

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE
SERVICIOS PÚBLICOS**



**PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
2024**

1. Tabla de contenido

2.	Contexto institucional:	3
1.1.	5.1 Acueducto.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.	Alcantarillado	¡Error! Marcador no definido.
1.3.	Aseo.....	¡Error! Marcador no definido.
3.	ASPECTOS GENERALES	6
2.1.	Introducción	6
2.2.	Alcance	7
2.3.	Público al cual está dirigido	9
2.4.	Requerimientos para el desarrollo del PGD	10
2.4.1.	Normativos.....	10
2.4.2.	Económico.....	12
2.4.3.	Administrativos.....	13
2.4.4.	Tecnológicos.....	14
2.5.	Gestión del cambio	14
4.	LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	15
3.1.	Planeación Documental	15
3.2.	Producción Documental	17
3.3.	Gestión y Trámite.....	18
3.4.	Organización documental.....	22
3.5.	Transferencias Documentales	24
3.6.	Disposición Documental.....	28
3.7.	Preservación a Largo Plazo	29

3.8. Valoración Documental	32
5. FASES DE IMPLEMENTACIÓN	34
4.1. Plan de Trabajo para PGD	36
4.2. Ejecución del PGD	38
4.3. Cronograma plan de trabajo Programa de Gestión Documental	38
4.4. Seguimiento del PGD.....	41
4.5. Mejora del PGD	42
6. PROGRAMAS ESPECÍFICOS	43
5.1. Programa de normalización de formas y formularios.....	46
5.2. Programa de documentos vitales o esenciales	50
5.3. Programa de documentos electrónicos.....	54
5.4. Programa de documentos especiales.....	58
5.5. Programa de Formación y Capacitación (Plan Institucional de Capacitación – PIC)	63
5.6. Programa de Auditoría y Control	68
7. Armonización del PGD.....	¡Error! Marcador no definido.

2. Contexto institucional:¹

La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta, Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, nace como una empresa industrial y comercial del Estado, creada mediante el Decreto 172 del Honorable Concejo de Piedecuesta del 17 de Diciembre de 1997, tomando como referencia la necesidad

¹ Tomado de la página Web “Nuestra Historia”. Disponible en línea: <https://piedecuestanaesp.gov.co/nuestra-historia/>. Consultada en 22 de agosto de 2024.

latente de contar con una empresa con capital y patrimonio del Municipio para la administración de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, y en desarrollo a la calidad de vida de todos los Piedecuestanos.

La Piedecuestana ESP es la única empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de carácter público triple A en la región nororiente.

MISIÓN

Ser una Empresa comprometida con la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios que integra innovación tecnológica y gestión eficiente de los recursos para garantizar el suministro de agua potable, el saneamiento y la gestión de residuos sólidos. Promovemos un modelo basado en la economía circular, buscando minimizar el impacto ambiental y contribuyendo al bienestar de la comunidad de Piedecuesta, con un enfoque responsable y sostenible.

VISIÓN

Seremos para el 2030 una empresa de referencia regional en la innovación tecnológica aplicada a los Servicios Públicos Domiciliarios, destacándonos por nuestras prácticas sostenibles y el uso eficiente de los recursos bajo los principios de la economía circular, liderando el cambio hacia un futuro en el que la responsabilidad social y ambiental sea la base de nuestras operaciones, generando un mejoramiento en la calidad de vida de la comunidad Piedecuestana y en la preservación del entorno natural.

POLÍTICA INTEGRAL

La Piedecuestana de Servicios Públicos, trabaja por y para entregar a los usuarios servicios con calidad. Nuestra experiencia nos ha permitido ser eficaces y eficientes en la adecuada prestación del servicio adaptado a las particularidades de nuestro ámbito territorial, contribuyendo así al desarrollo de nuestro municipio y área de influencia.

Garantiza el Compromiso con el cumplimiento de la legislación y normativa vigente, asociada a la gestión de la Calidad, Ambiental y la Seguridad y Salud en el trabajo.

Nuestro compromiso con la Mejora continua, como empresa que asegura la efectividad y las buenas prácticas de gobierno transparente, fomenta la gestión efectiva en el cumplimiento de procesos bajo aspectos de protección y conservación ambiental y prevención de riesgos asociados en el desarrollo de nuestras actividades

La Piedecuestana de Servicios Públicos, garantiza al personal que integra la empresa, usuarios, proveedores, contratistas y Administración Pública ambientes de trabajo seguros y saludables

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

✓ EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL: Conjunto de programas y acciones que permiten mejoramiento en los procesos a través de la correcta planificación, implementación de mejores prácticas y tecnologías, gestión del talento humano, sistemas de gestión de calidad todo con el fin de aumentar el Nivel de Satisfacción de los usuarios, y el cumplimiento a las demás partes interesadas.

✓ GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA: iniciativas y acciones que permiten una gestión transparente, así como mejorar la imagen de la compañía frente a las partes interesadas.

✓ SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL: esta línea establece diferentes mecanismos para medir de manera permanente como se hace uso de los recursos naturales, financieros y económicos, en ella están contenidas todas las acciones que llevan a un eficiente uso de los mismos, con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa con respecto a rentabilidad y preservación de los recursos.

✓ DIVERSIFICACIÓN E INNOVACIÓN: concierne a los programas y acciones con el fin de aumentar los ingresos, aumentar participación en el mercado, ampliando el

portafolio de servicios aprovechando recursos existentes tales como el talento humano, sistemas de información, solidez, infraestructura, entre otros.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

✓ Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación, así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.

✓ Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.

✓ Ampliación e implementación de nuevas líneas de negocios que permitan captar recursos para ser reinvertidos en proyectos que mejoren la prestación de los servicios, la cobertura y por ende la calidad de vida de nuestros usuarios.

✓ Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, generando estrategias para el recaudo, así como y la gestión de fuentes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

3. ASPECTOS GENERALES

1.1. Introducción

El Programa de Gestión Documental – PGD es el instrumento archivístico que le permite formular y documentar a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos de la gestión de documental, encaminados a la planeación, producción, trámite, organización, transferencias documentales, disposición, preservación y valoración documental, a través de los diferentes instrumentos archivísticos, recursos físicos y tecnológicos de los que dispone la compañía para su ejecución y seguimiento.

El PGD apoya la implementación de los instrumentos archivísticos, así como sus anexos, procedimientos, manuales e instructivos, los cuales son aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como equipo consejero de la EMPRES MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, en armonía con los procesos de calidad, dando cumplimiento a los requisitos normativos generales y normativas internas que se definan para todos los procesos y procedimientos durante la vigencia 2025 – 2027.

El Programa de Gestión Documental establece una descripción detallada de los requerimientos necesarios para su implementación, abarcando aspectos normativos, económicos, administrativos y tecnológicos. Esto se realiza en el contexto de la gestión del cambio institucional, lo que permite adaptar las prácticas documentales a las nuevas realidades organizacionales. Además, se presenta un análisis exhaustivo del estado actual de los archivos, basado en el **diagnóstico integral de archivos**, el cual sustenta la identificación de necesidades y oportunidades de mejora. Finalmente, se incluye una lista de actividades específicas a ejecutar para cada proceso de gestión documental, garantizando así un enfoque sistemático y eficaz en la optimización de la administración de la información institucional.

Los procesos relacionados a la Gestión Documental están bajo el liderazgo de la Dirección Administrativa y del Talento Humano, en coordinación del Área archivo y correspondencia, este equipo apoyara la elaboración y difusión de mecanismos y procedimientos para la aplicación de normas técnicas actualizadas con el Acuerdo AGN No. 001 del 2024 en el procesamiento de información y en la utilización de recursos tecnológicos adecuados para su almacenamiento y recuperación, incluyendo actividades de brindar asesoría, asistencia técnica, operativa o administrativa en materia de Gestión Documental.

1.2. Alcance

El programa de gestión documental de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, se presenta como una estrategia vital para optimizar la administración de

la información y mejorar la eficiencia operativa institucional. Entre los años 2025 y 2027, se espera que este programa adopte un enfoque integral que abarque la creación, organización, almacenamiento, recuperación y conservación de documentos, tanto físicos como digitales y/o electrónicos.

Uno de los principales objetivos de este programa es la modernización de los procesos documentales. La implementación de tecnologías avanzadas, como la digitalización de archivos y la gestión electrónica de documentos, permitirá reducir el uso del papel, minimizar la redundancia de información y agilizar la recuperación de datos. Esta transformación tecnológica no solo optimiza recursos, sino que también contribuye a la sostenibilidad ambiental al disminuir la huella de carbono de la empresa.

Además, el programa contempla el desarrollo de políticas claras y procedimientos estandarizados para la gestión de la información. Esto incluye la capacitación continua del personal en buenas prácticas documentales, asegurando que todos los empleados comprendan la importancia de una gestión eficiente y cumplan con las normativas establecidas. Tal enfoque no solo fomentará la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también facilitará el acceso a la información para los distintos grupos de interés.

La mejora en la gestión documental dentro de la EMPRES MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS es un aspecto crucial que se prevé transformar a través de la implantación del Programa de Gestión Documental.

Entre los resultados esperados, se subraya la mejora en la toma de decisiones informadas, la optimización de tiempos en la búsqueda y manejo de documentos, así como la garantía de cumplimiento normativo frente a las exigencias legales en materia de gestión de datos.

Este programa no solo aborda los hallazgos identificados en el diagnóstico integral de archivos, que revelaron la desactualización de instrumentos archivísticos como las Tablas de Retención Documental (TRD) y los Planes de Gestión Documental

(PGD), sino que también se ocupa de la inexistencia de otros sistemas necesarios, como el Sistema Integrado de Conservación (SIC).

Adicionalmente, se ha evidenciado que el control de documentos no se ha actualizado completamente en función de la reorganización de 2023, y que los tipos documentales a menudo no están debidamente nombrados, lo que lleva a un uso inadecuado de los formatos y genera una dispersión en el trámite de los derechos de petición.

Asimismo, se ha encontrado una gestión deficiente de la documentación electrónica y el uso de canales no oficiales para la comunicación, lo que contraviene los principios de eficiencia y transparencia. La situación se complica aún más con la existencia de fondos acumulados en la entidad previos a 2019 y archivos que abarcan vigencias de 2009 a 2023, que requieren una organización adecuada.

Las transferencias documentales necesitan ser manejadas con mayor rigor, y las instalaciones de almacenamiento documental presentan deterioros significativos, además de carecer del mobiliario adecuado, lo que no cumple con las exigencias establecidas en el acuerdo 0049 de 2000.

La implementación de un sistema de gestión documental se alinea así con los estándares de calidad y excelencia que busca la Piedecuestana de Servicios Públicos, permitiendo no solo la subsanación de estas deficiencias, sino también una modernización integral que fortalezca todos los procesos internos.

1.3. Público al cual está dirigido

El Programa de Gestión Documental de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, está diseñado con un enfoque integral que abarca desde la alta gerencia hasta cada una de las oficinas productoras delineadas en la estructura orgánica, conforme al Acuerdo No. 008 de 2023. Este enfoque inclusivo asegura que todos los niveles de la organización estén alineados con los objetivos de eficiencia y mejora continua en la gestión de la información.

En primer lugar, la alta gerencia, como principal responsable de la dirección estratégica, juega un papel fundamental en la promoción de la cultura

documental y el establecimiento de políticas que respalden la correcta administración de los documentos. Su compromiso es vital para garantizar la implementación efectiva del programa, así como la asignación de recursos necesarios para su desarrollo.

A nivel operativo, cada oficina productora es igualmente crucial. Cada una de estas dependencias maneja un flujo específico de información y documentación que impacta directamente en la calidad del servicio público ofrecido. Por lo tanto, el programa debe adaptarse a las particularidades de cada oficina, facilitando herramientas y procedimientos que optimicen la gestión de documentos, desde su creación hasta su archivo y disposición final.

El público objetivo del programa, por ende, no se limita a un sector específico de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, sino que abarca a todos los colaboradores de la organización. Cada empleado, independientemente de su rol o nivel jerárquico, es parte integral de este proceso, ya que su participación activa en la gestión adecuada de la documentación contribuirá a una mayor transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas dentro de la entidad.

1.4. Requerimientos para el desarrollo del PGD

1.4.1. Normativos

El requerimiento normativo de LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS puede ser consultado en el siguiente enlace web <https://piedecuestanaesp.gov.co/normatividad/>. Esta normativa establece directrices y regulaciones fundamentales para el funcionamiento y operación de la entidad, asegurando el cumplimiento de estándares de calidad y servicio en beneficio de la comunidad. Para acceder a la información detallada, se invita a los interesados a visitar la página correspondiente.

Sede Administrativa

Nuestra Historia

Misión

Visión

Objetivos

Servidores públicos

Organigrama

Estatutos

Normatividad

Normatividad General

Ley de servicios públicos domiciliarios de Colombia

Ley 142 de 1994

Acuerdos de Junta Directiva

Resoluciones

Reglamento Interno de Trabajo

 Circular

 Resolución de Adopción

Contrato de Condiciones Uniformes **Piedecuestana de Servicios Públicos** de Acueducto y Alcantarillado

Contrato de Condiciones Uniformes **Piedecuestana de Servicios Públicos** de Aseo

Para conocer toda la Normatividad vigente, y sus actualizaciones sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, el Gobierno Nacional ha dispuesto del portal web [SUIIN](https://sujin.gov.co) para realizar la consulta según los temas y disposiciones

Ilustración 1 - Página Requerimientos Normativos²

Además de los requisitos normativos establecidos por la EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, es imperativo considerar la normativa transversal vinculada a la atención al ciudadano. Esta regulación complementa los lineamientos institucionales y asegura la adecuada interacción con los usuarios, promoviendo la transparencia y eficiencia en los procesos documentales que sustentan el servicio público.

- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. Bogotá: 1991. Artículo 23 – 29.
- Decreto 2482 de 2012 -Política Cero papel (2014-2018) (Departamento Administrativo de la Función Pública)
- Ley 1581 (17, octubre, 2012) Ley de Protección de Datos Personales

² El requerimiento normativo de la entidad EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS: <https://piedecuestanaesp.gov.co/normatividad/>

- Ley 1712 (06, marzo, 2014) Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 (30, junio, 2015) Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución 1519 de 2020 - Transparencia en el
- acceso a la información, accesibilidad web,
- seguridad digital web y datos abiertos
- Decreto 088 de 2022 –Digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

Por otro lado, la normativa de gestión documental es la siguiente:

- Ley 594 (14, julio, 2000) Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1080 (26, mayo, 2015) Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.
- ACUERDO No. 001 (29, febrero, 2024) Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.

1.4.2. Económico

La EMPRES MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, establece un recurso inicial para la ejecución de gastos de mantenimiento y administrativos de gestión documental, para la vigencia del 2025.

A nivel orientativo, es fundamental identificar los rubros clave que guiarán las inversiones a realizarse. Entre los sectores prioritarios se encuentran la tecnología, donde se requiere destinar recursos a la innovación y digitalización; la infraestructura, que implica la modernización de instalaciones y mejoras en la

logística; y la sostenibilidad, que fomenta la adopción de prácticas ecológicas y energías renovables.

Asimismo, la capacitación del capital humano es un aspecto esencial, ya que asegurar el desarrollo de habilidades y competencias contribuirá a maximizar la eficiencia operativa. En este contexto, una adecuada planificación y asignación de recursos en cada uno de estos rubros permitirá optimizar el rendimiento y alcanzar los objetivos estratégicos planteados a largo plazo.

1.4.3. Administrativos

Para dar cumplimiento a cada uno de los procesos de la gestión documental la EMPRES MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, se basará en los siguientes ejes:

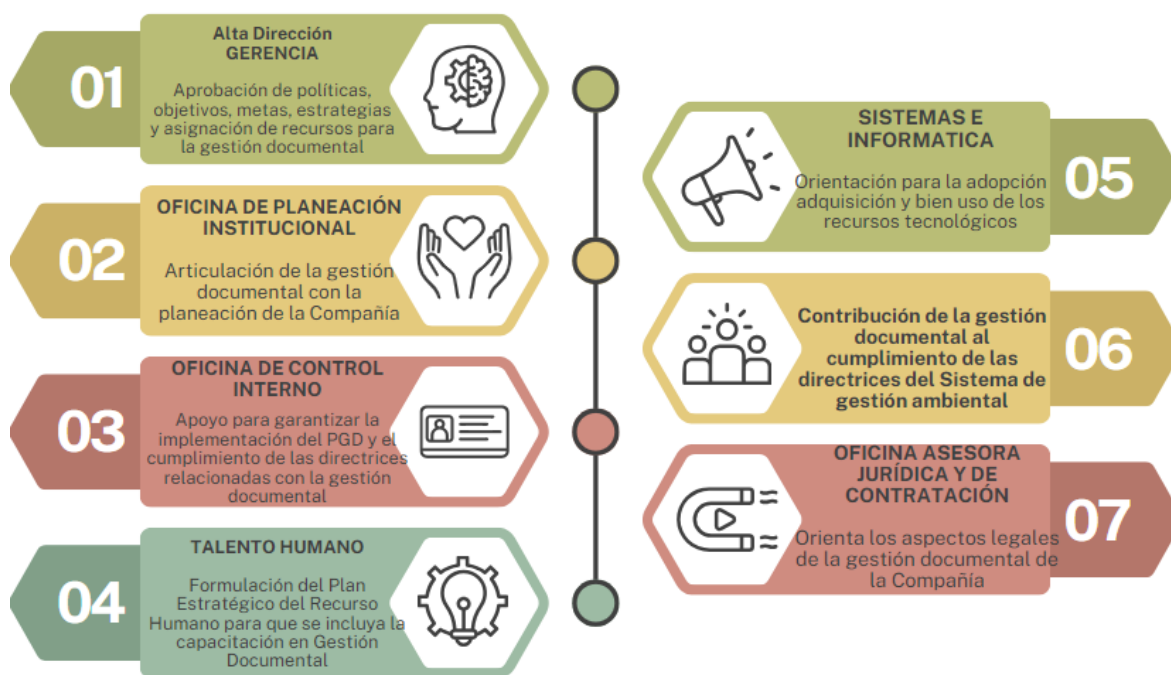


Ilustración 2 - Requisitos administrativos

- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, será la máxima instancia asesora de la compañía, en cargada de asesorar, desarrollar y dar cumplimiento a la política institucional, entre las cuales se encuentra las de Gestión Documental.

- La Dirección Administrativa y de Talento Humano, es la dependencia de nivel directivo encargado de la Gestión Documental.
- El área de archivo y correspondencia, es la dependencia encargada del seguimiento a la implementación de las actividades establecidas en el PGD, a través de los instrumentos que ésta determine, se realizarán capacitaciones que generen el cumplimiento del mismo.
- Las dependencias de la empresa serán las encargadas de implementar y desarrollar las actividades del Programa de Gestión Documental.
- Es preciso aclarar que las áreas de Archivo y Correspondencia, sistemas e informática y talento humano corresponden a la Dirección Administrativa.

1.4.4. Tecnológicos

La EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, cuenta con los siguientes recursos tecnológicos que apoyan la producción, seguimiento y almacenamiento de la producción documental:

- **Software ARCOSIS:** Herramienta que funciona como un repositorio donde se cargan los documentos aportados por el usuario para ser direccionados a diversas áreas de la entidad en procura de su respuesta.
- **Software GD:** Asociado únicamente a los trámites internos del área financiera, que funciona como una gran base de datos donde se pueden realizar registros contables y operaciones contables.

1.5. Gestión del cambio

La gestión del cambio es fundamental para la implementación exitosa de un programa de gestión documental, ya que implica la adaptación de procesos, herramientas y actitudes dentro de la organización. Este enfoque permite:

- Identificar y mitigar resistencia al cambio
- Fomentar la participación de los empleados y asegurar una transición fluida hacia nuevas prácticas que optimicen la gestión de la información.

A través de una comunicación clara y transparente, así como la capacitación adecuada, se busca no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también integrar una cultura organizacional que valore la organización y el acceso a la documentación.

Se llevarán a cabo campañas orientadas a la capacitación, implementación y gestión del cambio en la cultura institucional, con el objetivo de facilitar la adopción del programa de gestión documental. Estas iniciativas buscarán sensibilizar al personal sobre la importancia de una adecuada gestión de la información, promoviendo la colaboración y el uso eficiente de las herramientas disponibles, estas serán armonizadas en conjunto con el Plan Institucional de Capacitaciones.

La transformación cultural será clave para el éxito del programa y contribuirá a mejorar la organización y acceso a los documentos institucionales.

4. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

2.1. Planeación Documental

Proceso de gestión documental fundamental para cualquier entidad, ya que abarca una serie de actividades destinadas a planificar, generar y valorar los documentos en concordancia con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico.

Este conjunto de tareas incluye la creación y diseño de formas, formularios y documentos, así como el análisis de procesos y el registro de la información en el sistema de gestión documental.

Durante el diagnóstico integral de archivos, se evidenciaron aspectos clave relacionados con el proceso de planeación. Este análisis permitió identificar avances significativos en la organización y gestión documental, así como en la implementación de procedimientos estandarizados.

Los resultados obtenidos reflejan un progreso en la eficiencia operativa y un mayor cumplimiento de las normativas vigentes, lo cual contribuye a la mejora continua de la institucionalidad, entre los aspectos de avance se encuentran:

ASPECTOS	SITUACIÓN ACTUAL
Administración documental	✓ Elaboración e implementación de instrumentos y herramientas archivísticas tales como: • Programa de gestión documental V. 2019 (PGD) • Plan Institucional de Archivos (PINAR) • Cuadros de clasificación documental (CCD) • Tablas de retención documental (TRD) • Tablas de valoración documental (TVD) • Normograma institucional referente a su sector misional ✓ Existencia del procedimiento: • Planeación de la Gestión Documental (GAF-AYC.PGD01-130) • Elaboración y Actualización Tablas de Retención Documental (GAF-AYC.ELA03-130)

Tabla 1 - Avance en el proceso de planeación documental

Si bien es cierto son avances y aspectos positivos a tener en cuenta, se atenderán las recomendaciones de mejora registradas en el Diagnóstico Integral de Archivo.

Adicional y de acuerdo a las observaciones recibidas en el diagnóstico se ajustan actividades para ser ejecutadas durante la vigencia 2025 hasta 2027, detallada en el siguiente plan de trabajo.

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Conformar equipo de Profesionales de diferentes disciplinas para armonizar el PGD con los demás sistemas de sistemas de Gestión de la empresa	Administrativo	Ene-Mar		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Actualizar o incluir los procedimientos de Gestión Documental en el Mapa de Riesgos Analizar los procedimientos y funciones del proceso de Gestión Documental e identificar los posibles riesgos.	Funcionamiento	Abr-Jun		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Actualizar o incluir los procedimientos de gestión documental en el mapa de riesgos. Actualizar y documentar los indicadores del Proceso de Gestión Documental con el objeto de medir la productividad, calidad y gestión del tiempo	Funcionamiento	Abr-Jun		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Elaborar la matriz de Inventarios de activos de información e índice de información clasificada y reservada. Realizar anualmente la revisión y actualización de la Matriz Inventario de Activos de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada	Funcionamiento	Oct-Dic		

Tabla 2 - Plan de trabajo proceso de planeación documental

Los entregables del plan de trabajo serán los siguientes:

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
2	Conformar equipo de Profesionales de diferentes disciplinas para armonizar el PGD con los demás sistemas de sistemas de Gestión de la empresa	Mapa de riesgos actualizada de acuerdo con el SGC.
5	Actualizar o incluir los procedimientos de Gestión Documental en el Mapa de Riesgos	Procedimientos de producción documental - Flujos documentales de los procesos de gestión documental
6	Actualizar o incluir los procedimientos de gestión documental en el mapa de riesgos.	Acta de reunión, con la formulación de los indicadores. - Acta de socialización de los indicadores con las áreas involucradas
7	Elaborar la matriz de Inventarios de activos de información e índice de información clasificada y reservada.	El Decreto reglamentario 1081 de 2015 - Registro de Activos de Información - Índice de Información Clasificada y Reservada - Esquema de Publicación de Información Conozca todo alrededor del esquema de publicación.

Tabla 3 - Entregables proceso de planeación documental

2.2. Producción Documental

Las actividades diseñadas para el estudio de documentos en relación con su forma de producción, ingreso, formato, estructura y finalidad son fundamentales para la EMPRES MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

Estas actividades se centran en definir con claridad las características técnicas de producción de los documentos impresos, incluyendo aspectos cruciales como el tipo de papel y las técnicas de impresión utilizadas. La actualización de estos procedimientos permitirá optimizar los trámites y alinearlos con el área competente, asegurando así resultados eficientes y conformes a los estándares establecidos en el proceso de producción.

De acuerdo a las observaciones recibidas en el diagnostico se ajustan actividades para ser ejecutadas durante la vigencia 2025 hasta 2027, detallada en el siguiente plan de trabajo.

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Actualizar el procedimiento de Producción Documental, estableciendo los flujos documentales para cada uno de los procesos DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Definir en el procedimiento de producción, las características técnicas de producción de los documentos impresos, como el tipo de papel y técnicas de impresión. Así como los formatos y soportes de los documentos electrónicos	Funcionamiento	Abr-Jun		
Actualizar las denominaciones de algunos formatos de acuerdo al Banco terminológico del AGN	Funcionamiento	Oct-Dic		

Tabla 4 - Plan de trabajo proceso de producción documental

Los entregables del plan de trabajo serán los siguientes:

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
1	Actualizar el procedimiento de Producción Documental, estableciendo los flujos documentales para cada uno de los procesos	Procedimientos de producción documental - Flujos documentales de los procesos de gestión documental
2	Actualizar las denominaciones de algunos formatos de acuerdo al Banco terminológico del AGN	Banco terminológico de la Empresa Piedecuesta

Tabla 5 - Entregables proceso de producción documental

2.3. Gestión y Trámite

El manejo eficiente de documentos en un entorno administrativo requiere un conjunto integral de actuaciones que abarcan desde el registro inicial hasta la resolución final de los trámites. Esto incluye la vinculación de los documentos a los procedimientos pertinentes, asegurando una distribución adecuada y la delegación de responsabilidades cuando sea necesario.

Es fundamental implementar una categorización precisa mediante metadatos que faciliten la descripción y clasificación de los documentos, garantizando así su disponibilidad y recuperación efectiva.

Además, el acceso a la información para consulta debe ser ágil y seguro, permitiendo a los usuarios realizar un seguimiento continuo del estado de los trámites asociados. Este enfoque sistemático no solo optimiza la gestión documental, sino que también mejora la transparencia y la confidencialidad en la administración de los asuntos tratados.

Durante el diagnóstico integral de archivos, aspectos relacionados con el proceso de **Gestión y trámite** que permitió identificar los siguientes avances:

ASPECTOS	SITUACIÓN ACTUAL
Registro de documentos	- La ventanilla única de Piedecuestana ESP es funcional y cumple con la labor de trámite documental. - La radicación de las comunicaciones es oportuna - Existe el procedimiento: Consulta y Préstamo de Documentos (GAF-AYC.CPD04-130)

Tabla 6 - Avance en el proceso de Gestión y Trámite

Si bien es cierto son avances y aspectos positivos a tener en cuenta, se atenderán las recomendaciones de mejora registradas en el Diagnóstico Integral de Archivo.

Adicional y de acuerdo a las observaciones recibidas en el diagnostico se ajustan actividades para ser ejecutadas durante la vigencia 2025 hasta 2027, detallada en el siguiente plan de trabajo.

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Desarrollar lineamientos para la atención oportuna de los requerimientos que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención de PQRSD de acuerdo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Para elaborar un manual de atención de derechos de petición, puedes incluir las siguientes actividades: 1. Recepción de Peticiones: - Descripción: Recibir las peticiones a través de diferentes canales (correo electrónico, físico, plataformas digitales). - Responsable: Persona encargada de atención al público. - Acciones: Verificar la información, registrar la petición en el sistema, asignar un código de correspondencia. 2. Registro y Clasificación: - Descripción: Clasificar las peticiones según su naturaleza (información, quejas, sugerencias). - Responsable: Personal administrativo. - Acciones: Ingresar la petición en una base de datos, asignar prioridad y responsable de la respuesta. 3. Asignación y Reparto: - Descripción: Asignar la petición al departamento o funcionario correspondiente. - Responsable: Funcionario encargado - Acciones: Enviar la petición al área correspondiente, notificar al solicitante sobre el estado de su petición. 4. Respuesta y Resolución:	Funcionamiento	Abr-Jun		

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
• Descripción: Elaborar y enviar la respuesta a la petición. • Responsable: funcionario asignado. • Acciones: Redactar la respuesta, revisar y aprobar, enviar al solicitante. 5. Monitoreo y Seguimiento: • Descripción: Realizar un seguimiento del estado de las peticiones y asegurar su resolución en el tiempo estipulado. • Responsable: funcionario designado. • Acciones: Actualizar el estado en el sistema, generar reportes de seguimiento, contactar al solicitante si es necesario. 6. Evaluación y Mejora Continua: • Descripción: Evaluar la efectividad del proceso y realizar mejoras. • Responsable: Proceso de sistema integrado de gestión • Acciones: Analizar los tiempos de respuesta, identificar áreas de mejora, implementar cambios en el proceso.				
Elaborar en el procedimiento de gestión y trámite, la asignación de responsables para la firma de documentos o comunicaciones oficiales DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Para elaborar un procedimiento de gestión y trámite que incluya la asignación de responsables para la firma de documentos o comunicaciones oficiales, puedes seguir estas actividades: 1. Identificación de Documentos: • Descripción: Determinar qué tipos de documentos y comunicaciones oficiales requieren firma. • Responsable: Equipo de gestión documental. • Acciones: Crear una lista de documentos, clasificar según su importancia y necesidad de firma. 2. Asignación de responsables: • Descripción: Designar a los responsables de firmar cada tipo de documento. • Responsable: directores de departamento. • Acciones: Asignar roles y responsabilidades, documentar las asignaciones en un registro oficial. 3. Procedimiento de Firma: • Descripción: Establecer el proceso para la firma de documentos. • Responsable: Funcionario asignado • Acciones: Definir los pasos a seguir, desde la preparación del documento hasta la firma y distribución. 4. Control y Seguimiento: • Descripción: Implementar un sistema de control para asegurar que los documentos sean firmados por los responsables asignados. • Responsable: Funcionario asignado • Acciones: Monitorear el cumplimiento del procedimiento, realizar auditorías periódicas, corregir desviaciones.	F	Abr-Jun		

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Actualizar el procedimiento de gestión y trámite, articulado con los manuales del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Actualizar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad respecto a las comunicaciones oficiales, incluyendo las actividades de radicación de entrada, salida, interna y puntos de control para tiempos de respuesta. Implementar la gestión documental electrónica no es un requisito legal, no obstante, si se va a avanzar en ese paso, entender que el paso a dicha gestión documental electrónica va más allá de la digitalización indiscriminada de documentos.	Funcionamiento	Abr-Jun		
Establecer el presupuesto para el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Crear procedimientos, manuales o guías en el Sistema Integrado de Gestión Documental para el manejo y uso del SGDEA	Funcionamiento		Abr a Sep 2027	
Desarrollar lineamientos para el uso del Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA (Instructivo) DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Crear procedimientos, manuales o guías en el Sistema Integrado de Gestión Documental para el manejo y uso del SGDEA	Funcionamiento			Ene a Dic
Formular el esquema de metadatos en el marco de una estrategia SGDEA. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Formular un esquema de metadatos que permita describir los documentos electrónicos de archivo; articulados con el Modelo de Requisitos Electrónicos de Archivo y el Plan de Preservación Digital a Largo Plazo	Funcionamiento			Ene a Dic

Tabla 7 - Plan de trabajo del proceso de gestión y trámite

Los entregables del plan de trabajo serán los siguientes:

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
1	Desarrollar lineamientos para la atención oportuna de los requerimientos que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención de PQRSd de acuerdo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015.	Manual de atención a los Derechos de Petición.
2	Elaborar en el procedimiento de gestión y trámite, la asignación de responsables para la firma de documentos o comunicaciones oficiales	Procedimiento de Gestión y Trámite

3	Actualizar el procedimiento de gestión y trámite, articulado con los manuales del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo	Procedimiento de radicación de comunicaciones oficiales.
4	Establecer el presupuesto para el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA	Establecer el presupuesto para el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA
4	Desarrollar lineamientos para el uso del Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA (Instructivo)	Instructivo para la Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA
5	Formular el esquema de metadatos en el marco de una estrategia SGDEA.	Esquema de metadatos en el marco de una estrategia SGDEA.

Tabla 8 - Entregables proceso de gestión y trámite

2.4. Organización documental

El proceso de gestión documental implica un conjunto de operaciones técnicas esenciales para asegurar la correcta declaración de un documento en el sistema de gestión. Estas operaciones incluyen la clasificación de los documentos según criterios preestablecidos, la ubicación en el nivel adecuado dentro del sistema jerárquico y el ordenamiento para facilitar su acceso y consulta.

Adicionalmente, es fundamental llevar a cabo una descripción metodológica que incluya información relevante sobre el documento, como su origen, fecha, autor y contenido, lo que garantiza una indexación eficiente y un manejo adecuado de la información. Este enfoque sistemático no solo optimiza la organización documental, sino que también promueve la transparencia y la recuperación efectiva de datos en entornos administrativos y corporativos.

Durante el diagnóstico integral de archivos, aspectos relacionados con el proceso de **Organización** que permitió identificar los siguientes avances:

ASPECTOS	SITUACIÓN ACTUAL
Clasificación, ordenación y descripción	✓ Avances en la foliación y la disposición cronológica de los documentos de archivo en sus respectivas carpetas como el rasgo más sobresaliente, el uso de cajas y carpetas de archivos para disponer los documentos, y la presencia de rótulos que permiten dar una idea del contenido. ✓ Existe el procedimiento: Organización de Documentos) GAF-AYC.ORD02-130)

Tabla 9 - Avance en el proceso de organización documental

Si bien es cierto son avances y aspectos positivos a tener en cuenta, se atenderán las recomendaciones de mejora registradas en el Diagnóstico Integral de Archivo.

Adicional y de acuerdo a las observaciones recibidas en el diagnostico se ajustan actividades para ser ejecutadas durante la vigencia 2025 hasta 2027, detallada en el siguiente plan de trabajo.

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Organizar los Archivos de Gestión de acuerdo con las TRD vigentes en el momento de la producción. En riesgo de convertirse en fondos acumulados. Se refiere a los documentos que permanecen en los archivos de gestión, y a la posible necesidad de reorganización de algunas transferencias que no están acordes DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Los funcionarios de las dependencias realizarán la actividad de clasificación, ordenación y descripción de sus archivos de gestión	Funcionamiento	Oct 2025 a Dic 2027		
Actualizar el Procedimiento de Organización de tal manera que se articuló con los cambios proyectados en el PINAR y actual PGD DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Definir lineamientos para la organización de los documentos de archivo y de apoyo a la gestión en los diferentes soportes	Funcionamiento	Abr-Jun		
Realizar visitas de seguimiento para verificar la clasificación, organización y descripción de los Archivos de Gestión DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Realizar visitas de seguimiento a los Archivos de Gestión para verificar el cumplimiento de las directrices del proceso.	Funcionamiento	Oct 2025 a Dic 2027		
Conformación de los expedientes contractuales de los servicios: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: 1. Definir requisitos, de la conformación de expedientes (actividad que busca agrupar las órdenes de servicios de cada usuario y demás hechos ocurridos durante la prestación de servicios, elaboradas para cada una de las Direcciones). 2. Definir formato de Hoja de control 3. Definir documentos mínimos a incluir en los expedientes 4. Organización de los expedientes	Funcionamiento	Oct 2025 a Dic 2027		

Tabla 10 - Plan de trabajo proceso de organización documental

Los entregables del plan de trabajo serán los siguientes:

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
1	Organizar los Archivos de Gestión de acuerdo con las TRD vigentes en el momento de la producción. En riesgo de convertirse en fondos acumulados. Se refiere a los documentos que permanecen	Proyecto de organización de archivos. - Formato de inventario documental, de los archivos de gestión organizados

	en los archivos de gestión, y a la posible necesidad de reorganización de algunas transferencias que no están acordes	
2	Actualizar el Procedimiento de Organización de tal manera que se articuló con los cambios proyectados en el PINAR y actual PGD	Procedimiento de organización de archivos
3	Realizar visitas de seguimiento para verificar la clasificación, organización y descripción de los Archivos de Gestión	Actas de reunión con las oficinas productoras.
4	Conformación de los expedientes contractuales de los servicios: DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: 1. Definir requisitos, de la conformación de expedientes (actividad que busca agrupar las órdenes de servicios de cada usuario y demás hechos ocurridos durante la prestación de servicios, elaboradas para cada una de las Direcciones). 2. Definir formato de Hoja de control 3. Definir documentos mínimos a incluir en los expedientes 4. Organización de los expedientes	Conformación del Centro de documentación expedientes contractuales de servicios

Tabla 11 - Entregables proceso de organización documental

2.5. Transferencias Documentales

El conjunto de operaciones implementadas por la entidad para la transferencia de documentos durante las fases de archivo es esencial para garantizar la integridad y accesibilidad de la información. Este proceso incluye la verificación exhaustiva de la estructura de los documentos, así como la validación del formato de generación, asegurando que cada archivo cumpla con los estándares establecidos.

Asimismo, se presta especial atención a los datos descriptivos que facilitan la ubicación física final de los documentos, lo que permite una recuperación eficiente de la información cuando sea necesario.

A través de estas prácticas, la entidad no solo optimiza la gestión documental, sino que también fortalece la seguridad y la trazabilidad de los archivos, contribuyendo a una administración más eficaz y transparente.

Durante el diagnóstico integral de archivos, aspectos relacionados con el proceso de **transferencias documentales** que permitió identificar los siguientes avances:

ASPECTOS	SITUACIÓN ACTUAL
Preparación y validación de la Transferencia	Existe el procedimiento: Transferencia de Documentos (GAF-AYC.TDO05-130)

Tabla 12 - Avances en el procedimiento de transferencias documentales

Para el proceso de transferencia documental, se espera el desarrollo de actividades que permitan la continuidad del ciclo vital de los documentos para dar continuidad al proceso de custodia y disposición final, a su vez y acuerdo a las observaciones recibidas en el diagnostico se ajustan actividades para ser ejecutadas durante la vigencia 2025 hasta 2027, detallada en el siguiente plan de trabajo.

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Actualizar el procedimiento de transferencias primarias DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Definir lineamientos para las transferencias documentales, incluir actividades como actualización de inventario documentales en archivo central. Incluir la actividad de recibir y cotejar los documentos recibidos en el marco de las transferencias primarias y la actualizar y unificar el FUID del Archivo Central	Funcionamiento	Abr-Jun		
Actualizar el Plan anual de transferencias Documentales y establecer el cronograma anual de transferencias primarias de acuerdo con la nueva versión de las TRD DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Programar al final de cada vigencia, las fechas previstas de transferencias primarias para que las oficinas de gestión identifiquen y preparen los documentos que serán objeto de transferencia. Para elaborar un plan anual de transferencias documentales y establecer el cronograma anual de transferencias primarias, se puede seguir estas actividades: 1. Evaluación de Documentos: • Descripción: Identificar y evaluar los documentos que necesitan ser transferidos. • Responsable: Equipo de gestión documental. • Acciones: Revisar las tablas de retención documental, clasificar los documentos según su tipo y antigüedad. 2. Planificación del Cronograma: • Descripción: Establecer un cronograma detallado para las transferencias. • Responsable: Funcionario encargado. • Acciones: Definir fechas específicas para cada transferencia, asignar recursos necesarios, coordinar con los departamentos involucrados. 3. Preparación de Documentos: • Descripción: Preparar los documentos para su transferencia. • Responsable: Personal de archivo. • Acciones: Limpiar, clasificar, foliar e inventariar los documentos, asegurarse de que estén en buen	Funcionamiento	Jul-Sep	Jul-Sep	Jul-Sep

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
estado para la transferencia. 4. Ejecución de la Transferencia: • Descripción: Realizar la transferencia de los documentos según el cronograma establecido. • Responsable: Equipo de gestión documental. • Acciones: Transportar los documentos al archivo central o destino final, registrar la transferencia, actualizar los sistemas de gestión documental. Monitoreo y Evaluación: Descripción: Monitorear el proceso de transferencia y evaluar su efectividad. Responsable: Funcionario designado. Acciones: Realizar auditorías periódicas, revisar el cumplimiento del cronograma, hacer ajustes necesarios para mejorar el proceso.				
Realizar visitas de acompañamiento a las dependencias para el alistamiento de los documentos susceptibles a transferir DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Realizar visitas de acompañamiento a los Archivos de Gestión para la preparación de las transferencias primarias	Funcionamiento	Oct 2025 a Dic 2027		
Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo) DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Realizar los lineamientos para el alistamiento y transferencias primarias de las series y subseries documentales electrónicas. Para definir, elaborar y aplicar lineamientos para las transferencias primarias electrónicas fuera del SGDEA, puedes seguir estas actividades: 1. Definición de Lineamientos: • Descripción: Establecer las normas y criterios para las transferencias electrónicas. • Responsable: Equipo de gestión documental. • Acciones: Revisar la normativa vigente, definir los requisitos técnicos y de seguridad, documentar los lineamientos. 2. Elaboración del Instructivo: • Descripción: Crear un documento detallado que explique los procedimientos a seguir. • Responsable: funcionario encargado. • Acciones: Redactar el instructivo, incluir diagramas de flujo y ejemplos, revisar y aprobar el documento. Capacitación del Personal: 3. Descripción: Formar a los empleados en el uso de los nuevos lineamientos. • Responsable: Área de talento humano. • Acciones: Organizar talleres y sesiones de capacitación, distribuir el instructivo, resolver dudas y consultas. • Aplicación y Monitoreo: 4. Descripción: Implementar los lineamientos y supervisar su cumplimiento. • Responsable: Funcionario encargado • Acciones: Realizar auditorías periódicas, monitorear	Funcionamiento			Ene a Dic

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
el proceso de transferencias, ajustar los lineamientos según sea necesario.				
Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo) DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Para definir, elaborar y aplicar lineamientos para las transferencias primarias electrónicas fuera del SGDEA, puedes seguir estas actividades: 1. Definición de Lineamientos: • Descripción: Establecer las normas y criterios para las transferencias electrónicas. • Responsable: Funcionarios encargados • Acciones: Revisar la normativa vigente, definir los requisitos técnicos y de seguridad, documentar los lineamientos. 2. Elaboración del Instructivo: • Descripción: Crear un documento detallado que explique los procedimientos a seguir. • Responsable: Coordinador de archivo. • Acciones: Redactar el instructivo, incluir diagramas de flujo y ejemplos, revisar y aprobar el documento. 3. Capacitación del Personal: • Descripción: Formar a los empleados en el uso de los nuevos lineamientos. • Responsable: Área de Talento humano. • Acciones: Organizar talleres y sesiones de capacitación, distribuir el instructivo, resolver dudas y consultas. 4. Aplicación y Monitoreo: • Descripción: Implementar los lineamientos y supervisar su cumplimiento. • Responsable: Supervisor de gestión documental. • Acciones: Realizar auditorías periódicas, monitorear el proceso de transferencias, ajustar los lineamientos según sea necesario.	Funcionamiento			Ene a Dic
Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo) DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Realizar el Plan de Transferencias Secundarias conforme a los lineamientos vigentes.	Funcionamiento			Ene a Dic

Tabla 13 - Plan de trabajo proceso de Transferencia Documental

Los entregables del plan de trabajo serán los siguientes:

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
1	Actualizar el procedimiento de transferencias primarias	Procedimiento de transferencias primarias
2	Actualizar el Plan anual de transferencias Documentales y establecer el cronograma anual de transferencias primarias de acuerdo con la nueva versión de las TRD	Cronograma anual de transferencias primarias. - actas de reunión socializando el cronograma.

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
3	Realizar visitas de acompañamiento a las dependencias para el alistamiento de los documentos susceptibles a transferir	Actas de reunión con las oficinas productoras.
4	Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo)	Instructivo para transferencias primarias electrónicas.
5	Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo)	Instructivo para transferencias primarias electrónicas.
6	Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo)	Instructivo para transferencias primarias electrónicas.

Tabla 14 - Entregables proceso de Transferencia Documental

2.6. Disposición Documental

La selección de documentos en cualquier etapa del archivo es un proceso crucial para garantizar la adecuada gestión de la información y su conservación, ya sea temporal, permanente o su posterior eliminación.

Este proceso debe realizarse de acuerdo con lo que estipulan las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental, que proporcionan directrices claras sobre el manejo de cada tipo de documento.

La implementación efectiva de estas tablas no solo asegura el cumplimiento normativo, sino que también facilita la organización y accesibilidad de la información, optimizando los recursos y promoviendo la eficiencia en la gestión documental. Al adoptar un enfoque sistemático en la selección de documentos, se preserva la integridad de los archivos y se mejora la capacidad de respuesta de las organizaciones ante futuras consultas o auditorías.

De acuerdo a las observaciones recibidas en el diagnóstico se ajustan actividades para ser ejecutadas durante la vigencia 2025 hasta 2027, detallada en el siguiente plan de trabajo.

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Elaborar el procedimiento de disposición final y actualizar el procedimiento de eliminación y de conservación. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Funcionamiento	Abr-Jun		

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Elaborar el procedimiento de disposición final para las series y subseries a las cuales se les aplique TRD en el Archivo Central incluyendo soportes físicos y electrónicos				

Tabla 15 - Plan de trabajo proceso de Disposición Final

Los entregables del plan de trabajo serán los siguientes:

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
1	Elaborar el procedimiento de disposición final y actualizar el procedimiento de eliminación y de conservación.	Procedimiento de disposición final. - Procedimiento de eliminación y conservación total.

Tabla 16 - Entregables proceso de Disposición Final

2.7. Preservación a Largo Plazo

Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.

Durante el diagnóstico integral de archivos, aspectos relacionados con el proceso de **preservación a largo plazo** que permitió identificar los siguientes avances:

ASPECTOS	SITUACIÓN ACTUAL
Sistema Integrado de Conservación	Existe el procedimiento: Conservación de Documentos (GAF-AYC.COD06-130)

Tabla 17 - Avance de preservación a largo plazo

De acuerdo a las observaciones recibidas en el diagnostico se ajustan actividades para ser ejecutadas durante la vigencia 2025 hasta 2027, detallada en el siguiente plan de trabajo.

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Establecer presupuesto para realizar plan de adecuaciones físicas a los depósitos, en el cual se incluyan mobiliario, condiciones de prevención de desastres (extintores, rutas de evacuación, (se recomienda validar con SST), condiciones de seguridad (cámaras de seguridad), condiciones de preservación a largo plazo (deshumidificadores, aire acondicionado, medición de H/T). DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Implementar un Sistema de Gestión Documental Integral (Administrativo, Jurídico y Documental) como herramienta de apoyo que permita el manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad. Un Sistema de Gestión Documental Integral (SGDI) es un conjunto de herramientas y procesos diseñados para gestionar de manera eficiente todos los documentos y la información dentro de una organización. Su objetivo es optimizar la creación, captura, almacenamiento, recuperación, distribución y archivo de documentos, asegurando que la información sea accesible, segura y cumpla con normativas legales y administrativas. Las características clave de un SGDI incluyen: 1. Digitalización: Conversión de documentos físicos a formatos digitales para facilitar su manejo y almacenaje. 2. Indexación: Clasificación y etiquetado de documentos para facilitar su búsqueda y recuperación. 3. Automatización de procesos: Implementación de flujos de trabajo que permiten el manejo eficiente de documentos, como la aprobación o revisión. 4. Seguridad: Mecanismos de protección que garantizan la confidencialidad y la integridad de la información. 5. Cumplimiento normativo: Aseguramiento de que la gestión documental sigue las leyes y regulaciones aplicables, como la protección de datos. En resumen, un SGDI ayudará a mejorar su eficiencia operativa, reducir costos relacionados con la gestión de documentos y asegurar que la información esté disponible cuando se necesite.	Funcionamiento			ABRIL - SEPT

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Realizar plan de adecuaciones físicas a los depósitos, en el cual se incluyan mobiliario, condiciones de prevención de desastres (extintores, rutas de evacuación, (se recomienda validar con SST), condiciones de seguridad (cámaras de seguridad), condiciones de preservación a largo plazo (deshumidificadores, aire acondicionado, medición de H/T). DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Ø Implementar un Sistema de Gestión Documental Integral (Administrativo, Jurídico y Documental) como herramienta de apoyo que permita el manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad.	Funcionamiento	Oct 2025 a Sep 2026		
Realizar el diagnóstico frente al cumplimiento de la totalidad de requisitos para la gestión electrónica de documentos con relación al Modelo y los demás desarrollos que se requieran para su mejora DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Con base en el presupuesto asignado, se realizarán los trámites requeridos en el marco de la contratación	Proyecto de Inversión		Ene a Sep 2027	
Definir lineamientos para la preservación digital a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo (Instructivo) DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD La preservación digital a largo plazo debe realizarse en un repositorio independiente al repositorio del SGDEA para mitigar riesgos de corrupción o pérdida de la información.	Funcionamiento		Abr a Sep 2027	

Tabla 18 - Plan de trabajo proceso de preservación a largo plazo

Los entregables del plan de trabajo serán los siguientes:

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
1	Establecer presupuesto para realizar plan de adecuaciones físicas a los depósitos, en el cual se incluyan mobiliario, condiciones de prevención de desastres (extintores, rutas de evacuación, (se recomienda validar con SST), condiciones de seguridad (cámaras de seguridad), condiciones de preservación a largo plazo (deshumidificadores, aire acondicionado, medición de H/T).	Plan de adecuaciones físicas de los depósitos de archivo o plan de traslado de archivos para servicio tercerizado de depósito.
2	Realizar plan de adecuaciones físicas a los depósitos, en el cual se incluyan mobiliario, condiciones de prevención de desastres (extintores, rutas de evacuación, (se recomienda validar con SST), condiciones de seguridad (cámaras de seguridad), condiciones de preservación a largo plazo (deshumidificadores, aire acondicionado, medición de H/T).	Plan de adecuaciones físicas de los depósitos de archivo o plan de traslado de archivos para servicio tercerizado de depósito.

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
3	Realizar el diagnóstico frente al cumplimiento de la totalidad de requisitos para la gestión electrónica de documentos con relación al Modelo y los demás desarrollos que se requieran para su mejora	Diagnóstico de archivo en relación a la gestión de documentos electrónicos
4	Definir lineamientos para la preservación digital a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo (Instructivo)	Instructivo de preservación digital a largo plazo de documentos electrónicos

Tabla 19 - Entregable proceso de preservación a largo plazo

Para la actividad No. 02, es importante tener en cuenta la alternativa de ejecución referenciada a una custodia tercerizada de tal medida que adopte las medidas y métodos preventivos que mejoren la conservación del archivo documental de la entidad pues si bien el Artículo 13 de la ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, señala que “La administración pública deberá garantizar los espacios y las instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento de sus archivos...”, en aras de optimizar la condiciones de almacenamiento de acuerdo al parágrafo 1 del Artículo 14 de la norma en cita prevé que “La administración pública podrá contratar con personas naturales o jurídicas los servicios de custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo”, razón por la cual mediante Acuerdo AGN 001 de 2024, en su Título 3 – Administración de archivos, establece las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13º y 14º y sus parágrafos 1º y 3º de la Ley 594 de 2000.

2.8. Valoración Documental

Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).

Durante el diagnóstico integral de archivos, aspectos relacionados con el proceso de **valoración documental** que permitió identificar los siguientes avances:

ASPECTOS	SITUACIÓN ACTUAL
Directrices Generales	Existe el procedimiento: Eliminación de Documentos (GAF-AYC.EDO07-130)

Tabla 20 - Avances del proceso de valoración documental

De acuerdo a las observaciones recibidas en el diagnostico se ajustan actividades para ser ejecutadas durante la vigencia 2025 hasta 2027, detallada en el siguiente plan de trabajo.

ACTIVIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PRESUPUESTO INDICATIVO	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Realizar actividades de valoración en el Archivo Central, que permitan determinar si hay documentación que en la disposición final, quedó de eliminación y deba ser conservada para que determine si se requiere presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el propósito que, allí se tome la decisión que corresponda, de acuerdo con la normativa vigente. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Es indispensable desarrollar criterios de valoración y selección para aplicar las diferentes versiones de TRD, pues los procedimientos descritos en ellas no dan cuenta de cómo realizar la selección, únicamente indican porcentajes.	Funcionamiento		Jul a Dic 2027	
Realizar Transferencias Secundarias. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Consolidar y analizar las funciones y procedimientos	Funcionamiento		Oct 2027 a Dic 2027	
Realizar Transferencias Secundarias. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Analizar los valores primarios y secundarios	Funcionamiento		Oct 2027 a Dic 2027	

Tabla 21 - Plan de trabajo proceso de Valoración Documental

Los entregables del plan de trabajo serán los siguientes:

ACTIVIDADES		ENTREGABLE Y/O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN
1	Realizar actividades de valoración en el Archivo Central, que permitan determinar si hay documentación que, en la disposición final, quedó de eliminación y deba ser conservada para que determine si se requiere presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el propósito que, allí se tome la decisión que corresponda, de acuerdo con la normativa vigente.	Instructivo con criterios de valoración y selección. - Formato único de inventarios documentales.
2	Realizar Transferencias Secundarias al AGN	Acta de reunión con las funciones y procedimientos a aplicar a los archivos centrales
3	Realizar Transferencias Secundarias al AGN	Acta de reunión con los resultados de valoración. - Fichas de valoración. - Formato de Inventarios Documentales. - Acta de transferencia documental

Tabla 22 - Entregables proceso de Valoración Documental

5. FASES DE IMPLEMENTACIÓN

Para garantizar el cumplimiento de las actividades definidas en el Plan de Gestión de Documental (PGD), se ha establecido un ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que permitirá una gestión eficiente y efectiva de los procesos y actividades. Este enfoque sistemático y cíclico asegurará que las metas y objetivos del PGD se alcancen de manera oportuna y con la calidad requerida.

- La fase de Planificar consistirá en la definición clara de las actividades, responsables, recursos necesarios y cronograma de ejecución.
- La fase de Hacer se enfocará en la ejecución de las actividades según lo planificado, asegurando el uso adecuado de los recursos y la aplicación de buenas prácticas.
- La fase de Verificar implicará la revisión y monitoreo constante de los avances, identificando desviaciones y tomando las acciones correctivas necesarias.
- Finalmente, la fase de Actuar se centrará en la implementación de las acciones correctivas, así como en la identificación de oportunidades de mejora para optimizar el desempeño.

Este ciclo PHVA será fundamental para garantizar el éxito y la efectividad del PGD, asegurando que todas las actividades se cumplan en tiempo y forma, y que se logren los resultados esperados.

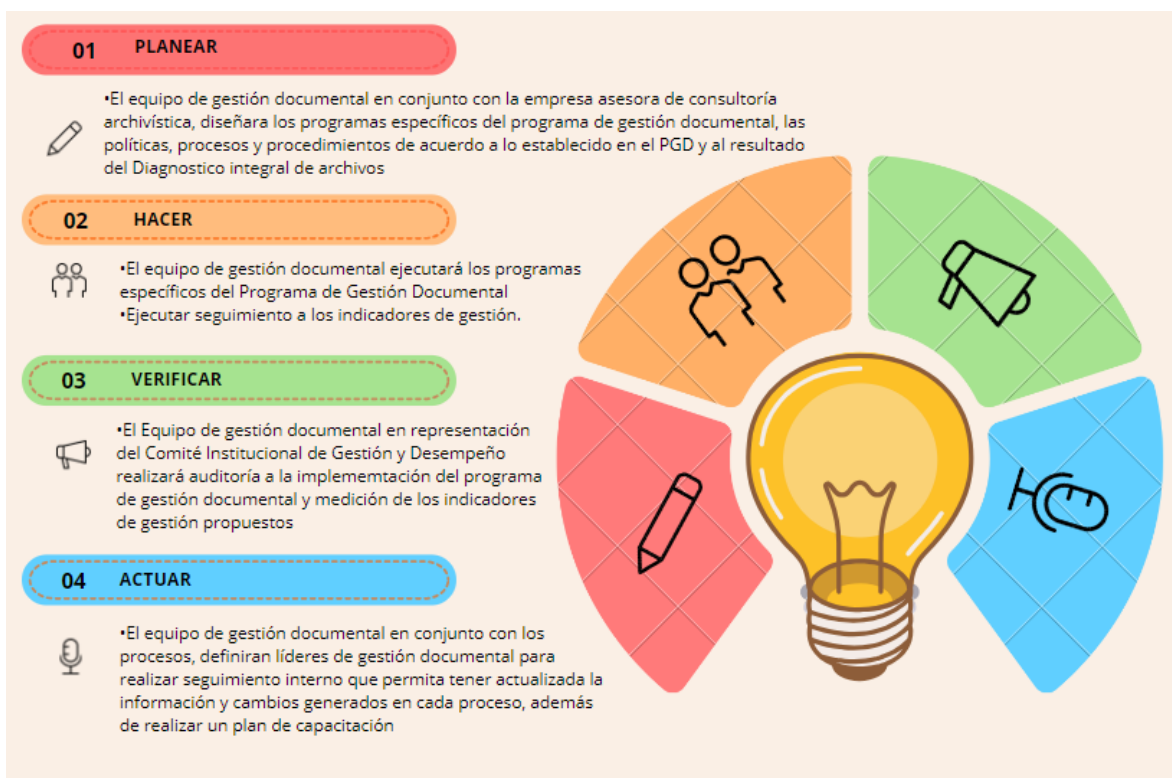


Ilustración 3 - Ciclo PHVA

Con el fin de dar cumplimiento a las actividades planteadas se definen los roles responsables en cada fase de la implementación, que inicia con la creación, ejecución, seguimiento y mejora, al Programa de Gestión Documental.



Ilustración 4 - Fases de implementación del PGD

3.1. Plan de Trabajo para PGD

A partir de la valoración diagnóstica realizada sobre el estado de los archivos de la EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, se enfatiza la obligación de desarrollar un plan de trabajo anual que garantice la adecuación y cumplimiento de las actividades dispuestas en el Programa de Gestión Documental (PGD). Este plan es esencial para mejorar la organización, conservación y acceso a la información, asegurando así un manejo adecuado de los documentos que respalden la gestión institucional.

El PGD establece un cronograma general de actividades, no obstante, es fundamental desglosar cada una de las acciones específicas necesarias para abordar los hallazgos y recomendaciones resultantes del diagnóstico integral de archivos. Este desglose permitirá una planificación más precisa y un seguimiento efectivo de la ejecución de cada tarea.

El plan de trabajo debe incluir:

- **Actividades Específicas:** Cada proceso de gestión documental contiene las actividades descritas detalladamente, identificando las acciones a realizar y su finalidad en el contexto del PGD.
- **Línea de Tiempo de Ejecución:** Se establece unas fechas estimadas y un cronograma detallado que indique los plazos para el inicio y la finalización de cada actividad. Esto permitirá una gestión del tiempo eficiente y asegurará que los responsables se mantengan enfocados en los objetivos establecidos.
- **Responsables:** La Dirección Administrativa y el área de archivo y correspondencia serán los encargados de implementar las actividades. Es fundamental que cada actividad tenga un responsable asignado para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y eficacia.
- **Verificación:** Un equipo de gestión documental junto con líderes de procesos se encargará de la verificación de los avances y resultados de cada actividad. Esta fase de control es crucial para detectar y corregir posibles desviaciones en el desarrollo del plan.
- **Aprobación:** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño será la instancia responsable de la aprobación del plan, asegurando que se alineen con las metas estratégicas de la organización y con las normativas vigentes en gestión documental.
- **Divulgación:** Finalmente, el área de comunicaciones, en colaboración con el equipo de gestión documental, deberá garantizar que los resultados y avances sean comunicados de manera efectiva a todos los niveles jerárquicos de la empresa, promoviendo así una cultura de gestión documental.

En conclusión, el desarrollo del Programa de Gestión documental está estructurado para el fortalecimiento de la gestión documental en la EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. La implementación apropiada de este programa no solo asegurará el cumplimiento de las actividades, sino que también contribuirá a la eficiencia y transparencia administrativa de la organización.

3.2. Ejecución del PGD

La gestión documental abarca el manejo adecuado de la información, desde su creación hasta su archivo o eliminación. En el caso de la EPSP, el PGD no solo se enfoca en la documentación física, sino también en la electrónica, que es cada vez más prevalente en las organizaciones contemporáneas. Los ocho procesos que conforman el PGD incluyen la identificación, clasificación, almacenamiento, acceso, conservación, actualización, distribución y eliminación de documentos. Estos procesos son cruciales para asegurar que la información generada por la empresa sea confiable, accesible y segura.

Además, el PGD se complementa con subprogramas específicos que abordan necesidades particulares, tales como:

- **Programa de Normalización de Formas y Formularios:** Este subprograma busca estandarizar los documentos utilizados en la organización, lo que facilita el manejo y la comprensión por parte de todos los colaboradores.
- **Programa de Documentos Vitales o Esenciales:** Se centra en la identificación y protección de los documentos que son críticos para la operación de la EPSP, garantizando su disponibilidad en casos de emergencia o contingencia.
- **Programa de Documentos Electrónicos:** Este aspecto es fundamental en la era digital, donde la mayoría de la información se maneja electrónicamente. El subprograma se dedica a regular la creación, almacenamiento y gestión de documentos en formato digital.
- **Programa de Documentos Especiales:** Este programa aborda la gestión de documentos que requieren un tratamiento particular debido a su naturaleza confidencial o temática.
- **Programa de Formación y Capacitación (Plan Institucional de Capacitación – PIC):** El conocimiento es un recurso invaluable, y este programa tiene como objetivo asegurar que todos los colaboradores estén capacitados en las mejores prácticas de gestión documental.
- **Programa de Auditoría y Control:** Un elemento crítico que busca garantizar la efectividad del PGD mediante la evaluación periódica de los procesos y la implementación de mejoras continuas.

3.3. Articulación Interdepartamental

Para llevar a cabo de manera efectiva el PGD, es imperativo que la EPSP articule sus esfuerzos con el área de Talento Humano, la Oficina de Planeación Institucional y los líderes de las oficinas productoras. Esta colaboración multifuncional resulta esencial por diversas razones:

- **Transferencia del Conocimiento:** Los colaboradores son la base para asegurar la ejecución del PGD. La articulación con el área de Talento Humano garantiza que aquellos involucrados en la gestión documental estén debidamente preparados y cuenten con la capacitación necesaria para cumplir con sus roles.
- **Disponibilidad de Recursos:** La implementación eficaz del PGD requiere no solo de la disposición de personal capacitado, sino también de recursos económicos y tecnológicos. Las áreas de Planeación Institucional y Talento Humano deben trabajar conjuntamente para asegurar que se asignen los presupuestos y herramientas pertinentes para esta tarea.
- **Colaboración para la Mejora Continua:** La comunicación constante entre las distintas áreas permite identificar oportunidades de mejora en los procesos de gestión documental. La retroalimentación de los líderes de las oficinas productoras es fundamental para ajustar el PGD a las necesidades reales de la organización.

3.4. Cronograma plan de trabajo Programa de Gestión Documental

A continuación, se presenta el cronograma general para el desarrollo de las actividades de los procesos de gestión documental. El plan detallado puede ser consultado en el cronograma de actividades adjunto.

PROCESO	ACTIVIDADES	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Planeación	Armonizar las capacitaciones en gestión documental con el Plan Institucional de Capacitación. Planear y programar los temas, fechas y grupos para dictar capacitación en temas relacionados con la gestión documental de la entidad. •Uso adecuado de los formatos y tipos documentales	Abr-Jun		

PROCESO	ACTIVIDADES	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
	Centralización de respuestas de los Derechos de Petición y/o Procedimiento de Atención de PQRS			
Planeación	Conformar equipo de Profesionales de diferentes disciplinas para armonizar el PGD con los demás sistemas de sistemas de Gestión de la empresa	Ene-Mar		
Planeación	Actualizar o incluir los procedimientos de Gestión Documental en el Mapa de Riesgos	Abr-Jun		
Planeación	Actualizar o incluir los procedimientos de gestión documental en el mapa de riesgos.	Abr-Jun		
Planeación	Elaborar la matriz de Inventarios de activos de información e índice de información clasificada y reservada.	Oct-Dic		
Producción	Actualizar el procedimiento de Producción Documental, estableciendo los flujos documentales para cada uno de los procesos	Abr-Jun		
Producción	Actualizar las denominaciones de algunos formatos de acuerdo al Banco terminológico del AGN	Oct-Dic		
Gestión y Trámite	Desarrollar lineamientos para la atención oportuna de los requerimientos que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención de PQRS de acuerdo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015.	Abr-Jun		
Gestión y Trámite	Elaborar en el procedimiento de gestión y trámite, la asignación de responsables para la firma de documentos o comunicaciones oficiales	Abr-Jun		
Gestión y Trámite	Actualizar el procedimiento de gestión y trámite, articulado con los manuales del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo	Abr-Jun		
Gestión y Trámite	Establecer el presupuesto para el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA		Abr a Sep 2026	
Gestión y Trámite	Desarrollar lineamientos para el uso del Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDEA (Instructivo)			Ene a Dic
Gestión y Trámite	Formular el esquema de metadatos en el marco de una estrategia SGDEA.			Ene a Dic
Organización	Organizar los Archivos de Gestión de acuerdo con las TRD vigentes en el momento de la producción. En riesgo de convertirse en fondos acumulados. Se refiere a los documentos que permanecen en los archivos de gestión, y a la posible necesidad de reorganización de algunas transferencias que no están acordes	Oct 2025 a Dic 2027		
Organización	Actualizar el Procedimiento de Organización de tal manera que se articuló con los cambios proyectados en el PINAR y actual PGD	Abr-Jun		
Organización	Realizar visitas de seguimiento para verificar la clasificación, organización y descripción de los Archivos de Gestión	Oct 2025 a Dic 2027		
Organización	Conformación de los expedientes contractuales de los servicios	Oct 2025 a Dic 2027		
Transferencia	Actualizar el procedimiento de transferencias primarias	Abr-Jun		
Transferencia	Actualizar el Plan anual de transferencias Documentales y establecer el cronograma anual de transferencias primarias de acuerdo con la nueva versión de las TRD	Jul-Sep	Jul-Sep	Jul-Sep

PROCESO	ACTIVIDADES	EJECUCIÓN		
		CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
		2025	2026	2027
Transferencia	Realizar visitas de acompañamiento a las dependencias para el alistamiento de los documentos susceptibles a transferir	Oct 2025 a Dic 2027		
Transferencia	Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo)			Ene a Dic
Transferencia	Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo)			Ene a Dic
Transferencia	Definir, elaborar y aplicar lineamientos para la transferencias Primarias electrónicas (Fuera del SGDEA) (Instructivo)			Ene a Dic
Disposición de documentos	Elaborar el procedimiento de disposición final y actualizar el procedimiento de eliminación y de conservación.	Abr-Jun		
Preservación a largo plazo	Establecer presupuesto para realizar plan de adecuaciones físicas a los depósitos, en el cual se incluyan mobiliario, condiciones de prevención de desastres (extintores, rutas de evacuación, (se recomienda validar con SST), condiciones de seguridad (cámaras de seguridad), condiciones de preservación a largo plazo (deshumidificadores, aire acondicionado, medición de H/T).	Abr-Sep		
Preservación a largo plazo	Realizar plan de adecuaciones físicas a los depósitos, en el cual se incluyan mobiliario, condiciones de prevención de desastres (extintores, rutas de evacuación, (se recomienda validar con SST), condiciones de seguridad (cámaras de seguridad), condiciones de preservación a largo plazo (deshumidificadores, aire acondicionado, medición de H/T).	Oct 2025 a Sep 2027		
Preservación a largo plazo	Realizar el diagnostico frente al cumplimiento de la totalidad de requisitos para la gestión electrónica de documentos con relación al Modelo y los demás desarrollos que se requieran para su mejora		Ene a Sep 2026	
Preservación a largo plazo	Definir lineamientos para la preservación digital a largo plazo de los documentos electrónicos de archivo (Instructivo)		Abr a Sep 2026	
Valoración	Realizar actividades de valoración en el Archivo Central, que permitan determinar si hay documentación que en la disposición final, quedó de eliminación y deba ser conservada para que determine si se requiere presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el propósito que, allí se tome la decisión que corresponda, de acuerdo con la normativa vigente.		Jul a Dic 2026	
Valoración	Realizar Transferencias Secundarias.		Oct 2026 a Dic 2027	
Valoración	Realizar Transferencias Secundarias.		Oct 2026 a Dic 2027	

Tabla 23 - Cronograma de ejecución del PGD

3.5. Seguimiento del PGD

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos de la gestión documental, se deberá realizar seguimiento mediante indicadores que permitan medir la gestión realizada por la compañía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se deben establecer indicadores de gestión que midan los siguientes aspectos:

- Efectividad de la organización de los archivos de gestión (ML organizados por mes por dependencia/ML organizados proyectados por mes por dependencia*100%).
- Efectividad de las transferencias documentales (Transferencias efectuadas/Transferencias programadas*100%).
- Efectividad de la Eliminación Documental (Eliminación realizada/Eliminación proyectada*100%).
- Efectividad de la digitalización (Digitalización realizada/Digitalización proyectada*100%).
- Efectividad en capacitaciones ((Número de capacitaciones ofrecidas/número de capacitaciones programadas) *100).

3.6. Mejora del PGD

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos (EPSP) se enfrenta a desafíos significativos en la ejecución del Plan de Gestión de Documental (PGD). Para superar estos retos, es imperativo que se implementen acciones preventivas y correctivas que no solo mejoren la efectividad de las actividades actuales, sino que también aseguren un desarrollo sostenible y eficiente a largo plazo.

En primer lugar, la colaboración entre la Oficina de Planeación Institucional y la Oficina de Control Interno es fundamental para establecer un plan de mejora robusto. Esta alianza permitirá la identificación precisa de las áreas que requieren intervención y la formulación de estrategias específicas que aseguren la correcta ejecución del PGD. La implementación de programas específicos, alineados con los hallazgos de las auditorías de seguimiento a los indicadores de gestión, resulta crucial en este proceso. Tales auditorías proporcionan un marco objetivo para evaluar el rendimiento de las operaciones actuales, así como para detectar deficiencias que demandan atención inmediata.

La creación de un plan de mejora no solo se traduce en acciones correctivas, sino que también conlleva la generación de nuevas actividades. Estas iniciativas

deberían ser explícitamente diseñadas para cerrar las brechas detectadas en la ejecución del PGD, fomentando al mismo tiempo un ambiente de mejora continua. La identificación de estas nuevas actividades no debe hacerse de forma aislada; es fundamental que se realice una consulta amplia entre todos los actores involucrados para asegurar que las soluciones propuestas sean efectivas y estén alineadas con las necesidades de la comunidad.

Por su parte, la Oficina de Control Interno desempeñará un papel vital en la coordinación y articulación de los procesos de revisión y auditoría de las actividades que se desarrollen en el marco del PGD. Esto implica no solo implementar un seguimiento riguroso de las actividades, sino también contribuir con información valiosa que apoye la toma de decisiones informadas. La integración de perspectivas de control interno desde el inicio del proceso de mejora garantiza que las acciones correctivas sean aplicadas de manera efectiva y que se fundamenten en datos concretos que reflejen la realidad operativa de la Empresa.

En conclusión, el éxito en la ejecución del PGD de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos depende en gran medida de la implementación de un plan de mejora estratégico que contemple acciones preventivas y correctivas, respaldadas por un trabajo colaborativo entre diversas oficinas. La combinación de auditorías, nuevos programas y actividades, junto con un enfoque proactivo en el control interno, permitirá no solo cumplir con los objetivos planteados, sino también establecer un modelo de gestión que perdure y se adapte a las necesidades cambiantes de la comunidad. Este compromiso con la excelencia en la gestión es, sin duda, el camino para asegurar la sostenibilidad y el bienestar de la población a la que la Empresa sirve.

6. PROGRAMAS ESPECÍFICOS

Los programas específicos a elaborar están diseñados para orientar a la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, en aspectos relacionados con el tratamiento de la información para los documentos físicos y electrónicos, así como los sistemas,

medios y controles asociados a su gestión, estos juegan un papel fundamental en la eficiencia y seguridad de la organización.

Estos programas tienen como objetivo principal brindar herramientas necesarias para garantizar una adecuada gestión de la información, asegurando su integridad, confidencialidad y disponibilidad en todo momento.

Además, permiten establecer protocolos y procedimientos claros para la correcta manipulación y almacenamiento de la información, minimizando así los riesgos de pérdida o acceso no autorizado. Asimismo, fomentan una cultura de responsabilidad y conciencia en el manejo de la información, promoviendo buenas prácticas y el cumplimiento de normativas y políticas internas.

Para abordar las variadas necesidades de estas instituciones, se han desarrollado una serie de subprogramas específicos que facilitan la estandarización, protección y capacitación en la gestión de documentos. Cada uno de ellos responde a una problemática particular, lo que permite un enfoque integral en la preservación y manejo de la información.

- **Programa de Normalización de Formas y Formularios**

El Programa de Normalización de Formas y Formularios busca establecer un estándar en la documentación utilizada dentro de la organización. Este subprograma es crucial, ya que la diversidad de formatos y estilos puede generar confusión entre los colaboradores y afectar la comunicación interna. Con la implementación de estándares, se facilita no solo el manejo, sino también la comprensión de documentos por parte de todos los miembros de la EPSP. De esta manera, se logra uniformidad en la documentación, lo que contribuye a la eficiencia operativa y a la reducción de errores en la interpretación de la información.

- **Programa de Documentos Vitales o Esenciales**

Por naturaleza, algunas piezas documentales son más críticas que otras para la operación de una EPSP. El Programa de Documentos Vitales o Esenciales tiene como objetivo identificar y asegurar estos documentos, garantizando su

disponibilidad en situaciones de emergencia o contingencia. Esto incluye la elaboración de protocolos que establezcan procedimientos claros para la recuperación y acceso a estos documentos en caso de desastres naturales, fallas tecnológicas o crisis institucionales. Así, este subprograma no solo protege la continuidad operativa, sino que también asegura la integridad de la información vital para la toma de decisiones en momentos críticos.

- **Programa de Documentos Electrónicos**

En un mundo cada vez más digital, la gestión de documentos electrónicos se ha convertido en una necesidad ineludible. Este subprograma se centra en regular la creación, almacenamiento y gestión de documentos en formato digital. Con el crecimiento de las herramientas tecnológicas, la organización debe asegurarse de implementar políticas que permitan un manejo seguro y eficaz de la información electrónica. Esto abarca desde la digitalización de documentos físicos hasta la implementación de soluciones de almacenamiento en la nube, garantizando no solo el acceso seguro a la información, sino también su integridad y confidencialidad.

- **Programa de Documentos Especiales**

Algunos documentos requieren un tratamiento particular debido a su naturaleza confidencial o temática. El Programa de Documentos Especiales se encarga de gestionar estos casos, estableciendo protocolos que aseguran su manejo adecuado. Esto incluye la clasificación de documentos sensibles, la determinación de quiénes tienen acceso a estos y las medidas necesarias para su protección. La adecuada gestión de documentos especiales minimiza el riesgo de filtraciones de información que pueden comprometer la seguridad de la organización y la confianza de los usuarios.

- **Programa de Formación y Capacitación (Plan Institucional de Capacitación – PIC)**

El conocimiento es un recurso invaluable para cualquier entidad. El Programa de Formación y Capacitación, también conocido como Plan Institucional de Capacitación (PIC), se enfoca en asegurar que todos los colaboradores de la EPSP

estén debidamente capacitados en las mejores prácticas de gestión documental. Esto implica la creación de talleres, cursos y sesiones informativas que no solo enseñan la teoría detrás de la gestión documental, sino que también brindan herramientas prácticas que los colaboradores pueden aplicar en su trabajo diario. La formación continua se traduce en un equipo más competente, lo cual es esencial para la mejora de los procesos internos.

- **Programa de Auditoría y Control**

Por último, el Programa de Auditoría y Control es un elemento crítico en la supervisión de la efectividad del Programa de Gestión Documental (PGD). A través de evaluaciones periódicas de los procesos, este subprograma busca identificar áreas de mejora y garantizar la implementación de ajustes necesarios. La auditoría permite no solo medir el cumplimiento de las normativas establecidas, sino también fomentar una cultura de mejora continua dentro de la organización. La retroalimentación resultante de estas auditorías es clave para optimizar los procesos documentales y asegurar que la EPSP continúe adaptándose a las nuevas exigencias del entorno.

4.1. Programa de normalización de formas y formularios

- **Descripción**

El programa específico de normalización de formas y formularios es un conjunto de procedimientos y directrices diseñados para estandarizar la apariencia y el formato de los documentos utilizados en una organización. Esto incluye la creación de plantillas prediseñadas para diferentes tipos de formularios, como solicitudes, informes, contratos, entre otros.

- **Objetivos**

El objetivo principal de este programa es mejorar la eficiencia y la consistencia en la comunicación interna y externa de la organización. Al estandarizar las formas y formularios, se facilita la comprensión y el procesamiento de la información, se reducen los errores y se agilizan los flujos de trabajo.

Además, la normalización de formas y formularios también puede ayudar a mejorar la imagen de la organización, al transmitir una imagen profesional y coherente en todos los documentos que se utilizan.

- **Objetivos específicos**

1. Mejorar la consistencia y uniformidad en la presentación de documentos, garantizando que todos los formularios y formas sigan un formato estándar.
2. Facilitar la comprensión y el procesamiento de la información al establecer un diseño claro y estructurado para todos los documentos utilizados en la organización.
3. Reducir los errores y la confusión al estandarizar los campos, etiquetas y elementos de los formularios, lo que facilita su cumplimentación y procesamiento.
4. Agilizar los flujos de trabajo al contar con plantillas predefinidas que permitan la rápida creación y distribución de documentos.
5. Mejorar la eficiencia en la gestión de la información al establecer normas para la captura, almacenamiento y recuperación de datos en los formularios.
6. Promover una imagen profesional y coherente de la organización a través de la estandarización de formas y formularios utilizados en la comunicación interna y externa.
7. Facilitar la adaptación a cambios normativos o legales al contar con un sistema flexible que permita actualizar rápidamente los formularios según sea necesario.

- **Alcance**

El Programa específico de normalización de formas y formularios abarca desde la identificación de los documentos a estandarizar hasta la implementación de medidas para garantizar su correcto uso y actualización en la organización.

- **Beneficios**

1. **Consistencia:** Garantiza que todos los documentos y formularios sigan un formato estándar, lo que facilita la comprensión y el procesamiento de la información.

2. **Eficiencia:** Agiliza los flujos de trabajo al contar con plantillas predefinidas que permiten una rápida creación y distribución de documentos.
3. **Reducción de errores:** Al estandarizar los campos, etiquetas y elementos de los formularios, se minimizan los errores en su cumplimentación y procesamiento.
4. **Ahorro de tiempo:** Al tener plantillas prediseñadas, se reduce el tiempo necesario para crear nuevos documentos, lo que aumenta la productividad del personal.
5. **Mejora de la imagen institucional:** La estandarización de formas y formularios transmite una imagen profesional y coherente de la organización.
6. **Facilita la adaptación a cambios normativos:** Permite actualizar rápidamente los formularios según sea necesario para cumplir con cambios en regulaciones o legislaciones.
7. **Facilita la gestión de la información:** Establece normas para la captura, almacenamiento y recuperación de datos en los formularios, lo que facilita la gestión de la información de la organización.

- **Metodología**

Durante el proceso de diagnóstico integral de archivo se considera necesario realizar un análisis de los tipos de formularios y documentos utilizados en la organización, identificando aquellos que requieren normalización y estandarización

1. **Elaboración de estándares y directrices:** Desarrollar normas y directrices para el diseño, formato, contenido y uso de los formularios normalizados, asegurando que cumplan con los requisitos de la organización.
2. **Diseño de plantillas:** Crear plantillas prediseñadas para cada tipo de formulario normalizado, asegurando que reflejen los estándares y directrices establecidos.
3. **Implementación y capacitación:** Introducir las nuevas plantillas normalizadas en la organización y capacitar al personal en su uso adecuado, incluyendo instrucciones para su cumplimentación y procesamiento.

4. **Monitoreo y evaluación:** Realizar un seguimiento continuo del programa para evaluar su efectividad, identificar áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario.
5. **Actualización y mejora continua:** Mantener actualizadas las plantillas normalizadas, revisando periódicamente su eficacia y realizando mejoras conforme a las necesidades y cambios en la organización.

- **Lineamientos**

1. Identificación de formularios y documentos a normalizar: Realizar un inventario de todos los formularios y documentos utilizados en la organización para identificar aquellos que requieren normalización y estandarización.
2. Definición de estándares y directrices: Establecer normas y directrices claras para el diseño, formato, contenido y uso de los formularios normalizados, asegurando la coherencia y consistencia en todos los documentos.
3. Creación de plantillas prediseñadas: Desarrollar plantillas prediseñadas para cada tipo de formulario normalizado, que incluyan campos obligatorios, instrucciones de uso y elementos gráficos estandarizados.
4. Validación y aprobación: Establecer un proceso de validación y aprobación de las plantillas normalizadas por parte de los responsables de cada área o departamento, garantizando su conformidad con los estándares establecidos.
5. Difusión y capacitación: Comunicar a todo el personal sobre la implementación de las nuevas plantillas normalizadas y proporcionar capacitación sobre su correcto uso y cumplimentación.
6. Control de versiones y actualizaciones: Establecer un sistema de control de versiones para asegurar que se utilice la última versión de las plantillas normalizadas y realizar actualizaciones periódicas según sea necesario.
7. Monitoreo y evaluación: Realizar un seguimiento continuo del uso de las plantillas normalizadas, recopilando opiniones del personal y evaluando su efectividad para identificar áreas de mejora.

8. Auditorías y revisiones periódicas: Realizar auditorías y revisiones periódicas del Programa específico de normalización de formas y formularios para asegurar su cumplimiento y eficacia.

- **Plan de trabajo**

Ítem	Actividad	Recurso	Responsable	Entregable
1	Identificación de formularios y documentos a normalizar	Listado maestro de documentos	Dirección Administrativa y del Talento Humano Área Archivo y correspondencia. Área Sistemas e Informática Oficina de Planeación Institucional	Listado de documentos que requieren normalización y estandarización.
2	Definición de estándares y directrices	Resultado de actividad 1		Política para la creación de documentos
3	Creación de plantillas prediseñadas	Resultado Actividad 2		Plantillas prediseñadas
4	Validación y aprobación	Resultado Actividad 3		Diseñar proceso de validación
5	Difusión y capacitación	Presentación PowerPoint, Infografías, estrategias de capacitación		Presentación
6	Control de versiones y actualizaciones	Resultado de la actividad 2		Establecer un sistema de control de versiones

4.2. Programa de documentos vitales o esenciales

- **Descripción**

El Programa específico de documentos vitales o esenciales es un conjunto de normas y procedimientos establecidos para la identificación, conservación y protección de los documentos más importantes y relevantes de una institución o entidad pública. Estos documentos son considerados esenciales para la continuidad de las operaciones y la preservación de la memoria institucional.

La finalidad es asegurar la preservación y disponibilidad de los documentos más importantes de una institución, garantizando su acceso y protección en todo momento.

- **Objetivos**

El objetivo principal de este programa es garantizar la disponibilidad y accesibilidad de los documentos vitales en caso de emergencias o desastres, así como asegurar su conservación a largo plazo. Para ello, se establecen criterios para la selección de los documentos vitales, se determinan las medidas de seguridad y protección necesarias, y se establecen los procedimientos para su gestión y conservación.

- **Objetivos específicos**

1. Identificar y seleccionar los documentos más importantes y relevantes de la compañía, que son considerados esenciales para su funcionamiento y para la preservación de su memoria institucional.
2. Establecer criterios y procedimientos para la conservación, protección y gestión de los documentos vitales, garantizando su disponibilidad y accesibilidad en todo momento.
3. Definir medidas de seguridad y protección para prevenir la pérdida, daño o destrucción de los documentos vitales, especialmente en situaciones de emergencia o desastre.
4. Facilitar la rápida recuperación y restablecimiento de las operaciones de la institución en caso de contingencias, mediante el acceso a los documentos vitales de forma ágil y eficiente.
5. Contribuir a la transparencia, asegurar la preservación y disponibilidad de la información clave para sus actividades y decisiones.

- **Alcance**

El Programa específico de documentos vitales o esenciales abarca desde la identificación y selección de los documentos clave de una institución, hasta su conservación, protección, gestión y acceso, con el objetivo de asegurar su preservación y disponibilidad a lo largo del tiempo.

Beneficios

1. **Continuidad operativa:** Al identificar, conservar y proteger los documentos vitales, se garantiza la continuidad de las operaciones de la institución en

situaciones de emergencia o desastre, permitiendo la rápida recuperación y restablecimiento de las actividades.

2. **Preservación de la memoria institucional:** Al conservar los documentos más importantes y relevantes, se asegura la preservación de la historia, las decisiones y las acciones de la institución a lo largo del tiempo, contribuyendo a mantener viva su memoria institucional.
3. **Cumplimiento normativo:** El programa ayuda a cumplir con las normativas y regulaciones que exigen la conservación y protección de ciertos tipos de documentos, especialmente aquellos de carácter legal o regulatorio.
4. **Transparencia y rendición de cuentas:** Al garantizar la disponibilidad y accesibilidad de los documentos vitales, se promueve la transparencia en las actividades de la institución y se facilita la rendición de cuentas ante la sociedad y las autoridades.
5. **Eficiencia y organización:** La gestión adecuada de los documentos vitales permite una mayor eficiencia en la toma de decisiones, la realización de trámites y la ejecución de procesos internos, al contar con la información necesaria de forma rápida y ordenada.
6. **Protección de la información sensible:** Al implementar medidas de seguridad y protección, se resguarda la información sensible y confidencial de la institución, evitando su acceso no autorizado o su pérdida.

- **Metodología**

De acuerdo con el Diagnóstico Integral de archivos, se realizó un análisis de la situación actual de la gestión documental de la Compañía, identificando los documentos críticos, sus ubicaciones, condiciones de conservación y accesibilidad.

Por lo anterior, se proponen la siguiente metodología para el desarrollo

1. **Identificación y selección:** Establecer un comité o equipo encargado de identificar y seleccionar los documentos vitales o esenciales de acuerdo con criterios predefinidos, como su importancia para las operaciones, toma de decisiones y cumplimiento normativo.

2. **Clasificación y categorización:** Clasificar los documentos vitales en categorías según su naturaleza (legales, operativos, históricos, etc.) y establecer prioridades de conservación y protección.
3. **Plan de conservación:** Desarrollar un plan detallado que incluya medidas específicas para la conservación física y digital de los documentos vitales, como el uso de materiales de archivo adecuados, sistemas de control de temperatura y humedad, y copias de seguridad.
4. **Plan de gestión de riesgos:** Identificar los posibles riesgos que puedan afectar la integridad y disponibilidad de los documentos vitales, como desastres naturales, incendios o ciberataques, y establecer medidas preventivas y de respuesta.
5. **Implementación:** Ejecutar las acciones y medidas establecidas en el plan, asignando responsabilidades claras a los miembros del equipo y asegurando su cumplimiento en toda la institución.
6. **Monitoreo y evaluación:** Establecer indicadores de desempeño para evaluar la efectividad del programa, realizar revisiones periódicas y ajustar las estrategias según sea necesario.

- **Lineamientos**

1. **Definición de documentos vitales:** Establecer claramente qué tipos de documentos se considerarán vitales o esenciales para la institución, basándose en su importancia estratégica, legal, operativa o histórica.
2. **Protección y seguridad:** Establecer medidas de seguridad física y digital para proteger los documentos vitales de posibles daños, pérdidas o accesos no autorizados, incluyendo el control de acceso, el cifrado de datos y la vigilancia.
3. **Acceso y disponibilidad:** Garantizar la accesibilidad de los documentos vitales para los usuarios autorizados, estableciendo procedimientos claros para su consulta, préstamo y reproducción, así como su recuperación en caso de emergencias.

4. **Capacitación y sensibilización:** Capacitar al personal de la institución sobre la importancia de los documentos vitales, así como sobre los procedimientos y medidas de protección y conservación establecidos en el programa.
5. **Continuidad operativa:** Establecer planes de contingencia y de recuperación de desastres que aseguren la continuidad de las operaciones de la institución en caso de emergencias que afecten los documentos vitales.

Al seguir una metodología estructurada y establecer lineamientos claros y específicos, se podrá implementar de manera efectiva un Programa de Documentos Vitales o Esenciales que garantice la protección, conservación y disponibilidad de la información crítica para la institución.

- **Plan de Trabajo**

Ítem	Actividad	Recurso	Responsable	Entregable
1	Definición de documentos vitales	Cuadros de Clasificación y Tablas de Retención Documental	Dirección Administrativa y del Talento Humano Área Archivo y correspondencia.	Matriz de identificación y clasificación de documentos vitales de conformidad con la TRD
2	Protección y seguridad	Resultado de actividad 1		Matriz de documentos vitales, identificando medidas de seguridad físicas, digitales y electrónicas
3	Acceso y disponibilidad	Resultado Actividad 2		Elaboración de tablas de control de acceso
4	Capacitación y sensibilización	Presentación PowerPoint, Infografías, estrategias de capacitación		Presentaciones
5	Continuidad operativa	Resultado de las actividades anteriores		Plan de contingencia y recuperación de la información en casos de desastre

4.3. Programa de documentos electrónicos

- **Descripción**

El programa específico de gestión de documentos electrónicos es una herramienta diseñada para facilitar la organización, almacenamiento y acceso a los documentos digitales de una organización.

Este programa permite la creación de una estructura jerárquica para clasificar los documentos, así como la asignación de permisos de acceso para garantizar la seguridad de la información.

Además, ofrece funcionalidades como la indexación de documentos, la búsqueda avanzada y la automatización de procesos de gestión documental, el programa de gestión de documentos electrónicos es una solución integral para optimizar la gestión de la información en entornos digitales.

- **Objetivos**

El objetivo principal es garantizar la integridad, autenticidad, disponibilidad y confidencialidad de la información contenida en los documentos electrónicos de la organización.

- **Objetivos específicos**

1. Reducción del uso de papel
2. Optimización de los procesos administrativos y la mejora de la seguridad en la gestión de documentos.
3. Clasificación y etiquetado de los archivos electrónicos
4. Automatización de tareas repetitivas relacionadas con la gestión documental.
5. Garantiza la integridad y confidencialidad de la información, cumpliendo con las normativas de protección de datos vigentes.

- **Alcance**

El alcance del Programa específico de gestión de documentos electrónicos incluye la implementación de políticas y procedimientos para la creación, almacenamiento, organización, acceso, recuperación y disposición de documentos electrónicos de manera eficiente y segura.

Desde el aspecto tecnológico abarcar la selección y configuración de herramientas tecnológicas para la gestión de documentos electrónicos, la capacitación del personal en su uso y la supervisión del cumplimiento de las normas y regulaciones relacionadas con la gestión de documentos electrónicos.

- **Beneficios**

1. **Mejora de la eficiencia y productividad:** Al contar con un sistema de gestión de documentos electrónicos eficiente, se facilita la búsqueda, acceso y recuperación de la información, lo que permite a los empleados encontrar rápidamente los documentos que necesitan para realizar su trabajo.
2. **Reducción de costos:** Al eliminar la necesidad de imprimir, almacenar y gestionar documentos en papel, se reducen los costos asociados con la gestión de documentos físicos, como el almacenamiento y la impresión.
3. **Cumplimiento normativo:** La implementación de un programa de gestión de documentos electrónicos ayuda a garantizar el cumplimiento de normativas y regulaciones relacionadas con la gestión de la información, como la protección de datos personales y la conservación de documentos.
4. **Mayor seguridad de la información:** Los sistemas de gestión de documentos electrónicos suelen contar con medidas de seguridad avanzadas para proteger la información confidencial, como el cifrado de datos, el control de accesos y la auditoría de actividades.
5. **Facilita la colaboración y el trabajo en equipo:** Al permitir el acceso y la edición simultánea de documentos por parte de varios usuarios, se facilita la colaboración y el intercambio de información entre los miembros de un equipo de trabajo.
6. **Preservación de la información:** Los sistemas de gestión de documentos electrónicos suelen contar con funciones de copia de seguridad y archivado que garantizan la preservación a largo plazo de la información contenida en los documentos electrónicos.

- **Metodología**

1. **Definición de objetivos y requisitos:** Se establecen los objetivos que se desean alcanzar con el programa de gestión de documentos electrónicos, así como los requisitos específicos que deben cumplir los sistemas y procesos implementados.
2. **Diseño de políticas y procedimientos:** Se desarrollan políticas y procedimientos para la creación, almacenamiento, organización, acceso,

recuperación y disposición de documentos electrónicos, asegurando la coherencia y la estandarización en la gestión de la información.

3. **Selección de herramientas tecnológicas:** Se identifican y seleccionan las herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de documentos electrónicos, considerando aspectos como la capacidad de almacenamiento, la seguridad, la facilidad de uso y la integración con otros sistemas.
4. **Implementación del programa:** Se implementan las políticas, procedimientos y herramientas tecnológicas definidas en las etapas anteriores, asegurando la capacitación del personal en su uso y la comunicación efectiva de los cambios realizados.
5. **Monitoreo y mejora continua:** Se monitorea el desempeño del programa de gestión de documentos electrónicos, recopilando datos y métricas para evaluar su efectividad y realizar ajustes o mejoras según sea necesario.

- **Lineamientos**

1. **Políticas de gestión de documentos electrónicos:** Definir políticas claras y detalladas sobre la creación, almacenamiento, organización, acceso, conservación y disposición de documentos electrónicos. Estas políticas deben incluir aspectos como la clasificación de la información, los plazos de conservación, la seguridad de la información y el acceso autorizado.
2. **Procedimientos operativos:** Establecer procedimientos detallados para la gestión diaria de documentos electrónicos, incluyendo la creación de documentos, la indexación y etiquetado, la revisión y aprobación, la distribución y el archivo. Estos procedimientos deben ser claros y fácilmente comprensibles para todos los usuarios.
3. **Capacitación del personal:** Proporcionar capacitación adecuada a todo el personal de la organización sobre el uso de las herramientas y procesos de gestión de documentos electrónicos. Es importante que todos los empleados estén familiarizados con las políticas y procedimientos establecidos y sepan cómo aplicarlos en su trabajo diario.

4. **Seguridad de la información:** Implementar medidas de seguridad robustas para proteger la información contenida en los documentos electrónicos, incluyendo el cifrado de datos, el control de accesos, la auditoría de actividades y la protección contra amenazas cibernéticas.
5. **Auditorías y revisiones periódicas:** Realizar auditorías y revisiones periódicas del programa de gestión de documentos electrónicos para evaluar su efectividad, identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
6. **Gestión del cambio:** Gestionar adecuadamente el cambio organizacional que implica la implementación de un programa de gestión de documentos electrónicos, comunicando de manera efectiva los beneficios y objetivos del programa, involucrando a los empleados en el proceso y facilitando la transición hacia nuevos procesos y herramientas.

- **Plan de trabajo**

Ítem	Actividad	Recurso	Responsable	Entregable
1	Políticas de gestión de documentos electrónicos	Diagnóstico Integral de Archivos Matriz de hallazgos	Dirección Administrativa y del Talento Humano Área Archivo y correspondencia. Área Sistemas e Informática Oficina de Planeación Institucional	Políticas
2	Procedimientos operativos	Resultado Actividad 1		Procedimientos detallados
3	Capacitación del personal	Presentación PowerPoint, Infografías, estrategias de capacitación		Presentaciones
4	Seguridad de la información	Resultado de las actividades anteriores		Implementación de medidas de seguridad
5	Auditorías y revisiones periódicas	Resultado de las actividades anteriores		Informe técnico de auditoría.

4.4. Programa de documentos especiales

- **Descripción**

Un Programa específico de documentos especiales se refiere a un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas diseñadas para gestionar de manera eficaz y segura documentos que presentan características particulares o sensibles en una organización. Estos documentos especiales pueden incluir información

confidencial, documentos legales, registros médicos, contratos, patentes, entre otros.

- **Objetivos**

Los objetivos de un Programa específico de documentos especiales son garantizar la gestión eficaz, segura y confiable de documentos sensibles o especiales en una organización.

- **Objetivos específicos**

1. **Proteger la confidencialidad:** Garantizar que los documentos especiales sean manejados de manera segura y confidencial para evitar accesos no autorizados y proteger la información sensible contenida en ellos.
2. **Cumplir con normativas y estándares:** Asegurar que la gestión de documentos especiales cumpla con las leyes, regulaciones y estándares aplicables, como la protección de datos personales, la privacidad de la información y la seguridad de la información.
3. **Preservar la integridad de la información:** Garantizar que los documentos especiales se mantengan íntegros y no sean alterados de manera no autorizada, asegurando la fiabilidad de la información contenida en ellos.
4. **Facilitar el acceso autorizado:** Establecer mecanismos de control de accesos que permitan a las personas autorizadas acceder a los documentos especiales de manera segura y eficiente, evitando accesos indebidos.
5. **Optimizar la gestión documental:** Mejorar la eficiencia en la gestión de documentos especiales mediante la implementación de procesos y herramientas que faciliten su creación, almacenamiento, distribución, revisión y disposición de manera organizada y eficaz.
6. **Minimizar riesgos y vulnerabilidades:** Identificar y mitigar los riesgos y vulnerabilidades asociados con la gestión de documentos especiales, implementando controles de seguridad adecuados para proteger la información y prevenir incidentes de seguridad.
7. **Promover una cultura de seguridad de la información:** Sensibilizar y concienciar al personal de la organización sobre la importancia de la seguridad de la información y fomentar buenas prácticas en la gestión de

documentos especiales para proteger la información sensible de la organización.

- **Alcance**

El alcance de un Programa específico de documentos especiales abarca todas las actividades relacionadas con la gestión de documentos sensibles o especiales dentro de una organización.

- **Beneficios**

1. **Protección de la información sensible:** El programa garantiza la seguridad, confidencialidad e integridad de la información contenida en documentos sensibles, protegiéndola de accesos no autorizados, manipulaciones indebidas o filtraciones de información.
2. **Cumplimiento normativo:** Ayuda a la organización a cumplir con normativas y estándares de seguridad de la información relacionados con la gestión de documentos sensibles, lo que reduce el riesgo de sanciones legales y pérdida de reputación.
3. **Optimización de la gestión documental:** Mejora la eficiencia en la gestión de documentos especiales mediante la implementación de procesos y herramientas que facilitan su creación, almacenamiento, distribución, revisión y disposición de manera organizada y eficaz.
4. **Reducción de riesgos y vulnerabilidades:** Identifica y mitiga los riesgos y vulnerabilidades asociados con la gestión de documentos especiales, implementando controles de seguridad adecuados para proteger la información y prevenir incidentes de seguridad.
5. **Mejora de la productividad:** Al establecer procesos claros y eficientes para la gestión de documentos sensibles, se reduce el tiempo y los recursos dedicados a la búsqueda, revisión y distribución de información crítica, lo que mejora la productividad del personal.
6. **Fortalecimiento de la confianza de los Grupos de Interés:** Al proteger la información sensible de la organización y garantizar su confidencialidad, se

fortalece la confianza de los clientes, proveedores, socios y otros grupos de interés de la organización.

7. **Reducción de costos:** La implementación de un programa efectivo de gestión de documentos especiales puede ayudar a reducir los costos asociados con la pérdida de información, la recuperación de datos, la gestión de incidentes de seguridad y el incumplimiento normativo.

- **Metodología**

Durante el proceso de diagnóstico integral de archivo se determinó la situación actual de la gestión de documentos especiales de la EMPRES MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS de acuerdo con las necesidades y características de cada compañía, se presentan la siguiente metodología.

1. **Diagnóstico y evaluación inicial:** Realizar un análisis detallado de la situación actual de la gestión de documentos especiales en la organización, identificando los tipos de documentos sensibles, los procesos existentes, los riesgos y vulnerabilidades asociados, y las necesidades de mejora.
2. **Definición de objetivos y alcance:** Establecer los objetivos y metas del Programa específico de documentos especiales, así como definir el alcance del programa, los recursos necesarios y los plazos de implementación.
3. **Diseño de políticas y procedimientos:** Desarrollar políticas, normas y procedimientos claros y detallados para la gestión de documentos especiales, que incluyan aspectos como la clasificación de la información, el acceso y la seguridad, la retención y disposición, entre otros.
4. **Implementación de herramientas y tecnología:** Identificar y utilizar herramientas y tecnologías adecuadas para facilitar la gestión de documentos especiales, como sistemas de gestión documental, software de cifrado, plataformas de colaboración segura, entre otros.
5. **Capacitación y sensibilización:** Capacitar al personal de la organización en las políticas y procedimientos del Programa específico de documentos

especiales, así como sensibilizar sobre la importancia de proteger la información sensible y cumplir con las normas de seguridad.

6. **Monitoreo y control:** Establecer mecanismos de monitoreo y control para supervisar la implementación del programa, identificar posibles desviaciones o incumplimientos, y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
7. **Evaluación y mejora continua:** Evaluar periódicamente el desempeño del Programa específico de documentos especiales, recopilando retroalimentación de los usuarios y realizando ajustes y mejoras según sea necesario para garantizar su eficacia y relevancia.

- **Lineamientos**

1. **Identificación de documentos especiales:** Definir qué tipos de documentos se consideran especiales o sensibles en la organización, como contratos, informes financieros, datos personales, información confidencial, entre otros.
2. **Creación y clasificación de documentos:** Establecer procesos para la creación, clasificación y etiquetado de documentos especiales, de acuerdo con su nivel de confidencialidad, importancia y sensibilidad.
3. **Almacenamiento y custodia:** Definir las políticas y procedimientos para el almacenamiento seguro de documentos especiales, incluyendo la protección física y digital de los mismos, el control de accesos y la gestión de versiones.
4. **Acceso y control de accesos:** Establecer mecanismos de control de accesos para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los documentos especiales, mediante la autenticación de usuarios, la asignación de permisos y la monitorización de actividades.
5. **Distribución y transmisión segura:** Establecer protocolos seguros para la distribución y transmisión de documentos especiales, asegurando que la información se comparta de manera segura y confidencial, tanto interna como externamente.
6. **Revisión y aprobación:** Definir los procesos de revisión, aprobación y actualización de documentos especiales, asegurando que la información contenida en ellos sea precisa, actualizada y válida.

7. **Disposición y eliminación segura:** Establecer procedimientos para la disposición y eliminación segura de documentos especiales al final de su ciclo de vida, garantizando que la información sensible se elimine de manera segura y permanente.
8. **Auditorías y controles:** Realizar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Programa específico de documentos especiales, identificar posibles brechas de seguridad y mejorar continuamente la gestión de documentos sensibles.

- **Plan de trabajo**

Ítem	Actividad	Recurso	Responsable	Entregable
1	Identificación de documentos especiales	Cuadros de Clasificación y Tablas de Retención Documental	Dirección Administrativa y del Talento Humano Área Archivo y correspondencia. Área Sistemas e Informática Oficina de Planeación Institucional	Listado de documentos especiales
2	Creación y clasificación de documentos	Resultado de actividad 1		Diseño de proceso
3	Almacenamiento y custodia	Resultado Actividad 2		Definir las políticas y procedimientos
4	Acceso y control de accesos	Resultado Actividad 3		Establecer mecanismos de control de accesos
5	Distribución y transmisión segura	Resultado Actividad 4		Procedimientos para la disposición y eliminación
6	Revisión y aprobación	Resultado Actividad 5		Procesos de revisión, aprobación y actualización de documentos especiales
7	Disposición y eliminación segura	Resultado Actividad 6		Procedimientos para la disposición y eliminación segura de documentos especiales
8	Auditorías y controles	Resultad de actividades anteriores		Informe técnico de auditoria

4.5. Programa de Formación y Capacitación (Plan Institucional de Capacitación – PIC)

- **Descripción**

El programa de capacitación en gestión documental es fundamental para garantizar que el personal de una organización esté adecuadamente preparado y capacitado para cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en relación con la creación, organización, almacenamiento, acceso, recuperación y disposición de la información documental.

- **Objetivos**

El objetivo principal del programa de capacitación en gestión documental es promover la adopción de buenas prácticas en la gestión de la información documental, asegurando su integridad, confidencialidad, disponibilidad y cumplimiento normativo. Al capacitar al personal en estos aspectos fundamentales, se busca mejorar la eficiencia operativa, reducir riesgos de pérdida de información, garantizar la seguridad de los datos y promover una cultura organizacional orientada a la gestión documental eficaz.

- **Objetivos específicos**

1. Familiarizar al personal con los conceptos básicos de la gestión documental.
2. Capacitar al personal en el uso de herramientas y tecnologías de gestión documental.
3. Promover el cumplimiento de las políticas y procedimientos de gestión documental.
4. Mejorar la eficiencia y productividad en la gestión de la información documental.
5. Sensibilizar al personal sobre la importancia de la seguridad de la información y la protección de datos.

- **Alcance**

El programa de capacitación en gestión documental bien diseñado y ejecutado contribuirá a fortalecer las habilidades y competencias del personal en la gestión eficiente y segura de la información documental, lo que a su vez beneficiará a la organización en términos de cumplimiento normativo, eficiencia operativa y protección de datos.

- **Beneficios**

1. **Mejora en la eficiencia operativa:** Al capacitar al personal en la gestión documental adecuada, se optimizan los procesos relacionados con la creación, organización, almacenamiento y acceso a la información documental. Esto puede resultar en una mayor eficiencia operativa y una reducción de tiempos y costos asociados a la gestión de documentos.
2. **Cumplimiento normativo:** Un programa de capacitación en gestión documental ayuda a garantizar que el personal esté al tanto de las normativas y políticas internas y externas relacionadas con la gestión de la información. Esto contribuye a cumplir con los requisitos legales y regulatorios vigentes, reduciendo el riesgo de sanciones y multas por incumplimiento.
3. **Mejora en la toma de decisiones:** Una gestión documental eficaz proporciona acceso rápido y fácil a la información relevante, lo que facilita la toma de decisiones informadas y basadas en datos concretos. Al capacitar al personal en la gestión documental, se promueve una cultura organizacional orientada a la utilización de información precisa y actualizada en la toma de decisiones.
4. **Seguridad de la información:** La capacitación en gestión documental incluye aspectos relacionados con la seguridad de la información y la protección de datos sensibles. Al concienciar al personal sobre las mejores prácticas en este ámbito, se fortalece la protección de la información contra posibles amenazas y vulnerabilidades.
5. **Reducción de riesgos:** Una adecuada gestión documental ayuda a minimizar los riesgos asociados a la pérdida, robo o mal uso de la información documental. Al capacitar al personal en la implementación de medidas de seguridad y control, se reduce la probabilidad de incidentes que puedan afectar la integridad y confidencialidad de los documentos.

- **Metodología**

1. Sesiones presenciales, virtuales o mixtas, según las necesidades y disponibilidad del personal.

2. Material didáctico como presentaciones, guías, manuales y tutoriales.
3. Ejercicios prácticos y casos de estudio para aplicar los conocimientos adquiridos.
4. Evaluaciones para medir el nivel de comprensión y retención de la información.
5. Retroalimentación y seguimiento para asegurar la efectividad de la capacitación.

- **Lineamientos**

1. **Identificación de necesidades:** Realizar un análisis detallado de las necesidades de capacitación en gestión documental dentro de la organización, identificando las áreas de mejora y las competencias requeridas por el personal.
2. **Definición de objetivos:** Establecer objetivos claros y medibles para el programa de capacitación, enfocados en mejorar la eficiencia en la gestión documental, garantizar el cumplimiento normativo y promover una cultura de seguridad de la información.
3. **Diseño del plan de capacitación:** Elaborar un plan de capacitación detallado que incluya los temas a abordar, los métodos y recursos de enseñanza, la duración de las sesiones, los responsables de la formación, y los criterios de evaluación del aprendizaje.
4. **Selección de contenidos:** Seleccionar los contenidos y materiales de capacitación adecuados, que aborden aspectos fundamentales de la gestión documental como la creación de documentos, la organización y clasificación, el acceso y recuperación, la conservación y disposición, y la seguridad de la información.
5. **Metodología de enseñanza:** Utilizar metodologías de enseñanza efectivas y participativas, como talleres prácticos, estudios de caso, simulaciones y actividades de aprendizaje colaborativo, que permitan al personal adquirir habilidades prácticas y aplicables en su trabajo diario.
6. **Evaluación y seguimiento:** Implementar mecanismos de evaluación para medir el impacto del programa de capacitación en la adquisición de

conocimientos y habilidades por parte del personal. Realizar un seguimiento continuo para identificar áreas de mejora y ajustar el programa según sea necesario.

7. **Integración con la cultura organizacional:** Promover la integración de los principios de gestión documental en la cultura organizacional, fomentando la responsabilidad compartida de todos los colaboradores en la correcta gestión de la información documental.
8. **Actualización y mejora continua:** Mantener el programa de capacitación actualizado con las últimas tendencias y mejores prácticas en gestión documental, y realizar mejoras continuas en base a la retroalimentación recibida de los participantes y los resultados obtenidos.

- **Plan de trabajo**

Ítem	Actividad	Recurso	Responsable	Entregable
1	Identificación de necesidades	Procesos y procedimientos Hallazgos de Auditoría	Dirección Administrativa y del Talento Humano Área Archivo y correspondencia.	Listado de necesidades
2	Definición de objetivos	Resultados de la actividad 1		Objetivos y alcance del Plan de Capacitación entorno a la gestión documental
3	Diseño del plan de capacitación	Resultados de actividades anteriores		Borrador del plan de capacitación
4	Selección de contenidos	Borrador del plan de capacitación		Ajustes al borrador del plan de capacitación
5	Diseño de metodología de enseñanza	Borrador del plan de capacitación		Definición de estrategias
6	Evaluación de seguimiento	Resultado de actividades anteriores		Informe técnico de seguimiento
7	Integración d cultura institucional	Resultado de actividad 6		Actas de reunión, infografías, herramienta visual para apoyar la capacitación
8	Actualización y mejora continua	Resultados de las actividades anteriores		Actas de reunión

4.6. Programa de Auditoría y Control

- **Descripción**

Este programa incluye la identificación de posibles riesgos y vulnerabilidades en el manejo de la documentación, así como la implementación de medidas correctivas y preventivas para mitigarlos. Asimismo, se lleva a cabo un seguimiento periódico de las acciones tomadas y se realizan informes de auditoría para informar a la dirección de la organización sobre el estado del cumplimiento del programa de gestión documental.

- **Objetivos**

Tiene como objetivo verificar que se están cumpliendo de manera efectiva las políticas y procedimientos establecidos en el programa de gestión documental de la organización. Este programa se encarga de revisar y evaluar la creación, organización, almacenamiento, conservación y disposición de los documentos de la empresa, garantizando su integridad, autenticidad, disponibilidad y confidencialidad.

- **Objetivos específicos**

1. Verificar la correcta implementación de las políticas y procedimientos establecidos en el programa de gestión documental de la organización.
2. Evaluar la eficacia de los controles de acceso y seguridad de la información documental.
3. Revisar la clasificación y organización de los documentos para garantizar su fácil identificación y acceso.
4. Comprobar el cumplimiento de los plazos de conservación y disposición de los documentos de acuerdo a las normativas vigentes.
5. Identificar posibles riesgos y vulnerabilidades en el manejo de la documentación y proponer medidas correctivas y preventivas.
6. Realizar seguimiento periódico de las acciones tomadas para corregir deficiencias detectadas en auditorías anteriores.

7. Generar informes de auditoría detallados para informar a la dirección de la organización sobre el estado del cumplimiento del programa de gestión documental.
8. Promover una cultura de cumplimiento y conciencia sobre la importancia de la gestión documental en la organización.

- **Alcance**

El alcance del programa específico de auditoría y control en el cumplimiento del programa de gestión documental abarca todas las áreas y procesos de la organización que están relacionados con la creación, recepción, almacenamiento, conservación, uso y disposición de la documentación.

Entre los aspectos específicos en este programa se encuentra: revisión de las políticas y procedimientos establecidos en el programa de gestión documental, evaluación de la infraestructura tecnológica utilizada para la gestión documental, verificación de la adecuada clasificación y etiquetado de los documentos.

- **Beneficios**

1. Cumplimiento normativo: Ayuda a garantizar el cumplimiento de las normativas y regulaciones relacionadas con la gestión de la documentación, evitando posibles sanciones y riesgos legales.
2. Mejora de la eficiencia: Permite identificar y corregir posibles deficiencias en los procesos de gestión documental, optimizando la eficiencia en la organización.
3. Protección de la información: Contribuye a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información documental, protegiendo los datos sensibles de la empresa.
4. Reducción de riesgos: Identifica y mitiga posibles riesgos y vulnerabilidades en la gestión documental, minimizando la posibilidad de pérdida o acceso no autorizado a la información.
5. Mejora en la toma de decisiones: Facilita el acceso oportuno y seguro a la información relevante, permitiendo una toma de decisiones más informada y eficaz.

6. Eficiencia operativa: Ayuda a simplificar y agilizar los procesos de gestión documental, reduciendo tiempos y costos asociados a la búsqueda, recuperación y almacenamiento de documentos.
7. Transparencia y trazabilidad: Proporciona una visión clara y detallada sobre la gestión documental de la organización, permitiendo una mayor transparencia y trazabilidad de los procesos.
8. Mejora de la imagen corporativa: Refleja un compromiso con la calidad, la seguridad y la confidencialidad de la información, lo que puede mejorar la imagen de la organización frente a clientes, proveedores y otras partes interesadas.

- **Metodología**

La metodología para un programa específico de auditoría y control en el cumplimiento del programa de gestión documental puede variar según las necesidades y características de cada organización, se sugiera la siguiente metodología a tener en cuenta.

1. **Planificación:** Definir los objetivos y alcance del programa de auditoría, identificar los procesos y áreas a auditar, establecer un cronograma de actividades y asignar recursos necesarios.
2. **Recopilación de información:** Obtener y revisar la documentación relevante, como políticas, procedimientos, normativas y registros relacionados con la gestión documental.
3. **Evaluación de riesgos:** Identificar posibles riesgos y vulnerabilidades en los procesos de gestión documental que puedan afectar el cumplimiento normativo, la seguridad de la información o la eficiencia operativa.
4. **Diseño de pruebas y procedimientos:** Desarrollar pruebas y procedimientos específicos para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el programa de gestión documental.
5. **Ejecución de la auditoría:** Realizar las pruebas y procedimientos planificados, recopilar evidencia, entrevistar al personal relevante y analizar los hallazgos para identificar posibles incumplimientos o deficiencias.

6. **Análisis de hallazgos:** Evaluar los resultados de la auditoría, identificar áreas de mejora y oportunidades de corrección, y determinar las acciones correctivas y preventivas necesarias.
7. **Comunicación de resultados:** Elaborar un informe detallado de auditoría que incluya los hallazgos, conclusiones, recomendaciones y un plan de acción para abordar las deficiencias identificadas.
8. **Seguimiento:** Realizar un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas implementadas para garantizar que se hayan abordado adecuadamente las deficiencias identificadas en la auditoría.

- **Lineamientos**

1. Definir claramente los objetivos y alcance del programa de auditoría y control en relación con el programa de gestión documental. Es fundamental tener una comprensión clara de lo que se espera lograr con la auditoría y qué áreas serán evaluadas.
2. Identificar los requisitos normativos y regulatorios aplicables a la gestión documental de la organización. Es importante asegurarse de que el programa de auditoría cumpla con las normativas vigentes y los estándares de la industria.
3. Establecer un plan de auditoría detallado que incluya la programación de actividades, los recursos necesarios, los procedimientos de auditoría y las responsabilidades de cada parte involucrada en el proceso.
4. Desarrollar un conjunto de criterios de auditoría claros y específicos que permitan evaluar el cumplimiento de los requisitos del programa de gestión documental, así como la eficacia de los controles implementados.
5. Documentar adecuadamente los hallazgos de la auditoría, incluyendo evidencia de las pruebas realizadas, conclusiones, recomendaciones y un plan de acción detallado para abordar las deficiencias identificadas.
6. Comunicar de manera efectiva los resultados de la auditoría a las partes interesadas pertinentes, como la alta dirección, el equipo de gestión documental y otros responsables de la implementación de acciones correctivas.

7. Realizar un seguimiento continuo de las acciones correctivas y preventivas implementadas para garantizar que se hayan abordado adecuadamente las deficiencias identificadas y que se mejore continuamente el programa de gestión documental.

- **Plan de trabajo**

Ítem	Actividad	Recurso	Responsable	Entregable
1	Establecer objetivos y alcance	Procesos y procedimientos	Dirección Administrativa y del Talento Humano Área Archivo y correspondencia. Gerencia Oficina de Control Interno	Objetivos y alcance del Programa de Auditoría
2	Registro de requisitos normativos	Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares entorno a la Gestión documental		Normograma
3	Plan de auditoría	Procesos y procedimientos		Cronograma
4	Desarrollo de criterios de auditoría	Procesos y procedimientos		Lista de chequeo para auditar
5	Documentar hallazgos de auditoría	Lista de chequeo		Informe técnico
6	Notificación de Resultados	Informe técnico		Acta de reunión
7	Seguimiento continuo	Informe técnico Acta de reunión		Actas de reunión

7. Conclusiones

La implementación de un programa de gestión documental bien estructurado es un paso fundamental en la optimización de los procesos operativos de cualquier organización. A medida que la empresa enfrenta un entorno cada vez más complejo y competitivo, la necesidad de gestionar de manera eficiente la información se convierte en una prioridad estratégica. La capacidad de acceder a documentos relevantes de forma rápida y sencilla no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también promueve la transparencia y apoya la toma de decisiones informadas.

En primer lugar, la eficiencia operativa se ve incrementada de manera significativa gracias a una gestión documental adecuada. Al contar con un sistema que clasifique, organice y almacene documentos de forma lógica, se reducen los

tiempos de búsqueda y recuperación de información. Esto resulta en una utilización más efectiva de los recursos, permitiendo que el personal se enfoque en tareas de mayor valor añadido. Además, la digitalización de documentos y la automatización de procesos contribuyen a minimizar errores, lo que a su vez mejora la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, la transparencia se ve fortalecida a través de una gestión documental efectiva. Al tener acceso a información bien estructurada y fácilmente disponible, se fomenta un ambiente de confianza dentro de la organización. Los equipos de trabajo pueden colaborar de manera más abierta, y la disponibilidad de datos precisos promueve una cultura de rendición de cuentas.

Finalmente, un programa de gestión documental proporciona las herramientas necesarias para una mejor toma de decisiones. La disponibilidad de información actualizada y relevante permite a los líderes de la organización evaluar distintas alternativas con mayor claridad. La posibilidad de realizar análisis de datos y generar informes a partir de documentos bien gestionados ofrece una visión integral del desempeño organizativo, facilitando así decisiones estratégicas que pueden impactar positivamente en el futuro de la empresa.

En conclusión, la planeación, ejecución e implementación de un programa de gestión documental bien estructurado no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también es fundamental para fomentar la transparencia y fortalecer la toma de decisiones dentro de la organización. Investigar y adoptar las mejores prácticas en gestión documental debe ser considerado un pilar estratégico, que contribuye al adecuado funcionamiento y sostenibilidad de cualquier entidad en el mercado actual.