calidad y auditoría.

Con relación al diagnóstico del estado actual del MIPG y su articulación con la ISO 9001:2015, se evidenció la necesidad de evaluar los lineamientos que se utilizan para así cumplir con los objetivos, determinando los requisitos de documentación que demuestren si los archivos existentes respaldan las actividades del Programa Integral de Gestión Documental (PIGD) propuesto, de manera efectiva o, por lo contrario, se debe aplicar un mayor esfuerzo a nivel estratégico o de recursos para llegar a un nivel de madurez avanzado, de acuerdo con los criterios diferenciales de una política de archivos y gestión documental, propuestos por el Archivo General de la Nación.

La propuesta del esquema para la integración de la ISO 9001:2015 y el MIPG apoyará al MinCIT para el diseño, generación e implementación de documentos de calidad y un sistema eficiente y eficaz, con la debida actualización de la documentación existente, asegurando que sea adecuada para su propósito, lo que garantiza la organización de la información de manera precisa, objetiva y actualizada, para que en la práctica, se tenga un mayor control y trazabilidad

con respecto a las directrices del Programa Integral de Gestión Documental, que se acople al Sistema de Gestión de la Calidad, y demuestre un enfoque viable en su implementación.

Finalmente, se concluye a partir de esta investigación, que el MinCIT, puede implementar las acciones aquí descritas, de manera planificada y armonizada entre los responsables de la gestión documental, planeación, tecnologías y control interno, con el propósito de crear un ambiente de control cíclico que le aporte tanto a gestión interna como a la percepción de los usuarios, aportando así a demostrar mejoras en los índices de transparencia y participación ciudadana, lo que redundará en la mejor relación estado ciudadano.

Referencias

- Abad, J., & Sánchez, A. (2012). *Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión*. Génova: AENOR.
- Archivo General de la Nación. (12 de julio de 2021). *Estructura orgánica Archivo General de la Nación*. Recuperado de: <https://www.archivogeneral.gov.co/Conozcanos/estructura-organica>
- Archivo General de la Nación. (14 de julio de 2000). Ley General de Archivos (Ley 594 de 2000). DO: 44084.
- Archivo General de la Nación. (29 de Noviembre de 2013). Archivo General de la Nación. Obtenido de glosario de AGN: <https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=36&/ciclo-vital-del-documento>
- Bello, M. (2017). *El Control Interno Evolucionara en Colombia Dejando Huella en el Territorio* Recuperado de URL <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle> Cajicá, Universidad Militar Nueva Granada.
- Castillo, L. (2019). *El Modelo DEMING (PHVA), como Estrategia Competitiva para Realzar el Potencial Administrativo*. Recuperado de URL <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Consejo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (2017). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.: Recuperado de URL de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. (diciembre de 2019). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Recuperado de URL <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. Revista de la Universidad de La Salle, 80-99.

- Congreso de la República. (27 de diciembre de 2002). Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República (Ley 790 de 2002) DO. 45.046
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (30 de Diciembre de 2003). Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11232>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (3 de diciembre de 2012). Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. (Decreto 2482 de 2012) DO. 48634
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (03 de diciembre de 2012). Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. (Decreto 2482 de 2012) DO. 48634
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (6 de marzo de 2014). “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”, fue revisado mediante la sentencia C-274 de 2013, de acuerdo con lo establecido en los artículos 153 y 241-8 de la Constitución Política (Ley 1712 de 2014) DO. 49.084.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (26 de mayo de 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura (Decreto 1080 de 2015) DO 49,523.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (11 de septiembre de 2017). Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (Decreto 1499 de 2017) DO. 50353
- Hernández, H., Martínez, D., & Cardona, D. (2016). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. Saber, ciencia y libertad*, 11(1), 141-150. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill*. Recuperado de URL de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (23 de septiembre de 2015). *colaboracion.dnp.gov.co. Norma ISO 9001:2015* Recuperado de colaboracion.dnp.gov.co:

[Htps://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO)

International Standar Organization 9001. (2015). *Norma ISO 7.5 Información documentada –* Recuperado de <https://iso4docs.com/>: <https://iso4docs.com/7-5-informacion-documentada-iso-90012015/>

Luis, A. (2007). *Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad. Recuperado de*https://www.academia.edu/34403786/Evoluci%C3%B3n_de_la_calidad_ISO_9000_y_otros_conceptos_de_calidad

MinCIT. (24 de 05 de 2019). MinCIT. *Informe de visita de inspección* Recuperado de URL <https://www.mincit.gov.co/ministerio/gestion/gestion-control-interno/control-interno>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (4 de diciembre de 2008). *Por medio de la cual se establece el Sistema Integrado de Gestión.* (Res. 3261 de 2008) Recuperado de www.mincit.gov.co: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (26 de Diciembre de 2019). *Programa de Gestión Documental Versión 2.* Recuperado de URL www.mincit.gov.co: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano/transparencia-acceso-informacion/documentos/pgd-mincit-2019-26dic2019.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (20 de diciembre de 2019). *Por la cual se adopta el Programa de Gestión Documental (PGD) y el Plan Institucional de Archivos (PINAR) y se aprueba su implementación* (Res 2372 de 2019). Recuperado de www.mincit.gov.co: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-documental/resoluciones/resolucion-2372-2019-pgd-mincit.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (27 de septiembre de 2021). *Sistema Integrado de Gestión - SIG.* Recuperado de www.mincit.gov.co: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/gestion/sistema-integrado-de-gestion>

Ministerio de Educación. (2005). *Guía de Implementación de la Política Gestión de la Información Estadística.* Bogotá: Ministerio de Educación.

Organización Internacional de Internacionalización. (2015). *La norma ISO 9001.* Recuperado de www.iso.org. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (27 de Octubre de 2017). *El éxito del Acuerdo de paz en Colombia también recae en la integridad de sus instituciones, afirma la Organización para la cooperación y el Desarrollo Económico*. Recuperado de URL <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/el-exito-del-acuerdo-de-paz-en-colombia-tambien-recae-en-la-integridad-de-sus-instituciones-afirma-la-ocde.htm>
- Ortíz, L. (2015). *Integración de los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y calidad para una planta Pyme de la industria cosmética en México.*: Universidad Nacional Autónoma de Méxic. Obtenido de https://repositorio.unam.mx/contenidos/integracion-de-los-sistemas-de-gestion-de-seguridad-y-salud-ocupacional-medio-ambiente-y-calidad-para-una-planta-pyme-d-337552?c=Rv73oR&d=true&q=*&i=2&v=1&t=search_0&as=0 México D.F.
- Torres, L. (2020). *Diseño de una metodología que permita integrar la NTC 9001:2015, el MIPG y el MECI para la gestión en la Superintendencia de Notariado y Registro*. Bogotá.: Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/25075> Universidad Católica de Colombia