¿Qué tan preparada está su entidad para enfrentar una falla tecnológica?



Archivo General
de la Nación

La continuidad de la gestión documental no puede depender de una sola plataforma tecnológica

Las recientes interrupciones de servicios tecnológicos de alcance internacional nos invitan a reflexionar sobre la capacidad de nuestras instituciones para garantizar la continuidad de la función archivística y los procesos de la gestión documental ante situaciones inesperadas.

Una falla en el correo electrónico institucional, los sistemas de información, las plataformas de almacenamiento, los servicios en la nube o las herramientas de colaboración puede afectar la recepción y radicación de comunicaciones oficiales, el seguimiento de trámites, la disponibilidad de documentos y la prestación de servicios a la ciudadanía.



Ilustración 1:

Infografía enviada por correo interno en el Archivo General de la Nación el día 13 de noviembre del 2026.

Por ello, más allá de preguntarnos qué hacer cuando ocurre una falla, es necesario preguntarnos qué tan preparadas están nuestras instituciones para enfrentarla.

¿Qué acciones ha tomado su entidad?

Invitamos a las entidades del Estado Colombiano a realizar una revisión de sus procedimientos y capacidades institucionales a partir de las siguientes preguntas:

Prevención y preparación

- ¿Su entidad cuenta con un plan de continuidad o un procedimiento de contingencia que contemple fallas en el correo electrónico institucional, los sistemas de radicación y otras plataformas tecnológicas?

- ¿Tiene identificados los procesos archivísticos y administrativos que podrían verse afectados por la indisponibilidad de estos servicios?

- ¿Ha identificado cuáles de sus procesos dependen exclusivamente de un proveedor tecnológico o de una única plataforma?

- ¿Los responsables de gestión documental, tecnologías de la información, atención a la ciudadanía y demás dependencias conocen sus responsabilidades ante una contingencia?

- ¿Su entidad ha realizado simulacros o ejercicios para comprobar que los procedimientos de contingencia realmente funcionen?

Continuidad de la recepción y radicación

- Si mañana deja de funcionar el correo electrónico institucional, ¿cómo garantizaría su entidad la recepción de las comunicaciones oficiales?

- ¿Cuenta con canales alternativos institucionalmente autorizados para recibir documentos y solicitudes?

- ¿Dispone de procedimientos manuales o alternativos que permitan registrar la fecha y hora de recepción, el remitente, los documentos anexos y el canal utilizado?

- ¿Tiene definido cómo garantizar la continuidad de la radicación y el seguimiento de los derechos de petición y demás trámites sujetos a términos legales?

- ¿La ciudadanía conoce cuáles son los canales alternativos que puede utilizar cuando los canales habituales no se encuentran disponibles?

Protección y seguridad de la información

- ¿Su entidad tiene identificados los riesgos de pérdida, alteración, acceso no autorizado o indisponibilidad de los documentos electrónicos durante una contingencia?

- ¿Cuenta con mecanismos para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información gestionada mediante canales alternativos?
- ¿Ha definido restricciones para evitar que los funcionarios y contratistas recurran a correos personales, dispositivos no autorizados o servicios de almacenamiento externos para tramitar documentos institucionales?

- ¿Tiene procedimientos para preservar los documentos, los anexos, los registros y las evidencias generadas durante la interrupción?

Recuperación y normalización

- Cuando se restablecen los servicios tecnológicos, ¿su entidad cuenta con un procedimiento para recuperar, verificar y registrar las comunicaciones recibidas durante la contingencia?

- ¿Se realiza una conciliación entre los registros manuales y los sistemas institucionales para evitar pérdidas, duplicidades o inconsistencias?

- ¿Se garantiza que los documentos recibidos y gestionados durante la contingencia sean incorporados a los expedientes correspondientes, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental?

- ¿Se documentan las causas conocidas, el período de indisponibilidad, las decisiones adoptadas y las oportunidades de mejora identificadas?

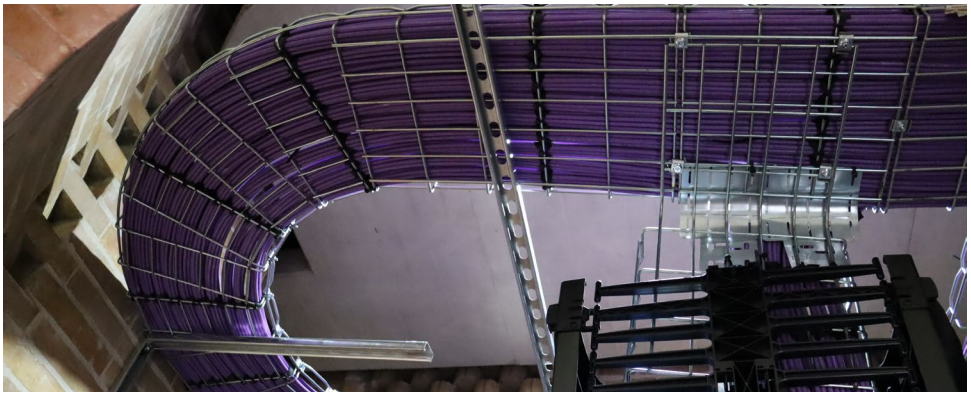


Ilustración 2:

Cableado de red del Archivo General de la Nación

Recomendaciones para fortalecer la continuidad de la gestión documental

A partir de estas preguntas, recomendamos a las instituciones:

1. **Identificar las dependencias tecnológicas críticas.** Reconocer qué procesos dependen del correo electrónico, los sistemas de información, las plataformas de almacenamiento, los servicios de autenticación, la conectividad y los proveedores externos.

2. **Actualizar los planes de contingencia.** Incorporar escenarios de interrupción parcial o total de los servicios tecnológicos, definiendo responsables, procedimientos de activación, tiempos de respuesta y mecanismos de recuperación en armonía con el mapa de riesgos institucional.

3. **Disponer de canales alternativos institucionales.** Establecer mecanismos seguros, autorizados y previamente comunicados para garantizar la recepción de comunicaciones oficiales (incluidas las PQRSFD) sin depender exclusivamente de una plataforma.

4. **Mantener controles de trazabilidad.** Disponer de formatos o registros, de acuerdo con las necesidades propias de su Entidad, para atender las contingencias y que permitan documentar cada comunicación recibida, su fecha y hora, remitente, asunto, anexos, canal de recepción y posterior incorporación al sistema institucional.

5. **Fortalecer las medidas de protección de la información.** Evitar el uso de cuentas personales o herramientas no autorizadas y garantizar que los mecanismos alternativos cuenten con controles de acceso, seguridad y protección documental.

6. **Realizar pruebas periódicas**. Poner a prueba los procedimientos de contingencia mediante ejercicios institucionales que permitan identificar fallas, vacíos operativos y necesidades de capacitación.

7. **Establecer procedimientos de normalización.** Definir cómo se recuperarán, verificarán, organizarán e incorporarán al expediente las comunicaciones y documentos gestionados durante la indisponibilidad tecnológica.

8. **Mantener informada a la ciudadanía.** Comunicar oportunamente las interrupciones, los canales habilitados temporalmente y las medidas implementadas para garantizar la continuidad del servicio.

Un llamado a la acción institucional

Ante fallas tecnológicas la continuidad de la gestión documental no es responsabilidad exclusiva de las áreas de tecnologías de la información. Requiere la articulación de las dependencias de archivo, gestión documental, administración, atención a la ciudadanía, seguridad de la información y demás responsables de los procesos institucionales.

Desde el Archivo General de la Nación se invita a las entidades a revisar sus capacidades de respuesta, actualizar sus procedimientos y fortalecer una cultura institucional de prevención y gestión del riesgo en concordancia con *el Acuerdo 001 de 2024, artículo 4.2.6* por el cual se establece que las entidades deben activar estrategias de continuidad o planes de contingencia para la radicación de las comunicaciones oficiales cuando se presenten fallos en los sistemas de información.

La pregunta no es solamente qué hacemos cuando se cae un sistema, sino qué tan preparados estamos para garantizar que la información, los documentos y los derechos de la ciudadanía sigan protegidos cuando esto ocurra.

RECUERDE: recuperar una plataforma tecnológica no significa necesariamente haber recuperado la totalidad de la información, la trazabilidad y el control documental. La contingencia termina cuando la entidad ha verificado y normalizado también la gestión documental realizada durante la interrupción.

¡La continuidad de la gestión documental es una condición para garantizar la memoria institucional, los derechos de la ciudadanía y la prestación permanente del servicio público!



Archivo General
de la Nación

Conoce todas nuestras publicaciones

https://www.archivogeneral.gov.co/recursos

Síguenos en nuestras redes sociales

@CanalAGNColombia

@ArchivoGeneral

Archivo General de la Nación