

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 1/24

Índice

Aspectos Generales	3
1. Introducción	3
2. Alcance y campo de aplicación	3
3. Objetivo General	3
4. Publico al cual está dirigido	4
5. Requerimientos para el desarrollo del PGD	4
5.1. Normativos	4
5.2. Económicos	4
5.3 Administrativos	4
5.4 Tecnológicos	5
6. Lineamientos para los procesos de la Gestión Documental	5
6.1. Planeación Estratégica de la Gestión Documental	6
6.1.2 Objetivo	6
6.1.3 Alcance	6
6.1.4 Actividades	6
6.1.5 Planificación de las capacitaciones, inducciones y reinducciones a los funcionarios	6
6.1.6 Controlar el cumplimiento de estas actividades evidenciándolas	6
6.1.7 Elaborar el plan de trabajo e implementación para los instrumentos archivísticos establecidos en el Decreto 2609 de 2012 artículo 8	7
6.2 Gestión y Trámite	7
6.2.1 Objetivo	7
6.2.2 Alcance	7
6.2.3 Gestión y Trámite en: Atención al Ciudadano	10
6.2.4 Caracterización de usuarios	11
6.3 Organización Documental	12
6.3 1. Objetivo	12
6.3 2. Alcance	12
6.4 Transferencias Documentales	12
6.4.1. Objetivo	12
6.4.2. Alcance	12
6.5 Disposición de Documentos	13
6.5.1 Objetivo	13
6.5.2 Alcance	13
6.6 Preservación a largo Plazo	14

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 2/24

6.6.1. Objetivo	14
6.6.2. Alcance	14
6.7 Valoración Documental	15
6.7.1 Objetivo	15
6.7.2 Alcance	15
7. Fases de Implementación del P.G.D.	15
7.1 Programas Específicos	16
7.2 Normalización de Formularios Electrónicos	16
7.3 Programa de Documentos Vitales o Esenciales	17
7.4 Programa de Gestión de Documentos Electrónicos	18
7.5 Programa de Archivos Descentralizados	19
7.6 Programa de Reprografía	19
7.7 Programa de Documentos Especiales	20
7.8 Capacitación	20
7.9 Programa de Auditoría y Control	21
7.10 Programa Gestión del Cambio	22
7.11 Programa Gestión del Conocimiento	23
8. Armonización con los Planes y Sistemas de Gestión de la Entidad	23
Bibliografía	24

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 3/24

Aspectos Generales

1. Introducción

Siguiendo los lineamientos archivísticos emanados por el Archivo General de la Nación y considerando que el Programa de Gestión Documental se establece como requerimiento normativo según lo indicado en:

- **Ley General de Archivos 594 de 2000**, Título V: Gestión de Documentos. Artículo 21, Programas de Gestión Documental: Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.
- **Decreto 2609 de 2012**, reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 589 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del Estado
- **Ley estatutaria 1712 de 2014**. Ley de transparencia y del derecho del acceso a la información pública nacional. Artículo 15: Programa de Gestión Documental y artículo 17. Sistemas de información.

Surge la necesidad de documentar la Gestión Documental al interior de las Empresas Públicas de Armenia ESP, con el fin de diseñar e implementar instrumentos que permitan las buenas prácticas archivísticas al interior de la entidad.

A continuación se presenta el Programa de Gestión Documental para Empresas Públicas de Armenia ESP, como instrumento archivístico que contribuye con la implementación de la política de desarrollo y eficiencia administrativa, la aplicación de las políticas atención al ciudadano, la transparencia, la administración electrónica, el gobierno electrónico, entre otros aspectos que se relacionan con la administración pública.

2. Alcance y campo de aplicación

El Programa de Gestión Documental *contempla la elaboración de todos los documentos internos requeridos por los procesos y establecidos para el cumplimiento de cualquier directriz señalada por la Alta Dirección* de Empresas Públicas de Armenia ESP., es la consolidación de planes, procedimientos, documentos, instructivos y registros que están publicados en la Intranet Link Sistema Integrado de Gestión S.I.G. al alcance de todos los funcionarios para su consulta y aplicación permanente, permitiendo la administración, actualización y modernización de la gestión documental al interior de la entidad.

El Programa de Gestión Documental y sus actualizaciones *fueron aprobados* por el Comité Interno de Archivo y la representante de la Alta Dirección del Sistema de Gestión Integrado, *mediante acta No. 04 de noviembre 18 de 2015,* adoptado para la empresa mediante *Resolución de Gerencia No. 431 de noviembre 18 de 2015* , su implementación es responsabilidad de la Subgerencia Administrativa - Gestión de Recursos y Archivo Central; el control de su implementación de la Dirección Control de Gestión y publicación en la página Web www.epa.gov.co link *Buen Gobierno.*

3. Objetivo General

Dotar a Empresas Públicas de Armenia ESP, de un instrumento archivístico que describa los procesos y procedimientos de la Gestión Documental: planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 4/24

de la documentación de archivo producido y recibido en la Empresa, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación y como apoyo a la modernización de la Gestión Documental incluyendo aspectos conceptuales y metodológicos, así como un conjunto de elementos que ilustran cada proceso.

4. Público al cual está dirigido

Este documento está dirigido a la Alta Dirección y a todos los procesos de Empresas Públicas de Armenia ESP, que harán parte de su implementación, quienes tienen la responsabilidad de evaluar, aprobar y hacer seguimiento a las estrategias y metas que se establecen en el Programa de Gestión Documental, así mismo obtener la asignación de los recursos financieros, administrativos, jurídicos y técnicos que permiten la implementación y mantenimiento del PGD.

5. Requerimientos para el desarrollo del PGD

5.1. Normativos

En el Listado Maestro de Documentos *AM-R-003 GR* del proceso *Gestión de Recursos* se encuentra publicada toda la legislación y normativa aplicable a la *Gestión Documental*, esta información se puede consultar en Intranet Link Sistema de Gestión Integrado, <http://intraepa.gov.co/> y externamente en <http://www.archivogeneral.gov.co/normativa>, *Archivo General de la Nación*; como fuentes de transparencia de la administración pública y para facilitar el control y la vigilancia, el cumplimiento de los requerimientos normativos de la gestión, así mismo la actualización de la legislación aplicable y de atención al ciudadano, en este caso orientado a promover la participación ciudadana, garantizar los derechos, protección de datos personales, libertad y acceso a la información restricciones de uso por reserva legal y secreto profesional.

5.2. Económicos

La ejecución, implementación y cumplimiento de las estrategias trazadas a corto, mediano y largo plazo del Programa de Gestión Documental, requieren financiamiento y para ello la apropiación de recursos que garanticen la implementación anual de actividades. Estas actividades se encuentran contempladas en el presupuesto gastos de funcionamiento, inversión y actividades de gestión de la Empresa.

Las actividades y ejecuciones presupuestales se ven reflejadas en los siguientes documentos que se pueden consultar en la Intranet link S.G.I.:

- GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
- GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT priorizado
- PC-PP-001 Plan Operativo Anual de Inversiones Priorizado
- PC-PP-002 Plan de Acción
- GTH-PP-001 Plan Organizacional de formación y capacitación
- GR-PP-001 Plan de Trabajo Archivo Central

5.3 Administrativos

El equipo interdisciplinario para la *elaboración de los diferentes instrumentos archivísticos* está conformado por los integrantes del Comité Interno de Archivo, el (a) Representante de la Alta Dirección,

 EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA - ESP	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 5/24

Subgerentes, Directores, líderes y funcionarios de los procesos. La documentación que se genera puede ser aprobada mediante Resolución de Gerencia o normalizada por el Sistema de Gestión Integrado y posterior publicación en la Intranet link SGI, para la consulta de todos los funcionarios.

5.4 Tecnológicos

Empresas Públicas de Armenia ESP, a través de la *Dirección Tecnología de la Información y las Comunicaciones*, determina las condiciones tecnológicas de la *empresa* y define los ajustes en cuanto a la arquitectura que sea escalable e interoperable con los sistemas de información existentes, garantizando con ello el cumplimiento a las características técnicas de infraestructura tecnológica, conectividad, soporte y prestación de servicios por medios electrónicos.

Esta implementación está articulada con el cumplimiento de los lineamientos exigidos en la estrategia de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; aplicándose el principio de neutralidad tecnológica, permitiendo optimizar, modernizar e incorporar tecnologías de la información, con servicios que marcan las tendencias en movilidad, software como servicios, inteligencia de negocios y gestión avanzada de software para la gestión documental orientada a facilitar acciones para el acceso, uso, captura, producción, administración, colaboración, entrega, seguridad, control, conectividad y preservación de la información contenida en los documentos de archivo; *consultar:*

- DTIC-D-004 Planeación del ajuste Tecnológico
- DTIC-D-005 Encuesta de Seguridad
- DTIC-D-006 Plataforma de Software Sistemas de Información
- DTIC-D-007 Plataforma de Hardware Sistemas de Información
- GG-PP-003 *Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT*
- GG-PP-004 *Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT priorizado*

6. Lineamientos para los procesos de la Gestión Documental

A continuación se presentan las estrategias de formulación e implementación por cada proceso de la Gestión Documental, acordes con el Decreto 2609 de 2012: Artículo 9, los cuales son producto del análisis de las necesidades de la entidad en términos: normativos, administrativos, técnicos archivísticos, tecnológicos, buenas prácticas y gestión de la información, que se obtuvo a partir de la etapa de diagnóstico según documento Diagnostico Matriz de responsabilidades RACI *GR-MA-001* y Programa de Gestión Documental – PGD.

La estimación de tiempo para desarrollar las actividades para la implementación en GR-D-003 Cronograma Matriz de Responsabilidades RACI.

La creación y actualización de los procedimientos, *formatos, guías, manuales, instructivos y demás normativos del Sistema de Gestión Integrado*; se realizará siguiendo la metodología establecida en la *Norma para la elaboración de Documentos AM-D-001*.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 6/24

6.1. Planeación Estratégica de la Gestión Documental

6.1.2 Objetivo

Continuar con la formulación de los documentos que sean necesarios para la planeación estrategia de la gestión documental y garantizar que estén alineados con lo establecido en los Planes de Acción Institucionales.

6.1.3 Alcance

Este documento inicia con la formulación y aprobación de los documentos estratégicos, pasando por la difusión, actualización y seguimiento al cumplimiento *de los requisitos legales de la Gestión Documental*, siendo aplicable a todos los planes, programas, proyectos, procedimientos y *documentación relacionada* de Empresas Públicas de Armenia ESP.

6.1.4 Actividades

El desarrollo de este documento involucra las siguientes acciones:

- Publicación del Programa de Gestión Documental - **PGD**, *en página web*; hacer seguimiento a su cumplimiento y actualizarlo cuando sea necesario.
- Publicación y actualización del Plan Institucional de Archivos – PINAR *GR-PP-002*; *en página web*; hacer seguimiento a su cumplimiento y actualizarlo cuando así sea necesario.
- *Actualizar y publicar cuando sea necesario la Política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información “SGSI”*. GG-D-019.
- Seguimiento y actualización del AM-R-025 Mapa de Riesgos y Controles del proceso Gestión de Recursos en cuanto a la Gestión Documental.
- Crear, actualizar y divulgar procedimientos y demás información que se genere referente a la gestión documental.

6.1.5 Planificación de las capacitaciones, inducciones y reinducciones a los funcionarios:

Consultar en la intranet link Sistema de Gestión Integrado:

- GTH-PP-001 Planificación Organizacional de Formación, Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Desempeño Laboral
- GTH-P-004 Administración de formación del personal
- GTH-P-006 Procedimiento Comunicación Participación y Consulta
- GTH-I-003 *Instructivo Encuesta necesidad de Inducción Reinducción Entrenamiento y Formación*

6.1.6 Controlar el cumplimiento de estas actividades evidenciándolas en:

- GTH-R-005 *Seguimiento a la planificación organizacional de formación, capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Desempeño laboral*
- *GTH-R-006 Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices)*
- GTH-R-008 Evaluación de la Eficacia Jornada de Capacitación

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 7/24

- GTH-R-018 Encuesta de necesidades de Formación y Calificación del Tema por Procesos
- GTH-R-032 Traslado o reasignación de funciones
- JSG-R-002 Acta de Inicio

6.1.7 Elaborar el plan de trabajo e implementación para los instrumentos archivísticos establecidos en el Decreto 2609 de 2012 artículo 8:

- *GR-D-003 Cronograma Matriz de Responsabilidades RACI*
- Aplicar mejores prácticas en tecnologías de la información a través de la integración de aplicaciones que permitan trabajo colaborativo en sistemas de información, uso de tecnología verde:
 - Intranet
 - Intra web-Documentos
 - Correo Electrónico
 - Sistema de Gestión Integrado
- Archivar contenido web (webarchiving): *copias de seguridad, servidores, nube y multicanales de atención al ciudadano:*
 - GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Empresas Públicas de Armenia ESP.
 - GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Priorizado 2015
 - Contratos prestación de servicios.
- *Diseño de un* procedimiento de “Producción documental” y su registro en el Sistema de Gestión Integrado.
 Generar políticas de producción documental que incluya: preservación a largo plazo, documentos en soporte análogo, digital y electrónico, digitales y generación de copias idénticas de esos documentos.
 - AM-D-001 Norma para la elaboración de Documentos
 - GG-D-019 Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información “SGSI”

6.2 Gestión y Trámite

6.2.1 Objetivo

Realizar el conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución; incluidas las actuaciones o delegaciones de los documentos así como la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta, el control y seguimiento a los trámites hasta la resolución de los asuntos que gestiona Empresas públicas de Armenia ESP.

6.2.2 Alcance

Comprende desde el registro de los documentos hasta *la disposición final* de Empresas Públicas de Armenia ESP.

- Registro, vinculación a un trámite y distribución de documentos.
 - Documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado

	Programa de Gestión Documental "PGD"	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 8/24

- Tablas de Retención Documental "TRD"
- Tablas de Valoración Documental "TVD"
- Articular y promover la difusión los instrumentos que facilitan el acceso y consulta de información pública, indicados en la Ley de 1712 de 2014, *mediante*:
 - GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Empresas Públicas de Armenia ESP.
 - GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Priorizado 2015
 - *DTIC-MA-002* Matriz de Autodiagnóstico para el Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014
- Consulta de documentos de archivo: difusión, disponibilidad, canales de acceso y recuperación de la información:
 - Intranet
 - Intra web-Documents
 - Correo Electrónico
 - Sistema de Gestión Integrado "*SIG*"
 - *Inventarios Documentales.*
 - *Archivos de Gestión y Central.*
- Control y seguimiento a la atención en tiempos de respuesta a los trámites hasta que estén finalizados.
 - GG-D-015 Política de Gestión de Quejas
 - AM-R-025 Mapa de Riesgos y Controles
- Normalización de asuntos institucionales, que permita la parametrización de Sistemas de Información y el lenguaje más accesible y claro al ciudadano.
 - GR-R-011 Tablas de Retención Documental "TRD"
 - GR-R-032 Tablas de Valoración Documental "TVD"
 - GR-R-029 Cuadro de Clasificación Documental "CCD"
- Difusión de uso de trámites y servicios en sede electrónica para usuarios externos.
 - GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Empresas Públicas de Armenia ESP.
 - GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Priorizado
- Seguimiento y control a la atención de comunicaciones oficiales.
 - AM-P-003 Procedimiento de Auditorías de Gestión
 - AM-P-004 Procedimiento Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora
 - AM-P-005 Anexo 1: Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme
 - AM-P-005 Anexo 2: Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme
 - AM-P-005 Tratamiento de Producto Servicio y o Trabajo No Conforme
 - AM-P-007 Procedimiento Tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos
 - AM-PP-002 Plan de Mejoramiento Continuo

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 9/24

- AM-R-025 Mapa de Riesgos y Controles
- Seguimiento, control y disponibilidad de expedientes en archivos de gestión y *central*: Auditorías internas y externas *a cargo de la* Dirección Control de Gestión y *Análisis y Mejora*:
 - AM-R-005 Plan de Auditoria Interna
 - AM-R-006 Lista de Chequeo Auditoria Interna
 - AM-R-007 Informe General de Auditorías Internas de Gestión
- *Diseño de un* procedimiento de “Gestión y trámite documental” y su registro en el Sistema de Gestión Integrado del EPA ESP.
 - GR-P-008 Procedimiento Recepción, distribución, digitalización, elaboración de inventarios documentales, transferencias documentales conservación y disposición final de Información Primaria y Secundaria (documentos internos y externos) de Empresas Públicas de Armenia ESP.
 - GR-I-001 Instructivo Trámites de Oficios y/o Solicitudes de Información de los Entes de Control.
- Definir para Empresas Publicas de Armenia ESP., el esquema de publicación, relacionarlo con lo requerido en la Ley 1712 de 2014, Acceso a la información y la transparencia.
 - Página Web <http://www.epa.gov.co/>
 - DTIC-MA-001 Matriz de Autodiagnóstico Cumplimiento Ley 1712 del 2014
- Visualización de información:
 - La Integración de los Sistema de Información que facilitan la búsqueda, recuperación y consulta de documentos administrativos de Empresas Públicas de Armenia ESP, son a través de:
 - a)** Software de visualización de información (metabuscador).
 - Página Web <http://www.epa.gov.co/>
 - Intranet <http://intraepa.gov.co/>
 - Intraweb-Documentos (Intranet)
 - Sistema de Gestión Integrado (Intranet)
 - b)** Sistemas de Información de georreferencia y desarrollo de aplicativos móviles.
 - Página Web <http://www.epa.gov.co/>
 - *APP Vive* EPA E.S.P
 - <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.com.seven.pqrdepaesp>
 - c)** Sistemas de Información que conducen a realizar un Sistema de Inteligencia Empresarial.
 - Sistema de Gestión Integrado
 - Intraweb-Documentos
 - Sistema Comercial – *ARQ Utilities*
 - Sistema Financiero – Compu Helmac, Soluciones Tecnológicas

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 10/24

- Software del Centro de Control Maestro
- Software del Laboratorio de Calibración de Medidores
- Sistema de Información Geográfica.

6.2.3 Gestión y Trámite en: Atención al Ciudadano.

La Oficina de Atención al Ciudadano creada en Empresas Publicas de Armenia ESP., según “Acuerdo 014 del 2007” Por medio del cual se adopta la Estructura Orgánica de la Empresa en el Artículo Noveno:

Atención al Cliente: Desarrolla operaciones de proyección de nuevos productos y nuevos usuarios, de aseguramiento de la calidad de los servicios incluyendo recepción, atención, tramite, resolución de reclamaciones, peticiones, quejas y recursos, técnicas y comerciales que presentan los usuarios ante la empresa, de atención a requerimientos del cliente en nuevos servicios e información y el desarrollo de actividades para satisfacción y mantenimiento del cliente,

- Contrato de Condiciones Uniformes
- GG-PP-005 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- GG-PP-005 Anexo 1 Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción
- GG-PP-005 Anexo 2 Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
Componente Política de racionalización de los Trámites
- GG-PP-005 Anexo 3 Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
Rendición de Cuentas
- GG-PP-005 Anexo 4 Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano
- GG-PP-005 Anexo 5 Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- DC-D-001 Caracterización Proceso Comercial
- DC-P-009 Procedimiento Atención al Usuario
- AM-P-007 Procedimiento Tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos
- GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
- GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT priorizado

Evaluaciones técnicas que permitan mejorar el acceso físico y consulta de información a través Sistemas de Información y canales de Atención para los ciudadanos que tiene contacto con Empresas Públicas de Armenia ESP., *incluyendo acceso de información a las personas ciegas y con baja visión, e implementar las mejoras en la institución:*

- GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT
- GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT priorizado
- DTIC-D-005 Encuesta de seguridad de la Empresa

	Programa de Gestión Documental "PGD"	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 11/24

- Actualizar periódicamente el contenido de la página web institucional en las secciones asignadas a Gestión Documental. www.epa.gov.co link Buen Gobierno
- Actualizar el contenido del audio institucional, número de teléfonos fijos indicando información relacionada con la prestación de los servicios más frecuentes, canales y horarios de atención:
 - Página Web www.epa.gov.co link Institucional
 - Oficinas Edificio CAM 7411780,
 - Oficinas Sede Corbones 7452321, 7450999, 7464310
 - Oficinas Sede Captación y Tratamiento 7495636
 - Oficinas Archivo Central 7369746
- Actualizar periódicamente el contenido de preguntas frecuentes y publicar en la página institucional. www.epa.gov.co link Atención al Ciudadano
- Elaborar, aplicar las encuestas de opinión para servicios usuarios internos y externos, hacer divulgación y seguimiento a los resultados adoptando medidas de mejoramiento:
 - Página Web www.epa.gov.co link Encuestas
 - AM-R-022 Encuesta de Satisfacción del Cliente
 - GCP-R-004 Encuesta de Satisfacción del Cliente
 - AM-R-024 Consolidación de la evaluación de satisfacción del cliente por proceso
- Procedimiento de "Atención al ciudadano" y su registro en el Sistema de Gestión Integrado de EPA ESP:
 - AM-I-001 Manejo de Buzones de Sugerencias
 - AM-P-007 Procedimiento Tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos
 - AM-P-005 Anexo 1 Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme
 - AM-P-005 Anexo 2 Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme
 - AM-P-005 Tratamiento de Producto Servicio y o Trabajo No Conforme
 - DC-P-009 Procedimiento Atención al Usuario
 - AM-R-017 Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS"
 - AM-R-018 Control Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS"
 - AM-R-023 Reporte de PQRDS en Buzón de Sugerencias

6.2.4 Caracterización de usuarios:

Caracterización de usuarios internos y externos de todos los trámites, servicios y procedimientos, actualización según necesidad, *e identificar e implementar mejoras en la prestación de los servicios y acceso a la información y a los trámites.*

- GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 12/24

- GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT priorizado

6.3 Organización Documental

6.3.1. Objetivo

Realizar el conjunto de operaciones técnicas para declarar, clasificar, ordenar y describir los documentos de archivo de Empresas Públicas de Armenia ESP.

6.3.2. Alcance

Comprende actividades de clasificación, ordenación y descripción documental en las etapas de los Archivos Gestión y Archivo Central de EPA ESP.

Publicar y actualizar cuando se requiera los instrumentos archivísticos en página web:

- Cuadro de Clasificación Documental – CCD GR-R-029
- Tablas de Retención Documental -TRD GR-R-011
- Plan Institucional de Archivos - PINAR GR-PP-002
- Manual Sistema Integrado de Conservación "S.I.C." GR-M-002
- Procedimiento de “Organización Documental” y su registro en el Sistema de Gestión Integrado de EPA ESP.
- *Procedimiento Recepción, distribución, digitalización, elaboración de inventarios documentales, transferencias documentales, conservación y disposición final de Información primaria y Secundaria (documentos internos y externos) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P GR-P-008*
- Reglamento interno de Archivo. Adoptado mediante Resolución de Gerencia 510 de 2006

6.4 Transferencias Documentales

6.4.1. Objetivo

Realizar el conjunto de operaciones técnicas para efectuar la transferencia de los documentos durante las fases de archivo en el Sistema de Gestión Documental de Empresas Públicas de Armenia ESP.

6.4.2. Alcance

Este procedimiento comprende las transferencias primarias y secundarias realizando actividades de cotejo de inventarios, validación de: estructura y formato de generación del documento, metadatos así como control de calidad de la técnica aplicada para documentos digitales o electrónicos en las etapas de los Archivo Gestión y Archivo Central de EPA ESP.

Este procedimiento involucra las siguientes acciones:

- Indicar el conjunto de operaciones, condiciones y requisitos por tipo de formato: datos, audio, video entre otros para realizar las transferencias documentales primarias.
 - AM-D-001 Norma para la elaboración de Documentos.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 13/24

- GR-P-008 Procedimiento Recepción, distribución, digitalización, elaboración de inventarios documentales, transferencias documentales conservación y disposición final de Información primaria y Secundaria (documentos internos y externos) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.
- GR-R-009 Acta Entrega de Documentos e Inventario Documental.
- Realizar las transferencias documentales primarias físicas y digitales al Archivo Central
 - GR-D-004 Cronograma de Transferencias Documentales al Archivo Central
- Verificar la aplicación de la clasificación, ordenación y descripción de los expedientes objeto de transferencia así como las condiciones adecuadas de empaque, embalaje para el traslado y entrega formal de las transferencias documentales.

6.5 Disposición de Documentos

6.5.1 Objetivo

Realizar la selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su preservación temporal, permanente o su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención y Valoración Documental de Empresas Públicas de Armenia ESP.

6.5.2 Alcance

Comprende desde la selección de los documentos de archivos acorde con el periodo de retención establecido en las Tablas de Retención Documental hasta la aplicación de la técnica de disposición final que corresponde aplicar a los documentos físicos, digitales y electrónicos del sistema de gestión documental.

El desarrollo de este procedimiento involucra las siguientes acciones:

- Seguimiento, control de calidad y confidencialidad para la realización de la destrucción documental y aprovechamiento de residuos.
- Selección de documentación de acuerdo a la finalización del periodo de retención indicado en las Tablas de Retención y Valoración Documental, aplicando técnicas de muestreo.
- Eliminación documental en soporte físico, digital y electrónico, el cual debe estar soportado por: actas de aprobación de eliminación por el Comité Interno de Archivo, garantizar la conservación de los metadatos del procedimiento, integrar la dada de baja de los activos de información, publicación en sitio web de los inventarios y actas de los documentos eliminados.
 - *Serie Documental 1020-06 Comité Interno de Archivo*
 - DPC-R-001 Acta
 - GR-R-010 Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central
 - Página Web www.epa.gov.co link Buen Gobierno
- Procedimiento de “Disposición de documentos” y su registro en el Sistema de Gestión Integrado de EPA ESP.
 - GR-P-008 Procedimiento Recepción, distribución, digitalización, elaboración de inventarios documentales, transferencias documentales conservación y disposición final de Información primaria y Secundaria (documentos internos y externos) de Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

	Programa de Gestión Documental "PGD"	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 14/24

- DPC-G-003 Guía para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales
- DPC-MA-002 Matriz consolidada de Impactos Ambientales Significativos
- DPC-MA-003 Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales
- DPC-R-011 Ficha descriptiva de Impactos Ambientales
- DPC-R-018 Revisión Ambiental Inicial
- DPC-R-026 Planificación de los Programas de Gestión Ambiental
- Procedimiento de Gestión Integral de Residuos.
 - GA-G-004 Guía para el desarrollo de Actividades del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos
- Digitalización
- Custodia de medios digitales
- Política general de Seguridad de la Información
 - GG-D-019 Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información "SGSI"
 - DTIC-G-002 Guía para la Administración de Sistemas de Información

6.6 Preservación a largo plazo

6.6.1. Objetivo

Aplicar durante la gestión el conjunto de acciones necesarias para garantizar la preservación en el tiempo de los documentos independientemente de su soporte, medio y forma de registro o almacenamiento dentro del sistema de gestión documental de Empresas Públicas de Armenia ESP.

6.6.2. Alcance

Este procedimiento comprende desde el desarrollo del Sistema Integrado de conservación, pasando por la preservación de información y conservación documental hasta la aplicación de técnicas de preservación a largo plazo de documentos físicos, digitales y electrónicos de EPA ESP.

- Implementación del Sistema integrado de conservación orientado al fondo de Empresas Públicas de Armenia ESP., en las etapas de los Archivos de Gestión y Archivo Central en concordancia con lo establecido en el Acuerdo 006 del 2014.
 - *GR-M-002 Manual Sistema Integrado de Conservación "S.I.C."*
 - *GR-G-002 Guía para la Conservación de Documentos*
 - *GR-G-003 Guía de limpieza y desinfección de áreas y de documentos de archivo*
- Administrar el plan de Preservación Digital a largo plazo de la información.
- Se diseñarán los procedimientos de Conservación Documental y Preservación digital a largo plazo y su registro en el Sistema de Gestión Integrado de EPA ESP.
- Elaboración y administración de copias de seguridad de los sistemas de información.
- Conservación preventiva.
- Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales.
 - DPC-G-003 Guía para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 15/24

- DPC-MA-002 Matriz consolidada de Impactos Ambientales Significativos.
- DPC-MA-003 Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.
- GG-D-019 Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información “SGSI”
- DTIC-G-002 Guía para la Administración de Sistemas de Información

6.7 Valoración Documental

6.7.1 Objetivo

Realizar el conjunto de operaciones técnicas para determinar los 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.

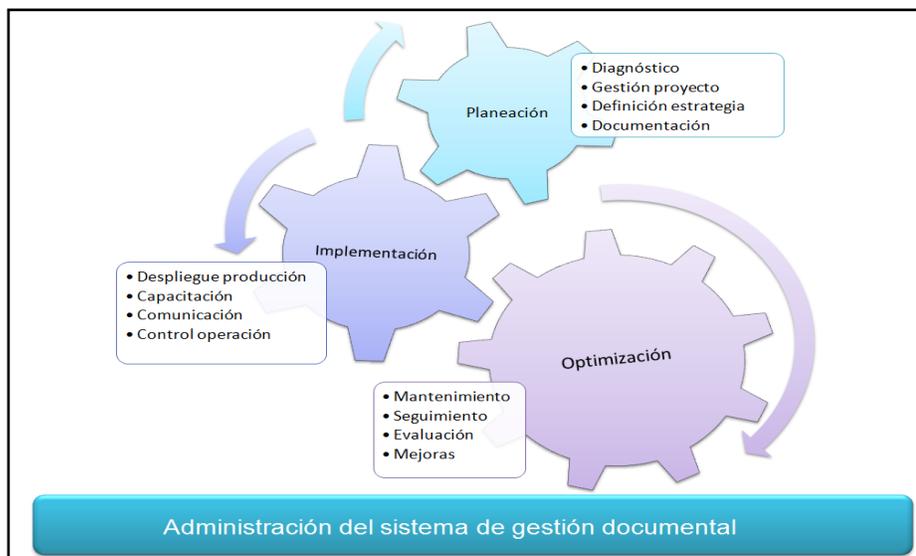
6.7.2 Alcance

Este procedimiento inicia desde la planeación de los documentos, es permanente y continuo durante el ciclo de vida del documento hasta la aplicación de las técnicas de disposición final de los documentos.

El desarrollo de este procedimiento involucra las siguientes acciones:

- Valoración documental por cada agrupación documental.
- Indicar los lineamientos que se deben seguir para evaluar la autenticidad e integridad de documentos electrónicos de archivo.
- Valorar la información producida y recibida, e identificar cuando y como se declarara en los instrumentos señalados en la Ley de transparencia: Índice de información clasificada y reservada, registro activos de información, esquema de publicación de información, articulado con las Tablas de Retención de Documental y el Cuadro de Clasificación Documental.
 - GG-D-019 Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información “SGSI”
 - DTIC-G-002 Guía para la Administración de Sistemas de Información.

7. Fases de Implementación del P.G.D.



	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 16/24

El Programa de Gestión Documental de Empresas Públicas de Armenia ESP, en la formulación de sus estrategias están articuladas con el DPC-PP-002 Plan de Acción, en el programa “Fortalecimiento Institucional”; las metas de implementación a corto, mediano y largo plazo se indican en el GR-D-003 Cronograma Matriz de Responsabilidades RACI, así mismo esta armonizado y medido en su ejecución con las actividades registradas para cada vigencia y la asignación de responsabilidades con la participación de los *procesos* en el documento GR-MA-001 Matriz de Responsabilidades RACI.

Las fases de implementación del PGD son:

7.1 Programas Específicos

Annualmente se realizará como mínimo una revisión de las necesidades de la entidad en materia de gestión documental y administración de archivos, si como la efectividad en la implementación de los programas específicos, acorde con la retroalimentación obtenida se puede cerrar o crear proyectos y programas requeridos para la optimización de la gestión documental de la entidad además aportar con la política de desarrollo y eficiencia administrativa, considerando la identificación, racionalización, simplificación y automatización de los trámites, los procesos, procedimientos, sistemas de organización y recuperación de la información, garantizando a largo plazo la disponibilidad y acceso a los documentos.

7.2 Normalización de Formularios Electrónicos

El programa de normalización de formularios electrónicos, se basa en las acciones de análisis de los documentos independiente del soporte, delimitando y fijando sus características y atributos, con el propósito de crear los formatos y formularios en un entorno electrónico, denominándolos con nombres propios; permitiendo con ello establecer: tradición documental, autenticidad y la tipología de los documentos, reflejándose así la normalización documental y terminológica necesaria para la Gestión de Documentos facilitando la identificación, clasificación y descripción los documentos.

El desarrollo de este programa comprende la realización de mínimo los siguientes documentos:

- Documentar la metodología y lineamientos que se vayan estableciendo en el desarrollo del programa, con la intención que permitan retroalimentar los procedimientos de planeación y producción del Sistema de Gestión Documental en el Sistema de Gestión Integrado.
- En desarrollo de este programa EPA ESP requiere realizar los siguientes proyectos:
- Normalización documental:
- Comprende el análisis de la producción documental independiente del soporte a fin de crear y diseñar las formas, formatos, formularios con el propósito de automatizarlos y producir documentos en el entorno electrónico, para ello se deberá identificar, delimitar y fijar las características y atributos de un análisis de cada tipo documental, estableciendo su denominación, actualizando las Tablas de Retención Documental y registrándolos en el Sistema de Gestión Integrado– SGI.
- Lenguaje controlado:
- Constituye la creación de instrumentos archivísticos orientados a la normalización terminológica propia del lenguaje interno de la entidad.

Instrumentos a elaborar:

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 17/24

1. Banco terminológico interno de EPA ESP, indicando definiciones y relaciones; debe estar relacionado con el lenguaje de las entidades del Sector de Prestación de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
 - *Mediante Resolución de Gerencia No. 510 de 2006 se adopta el Reglamento de Archivos para Empresas Públicas de Armenia ESP.*
2. Normalización de los asuntos institucionales.
 - *Mediante Resolución de Gerencia 152 2010 se adoptan las Tablas de Retención Documental para Empresas Públicas de Armenia ESP.*
 - *Cuadro de Clasificación Documental CCD GR-R-029*
3. Definición de esquema de metadatos para descripción de metadatos.
 - *Cronograma Matriz de Responsabilidades RACI GR-D-003*

7.3 Programa de Documentos Vitales o Esenciales

Comprende desde la identificación, evaluación, selección, protección, preservación y recuperación de aquella información que en caso de emergencia sirve para la defensa y restitución de derechos y deberes de personas y entidades cuya documentación haga parte del fondo documental administrativo de Empresas Públicas de Armenia ESP, permitiendo con ello la salvaguardia, preservación de los documentos, evitando la pérdida, adulteración, sustracción y falsificación de los mismos.

El desarrollo de este programa requiere documentar la metodología y lineamientos que se vayan estableciendo en el desarrollo del programa, con la intención de que permitan retroalimentar los procedimientos de planeación, producción y preservación a largo plazo de la Gestión Documental en el Sistema de Gestión Integrado.

En desarrollo de este programa en EPA ESP requiere realizar las siguientes acciones:

- Identificación los documentos vitales, valoración nivel del riesgo de seguridad de la información física y lógica en el impacto para el funcionamiento de la entidad, registro de activos de información y en las Tablas de Retención Documental - TRD.
 - GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Empresas Públicas de Armenia ESP. 2013 - 2017
 - GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Priorizado
- El programa esta armonizado y sincronizado para su desarrollo con:
 - 1) el Sistema de Seguridad de la Información, en lo relacionado con la generación de backups, protección de datos, niveles de acceso a la información, plan de contingencia; y
 - 2) con el plan de contingencia, que a la fecha está orientado para la atención de personas y no incluye el y el plan de riesgo operativo ante desastres o emergencias, orientado a la seguridad de activos de información y documentos.
- Definición, diseño de arquitectura y políticas de Sistema de Información que se requieren para la preservación de la información y documentos de carácter vital.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 18/24

7.4 Programa de Gestión de Documentos Electrónicos

Este programa propende por el diseño, implementación y seguimiento de estrategias orientadas a gestionar el ciclo de vida de los documentos en el entorno electrónico junto a los procesos de la Gestión Documental, armonizado con la racionalización de trámites e intercambio de información electrónica en el marco del Gobierno Electrónico en la Administración Pública.

El desarrollo de este programa requiere documentar la metodología y lineamientos que se vayan estableciendo en el desarrollo del programa, con la intención de que permitan retroalimentar los procedimientos de planeación, producción, gestión y trámite, organización, disposición de documentos, preservación a largo plazo, valoración, transferencia del Sistema de Gestión Documental en el Sistema de Gestión Integrado.

- Sistema de Gestión Integrado
- IntraWeb-Documentos
 - Sistema Comercial – *ARQ Utilities*
 - Sistema Financiero – Compu Helmac, Soluciones Tecnológicas
 - Software del Centro de Control Maestro
 - Software del Laboratorio de Calibración de Medidores
 - Sistema de Información Geográfica.
- Diseño e implementación de procedimientos electrónicos en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.
- Documentar y publicar el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de la entidad.
- Definir los mecanismos para salvaguardar los documentos electrónicos de archivo, en caso de alteraciones por actualización, mantenimiento y consulta o por cualquier manipulación o falla en el funcionamiento del Sistema.
- Integración de Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.

Se entenderán como Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) aquel software para gestionar información corporativa sin que cumplan todas las características y requisitos de documentos electrónicos de archivo y que para cumplir con el ciclo de vida del documento de archivo requieren ser integrados a la arquitectura del SGDEA. Entre los SGDE identificados en Empresas Públicas de Armenia ESP se encuentra:

- Correo Electrónico Institucional,
- Sistema Commercial – *IS ARQ Utilities*
- Sistema Financiero – Compu Helmac, Soluciones Tecnológicas
- IntraWeb-Documentos.
- Software del Centro de Control Maestro
- Software del Laboratorio de Calibración de Medidores

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 19/24

- Sistema de Información Geográfica.
- Preservación de información en el entorno electrónico El desarrollo de este proyecto deberá realizar pruebas y documentar:
 - Las estrategias de preservación de información a largo plazo, tales como: migración, emulación y recuperación.
 - Las técnicas para realizar la disposición de documentos en soporte: magnético, digital y electrónico.
 - Establecer el programa de actualización o renovación de la tecnología en periodos quinquenales garantizando que la información migrada pueda ser accedida y consultada en el nuevo sistema.
 - Desarrollar un proyecto para recepcionar y contener documentos electrónicos de archivo de carácter histórico y su preservación permanente.
 - GG-PP-003 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Empresas Públicas de Armenia ESP.
 - GG-PP-004 Plan de Acción Gobierno en Línea Territorial GELT Priorizado

7.5 Programa de Archivos Descentralizados

Es la entrega a un tercero de uno o varios archivos para su organización, administración, depósito, custodia, preservación y conservación de los documentos de archivo que pertenecen a la entidad por ello va desde establecer el modelo de descentralización pasando por fijar requerimientos en la prestación del servicio, niveles de seguridad, responsabilidades, costos, monitoreo y control al cumplimiento del programa acorde con la normatividad y estándares aplicables.

Dado el alcance del programa de archivos descentralizados, Empresas Públicas de Armenia ESP, no requiere desarrollarlo ya que se cuenta con depósitos para el almacenamiento y custodia, así mismo se autoabastece en la prestación de servicios para la organización, administración, preservación y conservación de sus documentos de archivo.

7.6 Programa de Reprografía

Comprende desde la evaluación de la necesidad del servicio, pasando por la formulación de estrategias y requerimientos para la aplicación de las técnicas reprográficas, captura de metadatos, realizar el seguimiento y control del producto en el marco de la producción documental del fondo administrativo de Empresas Públicas de Armenia ESP.

En desarrollo de este programa en EPA ESP requiere realizar las siguientes acciones:

- Diagnóstico de la necesidad del servicio para archivos administrativos la producción documental a través de las técnicas reprográficas de: fotocopiado, impresión, digitalización, microfilmación.
- Diseño e implementación del modelo de servicio para el uso de software para impresión, fotocopiado y digitalización para servicio de archivos de gestión, establecer: puntos de atención, centro de costos de impresión y fotocopiado, requerimiento de equipos.
- Establecer grado de avance en digitalización requerido en la documentación del Archivo Central, con el objeto de priorizar las agrupaciones documentales que requieren aplicación de estas técnicas reprográficas.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 20/24

- Establecer los requerimientos técnicos para la aplicación de las técnicas reprográficas, en particular en la digitalización utilizando el procedimiento de digitalización certificada y con fines probatorios.
- En desarrollo del programa se requiere realizar el proyecto de descripción del fondo Empresas Públicas de Armenia ESP en sus etapas de gestión, central e histórico.

7.7 Programa de Documentos Especiales

Este programa está encaminado a los documentos de archivo que por sus características no convencionales requieren tratamiento diferente estos pueden ser: gráficos, cartográficos, fotográficos, audiovisuales, sonoros, orales comprende la realización del conjunto de operaciones técnicas para clasificar, ordenar, describir, conservar, declarar, difundir y consultar los documentos especiales de archivo del sistema de gestión documental de Empresas Públicas de Armenia ESP, facilitando el acceso a la información contenida en los mismos.

El desarrollo de este programa implica como mínimo los siguientes documentos:

- Documentar la metodología y lineamientos que se vayan estableciendo en el desarrollo del programa, con la intención de que permitan retroalimentar los procedimientos de producción, gestión, trámite y organización documental.

Soportes audiovisuales.

Se requiere la integración de documentos en soportes especiales, tales como: gráficos, fotográficos, sonoros, audiovisuales, orales del fondo de Empresas Públicas de Armenia ESP, provenientes del proceso de organización del Fondo Documental Acumulado.

a) Archívamiento Web.

Captura de contenido institucional publicado en la web, por canales tales como: extranet, intranet y redes sociales: Facebook, twitter, con el propósito de preservarlo a largo plazo e integrarlo al sistema de gestión documental.

b) Visualización de información.

Dada la dispersión de repositorios para consultar información, se requiere la implementación de una solución de búsqueda empresarial que facilite el acceso a los contenidos de diferentes bases de datos, sistemas de información y colecciones de documentos de interés para ciudadanos, entidades públicas usuarios de los servicios y trámites de Empresas Públicas de Armenia ESP, así como usuarios internos para la consulta de información que requerida en la Gestión Institucional, entre los Sistemas identificados se encuentran:

- Página Web
- Intranet
- Intranet-Documentos
- Sistema de Gestión Integrado

7.8 Capacitación

Brindar capacitación en temas relacionados con los programas de Gestión Documental, administración de archivos y temas relacionados con el desarrollo del Programa de Gestión Documental y del Plan Institucional

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 21/24

de Archivo; los contenidos serán según las necesidades de capacitación para funcionarios de EPA ESP, que considere conveniente y se programará según:

- GTH-PP-001 *Planificación Organizacional de Formación, Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Desempeño Laboral* GTH-P-004 *Administración de formación del personal*
- GTH-P-006 Procedimiento Comunicación Participación y Consulta
- GTH-I-003 *Instructivo Encuesta necesidad de Inducción Reinducción Entrenamiento y Formación.*

Controlar el cumplimiento de estas actividades evidenciándolas en:

- GTH-R-005 *Seguimiento a la planificación organizacional de formación, capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Desempeño laboral*
- GTH-R-006 *Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices)*
- GTH-R-008 Evaluación de la Eficacia Jornada de Capacitación
- GTH-R-018 *Encuesta de necesidades de Formación y Calificación del Tema por Procesos*
- GTH-R-032 *Traslado o reasignación de funciones*
- JSG -R- 002 Acta de Inicio

7.9 Programa de Auditoría y Control

Tiene por objeto establecer la descripción del Cronograma de Auditorías de Gestión de primera parte y el procedimiento para el manejo de Auditorías de Segunda y Tercera parte, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión Integrado de Empresas Públicas de Armenia ESP.

Las auditorías se realizarán mínimo una (1) vez al año y son responsables de realizarlas el grupo de Auditores adscritos a Planeación Corporativa – Análisis y Mejora y Dirección Control de Gestión, el registro y seguimiento a los planes de mejoramiento se harán en el Proceso de Planeación Corporativa como articulación a la Gestión Institucional en el marco de los Planes, Programas y Proyectos que se desarrollan en la empresa y termina con la verificación de la implementación de las Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora, estableciendo la eficacia sobre los hallazgos que han sido eliminados y garantizando la no reiteración de los mismos.

Las auditorías se pueden realizar de acuerdo a los siguientes criterios:

- NTC - ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Norma NTC ISO 14001: 2015 Sistemas de gestión ambiental
- NTC-ISO/IEC 17025:2005. Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración
- NTC – ISO OHSAS 18001 Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
- NTC-ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o ambiente: Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiente, Seguridad de la información, Seguridad y Salud en el Trabajo

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 22/24

Las auditorías de la Dirección Control de Gestión y del proceso de Análisis y Mejora serán evidenciadas mediante la siguiente documentación:

- AM-R-003 Cronograma de Auditorías de Gestión
- AM-R-005 Plan de Auditoría
- AM-R-006 Lista de Chequeo
- AM-R-007 Informe General de Auditorías de Gestión
- AM-R-011 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- AM-P-006 Selección y Evaluación de Auditores Internos
- AM R 014 Evaluación Auditor Líder
- AM R 015 Evaluación Auditores en Formación
- AM R 016 Evaluación Equipo Auditor
- GTH R 001 Listado de Asistencia
- GTH R 026 Compromiso de confidencialidad
- *GG-R-013 Acta Revisión Gerencial*
- *GG-R-020 Acta de Revisión Gerencial del Sistema de Gestión Integrado de los Laboratorios*

7.10 Programa Gestión del Cambio

Con la Gestión se promoverá un ambiente propicio para enfrentar el cambio, considerando los aspectos culturales, la resistencia de las personas y la comunicación asertiva con el fin de facilitar la implementación de las acciones que integrando personas, procesos y la tecnología permita satisfacer las expectativas de gestión y misión de Empresas Públicas de Armenia ESP.

El desarrollo de este programa requiere la realización de mínimo los siguientes documentos:

- Documentar la metodología y lineamientos que se vayan estableciendo en el desarrollo del programa, con la intención de que permitan retroalimentar el proceso de Gestión Talento Humano, articulado con el Plan Institucional de capacitación así mismo realizar las recomendaciones para crear o actualizar políticas internas.
 - Necesidades: motivos para cambiar, riesgos del cambio, riesgos de no cambiar.
 - Visión: objetivos concretos, encaje en la estrategia.
 - Herramientas: formación, metodología, tecnología recursos humanos.
 - Apoyo de la dirección: facilitar el cambio, asegurar los medios, disipar las dudas

Con el desarrollo de este programa específico se pretende mejorar en las actividades: alineación entorno a la planeación estratégica, atención a usuarios, administración de cambios, definir los nuevos perfiles, funciones y competencias, conforme a los requerimientos de los procesos, uso de mejores prácticas documentadas en ambientes gestión de información, implantación de metodologías de comunicación asertiva, reconocimiento al trabajo y motivación, etc.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 23/24

7.11 Programa Gestión del Conocimiento

Con la Gestión del conocimiento se implementaran estrategias sistemáticas que faciliten la trasmisión de conocimientos, experiencias y habilidades entre los *funcionarios* de Empresas Públicas de Armenia ESP, favoreciendo la cultura organizacional de una entidad que aprende, conserva su conocimiento, es innovadora y eficiente.

Ante el hecho de que el conocimiento transita con las personas y que por ello la fuga de talento es algo que no se puede evitar lo que se debe hacer es aprovechar el conocimiento y talento cuando este en la entidad.

El desarrollo de este programa requiere la realización de mínimo los siguientes documentos:

- Documentar la metodología y lineamientos que se vayan estableciendo en el desarrollo del programa, con la intención de que permitan retroalimentar el proceso de Gestión Talento Humano, articulado con el plan institucional de capacitación y el programa de gestión del cambio.
- Documentar las experiencias indicando: avances, logros, dificultades, necesidades.
- Generar una base de conocimiento de carácter científico, a través de artículos que puedan ser publicado en revistas y ser integrados a la información que reposa en el Archivo Central y en el Sistema de Gestión Integrado de la Entidad.

Con el desarrollo de este programa específico se procurará mejorar en: articulación entre proyectos, no concentrar el conocimiento en pocas personas, facilitar el trabajo, fomentar la disposición para aprender para mejorar los resultados, disminuir el impacto por la rotación de personal, vigilancia del entorno, innovación y transformación, aprovechar el conocimiento experto, desarrollo de competencias, divulgación asertiva de información, facilitar acceso a contenidos, integrar a más personas y empoderar a más servidores públicos de la entidad para compartir lo aprendido en temas de carácter misional mejorando los resultados institucionales, la calidad técnica de contenidos conceptos, capacitaciones, asistencia técnica, prestación de servicios, proyectos, monitoreo y control; desarrollo de nuevos proyectos.

8. Armonización con los Planes y Sistemas de Gestión de la Entidad

Empresas Públicas de Armenia ESP, cumple con la normatividad pública del Estado Colombiano para la Gestión Administrativa y adopta estándares y buenas prácticas, *ver Listado Maestro de Documentos AM-R-003 en la Intranet Link Sistema de gestión Integrado "SGI"* Por lo anterior la Gestión Documental de Empresas Públicas de Armenia ESP desarrolla sus procesos y programas específicos de manera articulada con los sistemas y modelos de gestión de la entidad entre los que se encuentran:

- Sistema de Gestión Integrado
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información “SGSI”
- Sistema de Gestión Ambiental
- Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Estrategia Gobierno en Línea
- Estrategias de Atención al Ciudadano

Con el propósito de complementar funciones, acciones y responsabilidades, aportando mejoramiento continuo a la entidad, encaminado a aumentar la satisfacción de la comunidad para ser más competitivos, esto se evidencia a través de los planes de acción que se establece en la gestión anual y de cuatrienio.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 03
		Fecha de Emisión: 17-12-01
		Página: 24/24

Bibliografía

- Archivo General de la Nación. Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD: <http://www.archivogeneral.gov.co/>
- Archivo General de la Nación. Acuerdo 002 de 2014: Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones".
http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/ACUERDO_02_DE_2014.pdf
- Archivo General de la Nación. Acuerdo 5 de 2013: Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=52521>
- Congreso de la Republica. Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas>
- Congreso de la Republica. Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html
- Ministerio de Cultura. Decreto 2609 de 2012: Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas>