

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 1/23

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
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



Programa de Gestión Documental “PGD”

Documento Controlado

Código: GR-D-006

Versión: 06

Fecha de Emisión: 23-01-20

Página: 2/23

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
9. Bibliografía	24

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 3/23

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 la:

- **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 y externos requeridos por los procesos y establecidos en el Sistema de Gestión Integrado para el cumplimiento de cualquier directriz señalada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - *Comité Interno de Archivo* de Empresas Públicas de Armenia ESP. (CIGD EPA ESP), es la consolidación de planes, procedimientos, documentos, instructivos y registros que están publicados en la Intranet Link Sistema de Gestión Integrado 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 empresa.

El Programa de Gestión Documental *fue aprobado mediante acta No. 04 de noviembre 18 de 2015, Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Interno de Archivo, adoptado para la empresa mediante Resolución de Gerencia No. 431 de noviembre 18 de 2015* sus actualizaciones son aprobadas por *el Gestor de Recursos* y el profesional encargado de coordinar el Sistema de Gestión Integrado, su implementación es responsabilidad de la Subgerencia Administrativa – la unidad de Gestión de Recursos y el área de Archivo Central; el control de su implementación de la Dirección Control de Gestión y publicación en la página Web www.epa.gov.co link Instrumentos de Gestión.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 4/23

3. Objetivo General

Dotar a Empresas Públicas de Armenia ESP, de un instrumento archivístico que describa los procesos y procedimientos de la Gestión Documental *para*: planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización de la documentación de archivo producido y recibido en la Empresa, desde su origen hasta su *disposición* 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. Publico al cual está dirigido

Este documento está dirigido al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de Empresas Públicas de Armenia ESP. (CIGD EPA ESP) y a todas 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 de *Integrado*, https://intraepa.gov.co/index.php?option=com_intranet&view=perfil y externamente en <http://www.archivogeneral.gov.co/normativa>, Archivo General de la Nación; como fuente 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.:

- DPC-PP-001 Plan Operativo Anual de Inversiones Priorizado
- DPC-PP-002 Plan de Acción *Estratégico*
- GTH-PP-001 Plan Organizacional de formación y capacitación
- GR-PP-001 Plan de Trabajo Archivo Central

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 5/23

5.3. Administrativos

El equipo interdisciplinario para la elaboración de los diferentes instrumentos archivísticos está conformado por los integrantes del *Comité Institucional de Gestión y Desempeño de Empresas Públicas de Armenia ESP. (CIGD EPA ESP)* - Comité Interno de Archivo, el Director de Planeación Corporativa encargado de coordinar el Sistema de Gestión Integrado, 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 SGC, 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 *digital* 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
- DTIC-PP-004 Plan de acción Política Gobierno Digital 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, según *Decreto 1080 de 2015 patrimonio bibliográfico, hemerográfico, documental y archivístico*. 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 del *Diagnóstico integral de archivo GR-D-002* y la Matriz de responsabilidades RACI GR-MA-001 *se genera* el Programa de Gestión Documental – PGD GR-D-006.

Las actividades de implementación *y cumplimiento*, están evidenciadas en el documento GR-D-003 Cronograma Matriz de Responsabilidades RACI.

La creación y actualización de los procedimientos, formatos, guías, manuales, instructivos y demás documentos normativos del Sistema de Gestión Integrado; se realizará siguiendo la metodología establecida en la Norma para la elaboración de documentos AM-D-001, los procedimientos de Control de Documentos AM-P-001 y Control de Registros AM-P-002; podrán ser consultadas en la Intranet Link Sistema de Gestión Integrado.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 6/23

6.1. Planeación Estratégica de la Gestión Documental

6.1.1 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.

6.1.2 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.

6.1.3 Actividades

El desarrollo de este documento involucra las siguientes acciones:

- Normalización, actualización (cuando se requiera) y publicación en página web www.epa.gov.co link Instrumentos de Gestión e Intranet Link Sistema de Gestión Integrado de los siguientes documentos:
- Programa de Gestión Documental – “**PGD**”, GR-D-006
- Plan Institucional de Archivos – “**PINAR**” GR-PP-002
- Manual Sistema Integrado de Conservación “**SIC**” GR-M-002
- Tabla de Retención Documental GR-R-011
- Cuadro de Clasificación Documental GR-R-029
- *Tabla de Valoración Documental GR-R-032*
- Publicar y Actualizar cuando sea necesario la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información. GG-D-019, en la Intranet Link Sistema de Gestión Integrado
- Crear, actualizar, publicar y divulgar documentos y/o registros que se generen referente a la gestión documental.

6.1.4 Planificación de las capacitaciones, inducciones y reintroducciones a los funcionarios:


La planificación está documentada y se puede 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

6.1.5 Controlar el cumplimiento de estas actividades evidenciándolas en:

El cumplimiento de las actividades es verificable y auditable, consultando el diligenciamiento de:

- 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 y *reinducción* (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
- DJSJG-R-002 Acta de Inicio
- GR-PP-001 Plan de trabajo Archivo Central

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 7/23

6.1.6 Elaboración del plan de trabajo e implementación para los instrumentos archivísticos:

- GR-D-003 *Programa de Gestión Documental* - 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
 - IntraWeb-Documentos
 - Intranet Link Gestión Documental
 - Correo Electrónico
 - Sistema de Gestión Integrado
- Archivar contenido web (webarchiving): copias de seguridad, servidores, nube y multicanales de atención al ciudadano:
 - *DTIC-PP-004 Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado*
 - Contratos
- 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
 - *AM-P-001 Procedimiento de control de documentos*
 - *AM-P-002 Procedimiento de control de Registros*
 - GG-D-019 Política General de Seguridad y Privacidad de la Información

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. *La información relacionada se puede consultar en la Intranet, Link Sistema de Gestión Integrado:*


6.2.2. Alcance

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

- Registro, vinculación a un trámite y distribución de documentos.
 - Documentos y registros del Sistema de Gestión Integrado *publicados en la Intranet*
 - 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:
 - *DTIC-PP-004 Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado*

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 8/23

- Consulta de documentos de archivo: difusión, disponibilidad, canales de acceso y recuperación de la información:
 - Intranet
 - Intranet Link - Gestión Documental
 - IntraWeb-Documentos
 - 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS”
 - AM-R-025 Mapa de Riesgos y Controles Institucional
 - AM-R-017 Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias.
 - AM-R-018 Control reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS”.
 - AM-R-023 Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS” en Buzón de Sugerencias o en acompañamiento ciudadano
 - DC R 012 Constancia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS”
 - AM-R-025 Mapa de Riesgos y Controles Institucional
- *La normalización de asuntos institucionales, que permiten la parametrización de Sistemas de Información y el leguaje más accesible y claro al ciudadano está reglamentado en los siguientes documentos del Sistema de Gestión Integrado:*
 - GR-R-011 Tablas de Retención Documental “TRD”
 - GR-R-032 Tablas de Valoración Documental “TVD”
 - GR-R-029 Cuadro de Clasificación Documental “CCD”
 - GR-D-007 Tabla Control de Acceso a los documentos físicos y electrónicos
 - GR-G-001 Guía para acceder al Link “Gestión Documental” en la Intranet y pagina Web.
 - GR-G-005 Guía para la calificación de la información de acuerdo con sus niveles de seguridad
 - GR-P-001 Procedimiento: Administración de los Sistemas de Información Físicos y Digitales
 - DTIC-D-010 Mecanismos o controles técnicos en los Sistemas de información para restringir el acceso a los documentos en entorno electrónico
 - DTIC-G-002 Guía para la Administración de Sistemas de Información
 - DTIC-G-004 Implementación de los requisitos de Integridad, Autenticidad, Inalterabilidad, Disponibilidad, Preservación y Metadatos de los Documentos Electrónicos de Archivo “SGDEA
 - DTIC-PP-002 Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
 - DTIC-PP-003 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
- Difusión de uso de trámites y servicios en sede electrónica para usuarios externos.
 - DTIC-PP-004 Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado
 - DTIC-M-001 Manual de Usuario para la creación de Trámites y OPAS en el SUIT
- Seguimiento y control a la atención de comunicaciones oficiales.
 - AM-P-003 Procedimiento de Auditorías *internas* 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

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 9/23

- AM-P-005 *Anexo 3: Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y o Trabajo No Conforme*
- AM-P-007 Procedimiento Tratamiento de Peticiones Quejas Reclamos
- AM-PP-002 Plan de Mejoramiento *por proceso*
- AM-R-025 Mapa de Riesgos y Controles *Institucional*
- GR-I-001 Tramites de Oficios y/o Solicitudes de Información de los Entes de Control
- 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.
- *El seguimiento, control y disponibilidad de expedientes en archivos de gestión y central, se realiza mediante las Auditorías internas y externas a cargo de la Dirección Control de Gestión, Análisis y Mejora y los sistemas de información de Intranet e IntraWeb-Documentos; se pueden consultar en la Intranet Link Sistema de gestión Integrado:*
 - AM-P-003 Procedimiento: Auditorías Internas de Gestión
 - AM-P-004 Procedimiento: Acciones Correctivas, Preventivas y de 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
- *Se diseñó para la “Gestión y trámite documental” y su registro en el Sistema de Gestión Integrado del EPA ESP, los siguientes documentos:*
 - AM-D-001 Norma para la elaboración de Documentos y Registros
 - AM-P-001 Procedimiento: Control de Documentos
 - AM-P-002 Procedimiento: Control de Registros
 - 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/>
- 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)
 - Intranet Link Gestión Documental
 - Intranet Link Sistema de Gestión Integrado
 - b) Sistemas de Información de georreferencia y desarrollo de aplicativos móviles.
 - Página Web <http://www.epa.gov.co/>
 - APP Vive EPA ESP
 - <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.com.seven.pqrdepaesp>

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 10/23

c) Los sistemas de Información que conducen a realizar un Sistema de Inteligencia Empresarial para EPA ESP son:

- *Intranet Link* Sistema de Gestión Integrado
- *Intranet Link Sistema Gestión Documental*
- 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.

6.2.3. Gestión y Trámite en: Atención al Ciudadano.

La Oficina de Atención al Ciudadano fue creada en Empresas Públicas 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 usuarios, de aseguramiento de la calidad de los servicios incluyendo recepción, atención, trámite, 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, *se puede consultar en la Intranet Link Sistema de gestión Integrado los siguientes documentos:*

- Contrato de Condiciones Uniformes
 - GG-D-032 Política de atención al ciudadano y partes interesadas de Empresas Públicas de Armenia ESP.
 - GG-D-030 Carta de Trato Digno de Empresas Públicas de Armenia ESP
 - 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 *Dirección* Comercial
 - DC-P-009 Procedimiento Atención al Usuario
 - AM-P-007 Procedimiento Tratamiento de Política de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS”
 - *DTIC-PP-004 Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado*
 - GG-D-0031 Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia ESP
- Evaluaciones técnicas que permitan mejorar el acceso físico y consulta de información a través Sistemas de Información y canales de atención para los ciudadanos tengan 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 empresa, *consultar los documentos:*

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 11/23

- DTIC-PP-004 Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado
- DTIC-D-005 Encuesta de seguridad de la Empresa
- Actualizar periódicamente el contenido de la página web institucional en las secciones asignadas a Gestión Documental. www.epa.gov.co link Instrumentos de Gestión
- 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



- 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
- Procedimiento de “Atención al ciudadano” y su registro en el Sistema de Gestión Integrado de EPA ESP, **consultar:**
 - DC-I-002 *Instructivo* Manejo de Buzones de Sugerencias
 - AM-P-007 Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS".
 - 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 *Anexo 3 Procedimiento* 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" en Buzón de Sugerencias o en acompañamiento ciudadano.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 12/23

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, *consultar en la Intranet Link sistema de gestión Integrado:*

- GG-R-009 Evaluación del contexto de Empresas Públicas de Armenia ESP
- GG-R-014 Determinación, seguimiento y evaluación de los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas de los procesos.
- DTIC-PP-004 Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado
- DTIC-D-008 Caracterización de Usuarios.
- DTIC-R-005 Hoja de Vida de Tramites y Servicios

6.3. Organización Documental

6.3.1. Objetivo

Aplicar un 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 www.epa.gov.co Link Instrumentos de Gestión:

- GR-R-029 Cuadro de Clasificación Documental – CCD
 - GR-R-011 Tablas de Retención Documental -TRD
 - GR-R-032 Tabla de Valoración Documental
 - GR-PP-002 Plan Institucional de Archivos – PINAR
- Publicar y actualizar cuando se requiera los instrumentos archivísticos en la Intranet Link de Sistema de Gestión Integrado:
 - GR-M-002 Manual Sistema Integrado de Conservación “S.I.C.”
 - 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.
 - 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.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 13/23

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 *y registros*.
 - 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-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 *y copias de seguridad* 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 *y Valoración* Documental hasta la aplicación de la técnica de disposición final que corresponde aplicar a los documentos físicos, digitales y electrónicos.

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 Institucional de Gestión y Desempeño - *Comité Interno de Archivo* de Empresas Públicas de Armenia ESP. (CIGD EPA ESP) - 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.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 14/23

- Serie Documental Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD - Comité Interno de Archivo DPC-R-001
- GR-R-010 *Acta de Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central*
- Página Web www.epa.gov.co link *Notificaciones por aviso*
- 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.


- 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 *inspecciones Ambientales en obras de acueducto, alcantarillado y/o adecuación de instalaciones locativas*
- DPC-R-018 Revisión Ambiental Inicial
- DPC-R-026 Planificación de los Programas de Gestión Ambiental
- Procedimiento de Gestión Integral de Residuos.
 - *DPC-G-001 Guía para el Manejo Integral de Residuos Sólidos*
 - *DPC-G-003 Guía para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales*
 - *DPC-G-005 Guía para la identificación y valoración de emergencias ambientales potenciales*
 - *GR-D-005 Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel*
 - *GR-G-002 Guía para la Conservación de Documentos*
 - *GR-G-003 Guía de limpieza y desinfección de áreas y de documentos de archivo*
- Digitalización

La actividad se realiza con personal de planta, contratista o pasante, la información es publicada en la Intranet link Gestión Documental - Consultar Documentos Digitalizados.
- Política general de Seguridad de la Información
 - GG-D-019 Política *General* de Seguridad y privacidad de la información
 - 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.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 15/23

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 del Archivo General de la Nación.
 - 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
 - *Sistema de información de Gestión Documental - Consultar documentos digitalizados, en la Intranet.*
 - *Digitalización de documentos según las Tablas de Retención y Valoración Documental, custodiando la información en copias de seguridad en servidores y/o la nube.*
- 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.
 - DTIC-D-003 Inventario de Activos de Información - Etapa de Planificación - Buenas Practicas SGSI
 - DTIC-D-004 Planeación del ajuste Tecnológico
 - DTIC-D-009 Expediente Electrónico
 - DTIC-D-010 Mecanismos o controles técnicos en los Sistemas de información para restringir el acceso a los documentos en entorno electrónico
 - DTIC-G-003 Guía de Diseño de Proyectos Tecnologías de la Información “TI”
 - DTIC-P-001 Procedimiento: Diseño y Desarrollo de Proyecto Tecnología de la Información “TI”
- Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales.
 - *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.*
 - *G-D-019 Política General de Seguridad y privacidad de la información*
 - *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.

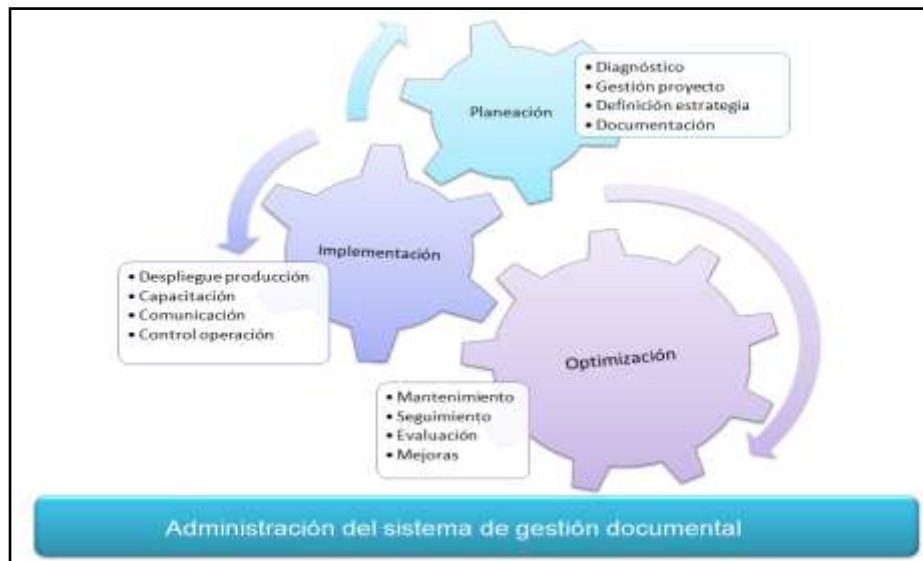
El desarrollo de este procedimiento involucra las siguientes acciones:

- Valoración documental por cada agrupación documental.


	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 16/23

- 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 declarará en los instrumentos señalados en la Ley de transparencia: Índice de información clasificada y reservada, registro de 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 *General de Seguridad y privacidad de la información*
 - DTIC-G-002 Guía para la Administración de Sistemas de Información.
 - GR-R-011 *Tabla de Retención Documental*
 - GR-R-032 *Tabla de Valoración Documental.*
 - DTIC-D-003 *Inventario de Activos de Información - Etapa de Planificación - Buenas Prácticas SGSI*
 - GR-D-0007 *Índice de información clasificada y reservada - Tabla Control de Acceso a los documentos físicos y electrónicos*
 - GR-G-005 *Guía para la calificación de la información de acuerdo con sus niveles de seguridad*

7. Fases de Implementación del PGD.



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 Estratégico, 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.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 17/23

Las fases del PGD:

7.1. Programas Específicos

Anualmente se realizará como mínimo una revisión de las necesidades de la entidad en materia de gestión documental y administración de archivos, 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, actividades que se evidenciarán en el Sistema de Gestión Integrado con la normalización y actualización de la información y en la contratación.

7.2. 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.

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.
 - *AM-M-002 Manual para la elaboración y control de documentos y registros*
 - *AM-M-003 Manual de Usuario del Sistema Integrado de Gestión*
 - *AM-P-001 Procedimiento: Control de documentos*
 - *AM-P-002 Procedimiento: Control de Registros*
 - *DTIC-D-009 Expediente Electrónico*
 - *DTIC-D-010 Mecanismos o controles técnicos en los Sistemas de información para restringir el acceso a los documentos en entorno electrónico*
 - *DTIC-G-004 Implementación de los requisitos de Integridad, Autenticidad, Inalterabilidad, Disponibilidad, Preservación y Metadatos de los Documentos Electrónicos de Archivo “SGDEA”*
 - *DTIC-M-001 Manual de Usuario para la creación de Trámites y OPAS en el SUIT*
 - *DTIC-P-002 Procedimiento: Trámites y Servicios en línea.*
- Banco terminológico interno de EPA ESP, debe indicar las definiciones y estar relacionado con el lenguaje del sector de prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Estas actividades se evidencian:

- Mediante Resolución de Gerencia No. 510 de 2006 se adopta el Reglamento de Archivos para Empresas Públicas de Armenia ESP.
- Los documentos normalizados en el Sistema de Gestión Integrado *contienen el vocabulario cuando se requiere*
- DTIC-G-004 Implementación de los requisitos de Integridad, Autenticidad, Inalterabilidad, Disponibilidad, Preservación y Metadatos de los Documentos Electrónicos de Archivo “SGDEA”

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 18/23

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.

La identificación de los documentos vitales, valoración, nivel del riesgo de seguridad de la información física y lógica y el impacto para el funcionamiento de la entidad, se evidencian en el registro de activos de información y en las Tablas de Retención Documental – TRD y *Tablas de Valoración Documental TVD*.

- GG-PP-001 *Planeación Estratégica*
- DTIC-PP-004 *Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado*
- DTIC-D-003 *Inventario de Activos de Información - Etapa de Planificación - Buenas Practicas SGSI*
- DTIC-D-010 *Mecanismos o controles técnicos en los Sistemas de información para restringir el acceso a los documentos en entorno electrónico*
- DTIC-G-004 *Implementación de los requisitos de Integridad, Autenticidad, Inalterabilidad, Disponibilidad, Preservación y Metadatos de los Documentos Electrónicos de Archivo “SGDEA”*
- DTIC-PP-002 *Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información*
- DTIC-PP-003 *Plan de Seguridad y Privacidad de la Información*
- GR-R-011 *Tabla de Retención Documental*
- *GR-R-032 Tabla de Valoración Documenta*
- *Sistema de Información Gestión documental - Consultar documentos digitalizados*

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, para ello contamos con el:

- *DTIC-G-002 Guía de administración de Sistemas de Información*
- *DTIC-P-002 Procedimiento: Tramites y Servicios en línea*
- *Página Web www.epa.gov.co*
- *Intranet Link Sistema de Gestión Integrado*
- *Intranet Link Sistema Gestión Documental*
- *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.*

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:

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 19/23

- DTIC-G-004
- *Implementación de los requisitos de Integridad, Autenticidad, Inalterabilidad, Disponibilidad, Preservación y Metadatos de los Documentos Electrónicos de Archivo “SGDEA”*
- Página web
- Intranet
- Intra web-Documentos.
- Correo Electrónico Institucional
- Sistema Commercial – IS 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.

Para la preservación de información en el entorno electrónico se cuenta con:

- GG-PP-001 Plan de Acción Estratégico
- *DTIC-PP-004 Plan de acción Política Gobierno Digital Priorizado*
- DTIC-D-002 Catálogo de Servicios
- DTIC-D-004 Planeación del ajuste Tecnológico *Fase I 2013*
- DTIC-D-006 Plataforma de Software Sistemas de Información EPA ESP 2014
- DTIC-D-007 Plataforma de Hardware Sistemas de Información EPA ESP 2014
- DTIC-G-003 Guía de Diseño de Proyectos Tecnologías de la Información “TI”
- DTIC-P-001 Procedimiento: Diseño y Desarrollo de Proyecto Tecnología de la Información “TI”
- DTIC-PP-001 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información “PETI”
- DTIC-PP-002 Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
- DTIC-PP-003 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
- *Sistemas de Información Gestión documental - Consultar documentos digitalizados*


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 la necesidad del servicio para la aplicación de las técnicas de reprografía, captura de metadatos. La necesidad del servicio para archivos administrativos y la producción documental a través de las técnicas reprográficas de: fotocopiado, impresión, digitalización, son realizadas mediante la contratación.

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 20/23

La empresa cuenta con un contrato para fotocopiado, en el Archivo Central cuenta con las herramientas para escanear los documentos y publicarlos en la Intranet en el módulo de Gestión Documental, escaneo de la correspondencia interna y generación de la correspondencia interna en el módulo de IntraWeb-Documentos, sistemas de información como:

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.

Soportes audiovisuales.

La integración de documentos en soportes especiales, tales como: gráficos, fotográficos, audiovisuales, del fondo de Empresas Públicas de Armenia ESP. *Se encuentra en el Centro de la Documentación y planoteca.*

a) Archivamiento Web.

Captura de contenido institucional publicado en la web, por canales tales como: extranet, intranet y redes sociales: Facebook, Twitter, *Tik Tok, Instagram, YouTube, Flickr* 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, *la empresa tiene diseñados buscadores para cada sistema* de información para facilitar el acceso a los contenidos de diferentes bases de datos, entre los Sistemas identificados se encuentran:

- Página Web
- Intranet
- IntraWeb-Documentos
- *Intranet Link* Sistema de Gestión Integrado
- *Intranet Link* Sistema Gestión Documental
- *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.*

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

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 21/23

- GTH-PP-001 Planificación Organizacional de Formación y Capacitación
- *GTH-P-004 Procedimiento: Administración de la formación del personal*
- GTH-P-006 Procedimiento *para la* Comunicación Participación y Consulta

Controlar el cumplimiento de estas actividades evidenciándolas en:

- GTH-R-005 Seguimiento a la planificación organizacional de formación y capacitación
- GTH-R-006 Realización y seguimiento a la Inducción y *reinducción* (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
- JSG -R- 002Acta de Inicio.

7.9. Programa de Auditoría y Control

El objeto es 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 Publicas de Armenia ESP.

Las auditorías internas se realizarán mínimo una (1) vez al año y son responsables de realizarlas el grupo de Auditores certificados, de la Dirección de Planeación Corporativa y el proceso Análisis y Mejora y la 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 realizan de acuerdo a los siguientes criterios:

- Norma NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Norma NTC ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental
- Norma NTC ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo Calibración
- Norma NTC ISO 45001 Requisitos básicos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Norma NTC-ISO 19011. 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

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

- *AM-P-003 Procedimiento: Auditorías Internas de Gestión*
- *AM-P-004 Procedimiento: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora*
- *AM-P-005 Procedimiento: Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme.*
- *AM-P-006 Procedimiento Selección y Evaluación de Auditores Internos*
- AM-R-005 Plan de Auditoría
- AM-R-006 Lista de Chequeo Auditoría interna
- AM-R-007 Informe General de Auditorías *internas* de Gestión
- AM-R-011 Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- AM-P-006 *Procedimiento* Selección y Evaluación de Auditores Internos
- AM-R-014 Evaluación Auditores Líderes, Internos y/o Equipos Auditores

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 22/23

- AM-R-015 Evaluación Auditores en Formación
- GTH-R-001 Listado de Asistencia
- GTH-R-026 Compromiso de confidencialidad
- ☞ GG-R-013 Acta de Revisión *por la dirección de los procesos*
- GG-R-020 Acta de Revisión *por la dirección* del Sistema de Gestión Integrado de los Laboratorios

7.10. Programa gestión del cambio

Permite retroalimentar el proceso de la Gestión del Talento Humano, articulado con el Plan Institucional de capacitación así mismo realizar las recomendaciones para crear o actualizar políticas internas.

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., *la información se encuentra documentada en:*

- *GTH-P-002 Procedimiento: Gestión del Cambio en el Sistema de Gestión Integrado*
- *GTH-PP-001 Planificación organizacional de formación y capacitación*
- *GTH-R-009 Gestión del Cambio*

7.11. Programa gestión del conocimiento

Con la Gestión del conocimiento se implementan estrategias sistemáticas que facilitan 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.

- Permite retroalimentar el proceso de Gestión del Talento Humano, articulado con el plan institucional de capacitación.
- Documentar las experiencias indicando: avances, logros, dificultades, necesidades.
- Generar una base de conocimientos que puedan ser publicados *en el Sistema de Gestión Integrado* de la Empresa.

Consultar los documentos en la Intranet Link Sistema de Gestión Integrado:

8. Armonización con los planes y Sistemas de Gestión de la Empresa

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 de Seguridad y Salud en el Trabajo “SGSST”
- Sistema de Gestión Ambiental
- Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

	Programa de Gestión Documental “PGD”	Documento Controlado
		Código: GR-D-006
		Versión: 06
		Fecha de Emisión: 23-01-20
		Página: 23/23

- Estrategia Gobierno Digital
- 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.

9. 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>