



## GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: A.BS.P10  
VERSION: 01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO:

PAGINA : 1 de 32

# GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**Contenido**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>IMPLEMENTACIÓN DEL PGD .....</b>	<b>3</b>
<b>FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PGD .....</b>	<b>4</b>
<b>FASES DE DISEÑO .....</b>	<b>6</b>
<b>FASE EJECUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA.....</b>	<b>11</b>
<b>FASE DE SEGUIMIENTO .....</b>	<b>13</b>
<b>FASE DE MEJORA .....</b>	<b>16</b>
<b>PLAN DE TRABAJO .....</b>	<b>17</b>
<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS .....</b>	<b>24</b>
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA CORRESPONDENCIA .....</b>	<b>29</b>
<b>FORMACIÓN DE ARCHIVOS SEGÚN SU CICLO DE VIDA .....</b>	<b>30</b>
<b>INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS .....</b>	<b>30</b>

## INTRODUCCIÓN

Ahora que la empresa cuenta con una directriz y políticas claras para la gestión documental en la empresa, es necesario presentar a través del presente documento, las fases y etapas para la puesta en marcha del programa de gestión documental, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicable.

En este documento describen las fases y actividades, además se presentan algunos ejemplos de la información que debe ser extractada y consolidada por la entidad para construir las herramientas necesarias para la labor archivística.

Para la implementación del PGD se requiere la revisión de los: **Requisitos técnicos**, como referencia de las condiciones o instrumentos técnicos que posee la empresa, formatos codificados, manual de funciones y tablas de retención documental, tablas de valoración documental, adopción de normas técnicas y normatividad en general, existencia de archivos en las diferentes fases del ciclo vital; **Requisitos administrativos**: Hacen relación a la necesidad de interiorizar la gestión documental como un eje transversal con todas las funciones administrativas de la entidad, así como con los sistemas de información, con los aplicativos y demás herramientas informativas de las que haga uso la entidad.

Por lo anterior La Gestión de Documentos debe inscribirse como un programa estratégico de la entidad, con el apoyo de la alta dirección.

Finalmente llevar a cabo cada la implementación del PGD le permitirá a People Contact recibir beneficios como: Facilidad de búsqueda y ubicación, Simplificación de procesos, Disminución de documentos mal manejados, Aumento de la seguridad documental, Optimización de los recursos físicos y de gestión, Control total sobre el trato de la información, es decir trazabilidad de la información, afianzando la gestión del conocimiento organizacional.

## IMPLEMENTACIÓN DEL PGD

La implementación y sostenimiento de la gestión documental debe permitir el cumplimiento del Programa de Gestión Documental.

El PGD funciona como un sistema de gestión, cuyo objetivo buscar la eficiencia en la administración de los archivos empresariales y el cumplimiento normativo, por lo anterior, debe cumplir esencialmente con los siguientes elementos:

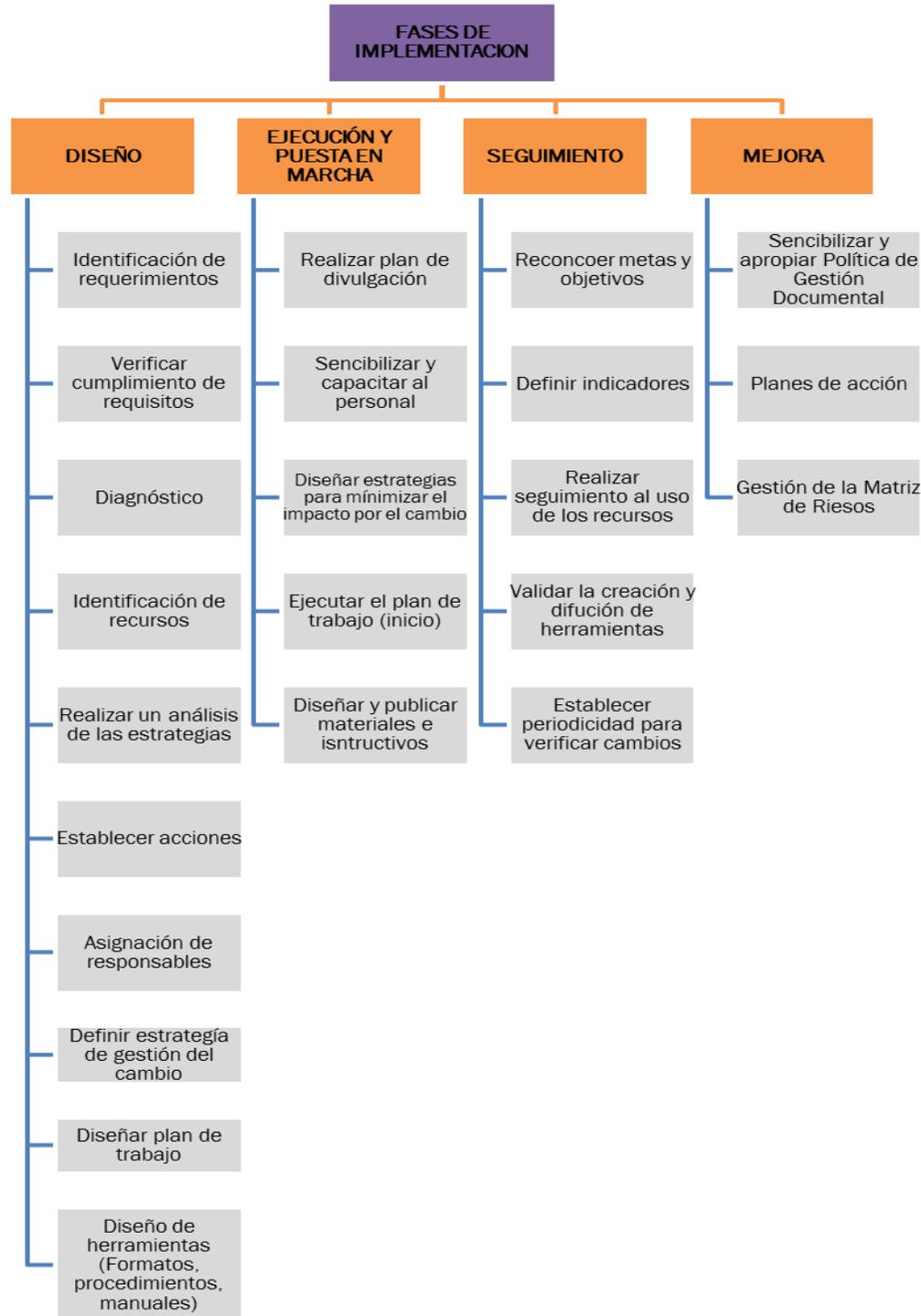


#### FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PGD

En People Contact S.A.S. en Reestructuración, la Oficina de Control Interno debe acompañamiento para el seguimiento y el área de archivo generar el proceso de implementación y seguimiento del PGD proyectado a corto, mediano y largo plazo, para su puesta en marcha es necesario realizar planeación de la ejecución de las fases necesarias y convertir las actividades de ejecución, seguimiento y control en una labor de gestión permanente para la administración de la empresa.

Las fases de implementación comprenden:





## FASES DE DISEÑO

### Objetivos de la fase:

- Realizar un diagnóstico para conocer la situación de la documentación generada por las dependencias de People Contact S.A. y así identificar las fortalezas y las debilidades que ésta presenta.
- Compilar la información institucional (manuales de funciones, procedimientos, estatutos, organigramas) para organizar adecuadamente los documentos.
- Elaborar el plan de trabajo para la organización del Fondo Acumulado (Archivo Central) y Archivos de Gestión.

### Actividades

Esta fase desde ser implementada a partir de la ejecución de las siguientes 7 actividades esenciales:

- Identificar todos los requerimientos (normativos, administrativos, tecnológicos, económicos y de gestión del cambio)
- Verificar cumplimiento de prerequisites.
- Realizar un análisis de las estrategias y recomendaciones identificadas en el diagnóstico
- Establecer acciones alineadas con los objetivos de la entidad
- Garantizar la disponibilidad del personal y de recursos físicos, técnicos y tecnológicos requeridos para la implementación
- Definir estrategias de gestión del cambio, competencia de uso de medios tecnológicos y de confianza en el sistema de gestión documental
- Construir plan de trabajo que contenga como mínimo un cronograma de tiempos, metas, hitos, actividades, roles y responsabilidades.

Para que esta fase sea llevada a cabo, el programa de gestión documental debe estar vinculado a la planeación y objetivos estratégicos de la empresa.

Las actividades esenciales pueden ser desglosadas o complementadas con las siguientes:

- Identificar los Factores Clave de Éxito (FCE) respondiendo las siguientes preguntas:
- Que requerimientos normativos, de calidad u otros se deben cumplir
- Alinear las responsabilidades del programa a la estructura organizacional a las necesidades de la operación
- Definir los objetivos del PGD.
- Analizar las estrategias que permitirán cumplir con los objetivos.
- Con las estrategias estructurar el plan de trabajo

- Diseñar los tableros o paneles de control, así como bases de datos y reportes que lo alimenten para conocer activamente el estado de avance y gestión
- Calcular los periodos, fechas de entrega y establecer las metas.
- Diseño de herramientas, formatos, manuales, procedimientos

#### **Resultados esperados de la fase de diseño**

- Diagnóstico de la gestión documental
- Parámetros del PGD
- Requisitos Administrativos, técnicos y tecnológicos
- Marco Legal
- Definición de las Políticas de la Gestión Documental
- Designación de Responsabilidades, esquema administrativo y técnico de administración de correspondencia y archivos.
- Procesos y procedimientos
- Formatos y herramientas
- Plan de implementación o trabajo
- Recursos necesarios
- Tabla de Retención Documental para aprobación
- Formalización y aprobación del PGD, Implementación y complementarios por parte del Comité Estratégico

Acorde con la información anterior, a continuación, se presentan en mayor detalle algunos de los puntos críticos de la fase y que hacen parte del pilar que sostiene todo el PGD

#### **a) Diagnóstico de gestión documental**

Inicia con el proceso de gestión de la información:

- Identifica información sobre su estructura administrativa, de procesos, manuales y procedimientos.
- Recopilación de información preliminar relacionada con la gestión documental actual
- Back UP Documentos
- Solicita información de costos relacionada con la gestión documental.
- Realiza las entrevistas con los funcionarios responsables de producir documentos.
- Reconocimiento de Correspondencia y de archivo para obtener información técnica sobre su funcionamiento.
- Revisa la infraestructura tecnológica en relación con la gestión documental.

Después de recolectar la información se procede al análisis de la información Una vez obtenida la información se procede a analizarla identificando:

- Cada función y la jerarquía entre ellas, es decir, se elabora un sistema de clasificación que permite vincular los documentos a cada función/proceso y establecer la relación entre ellos.
- Se construye un mapa documental de la Empresa.
- Se realiza la valoración administrativa, legal y financiera de los documentos.
- Análisis de los recursos asignados a la gestión de documentos,
- El documento contiene la evaluación administrativa, técnica y financiera del proceso de gestión documental como actualmente funciona. Analiza sus fortalezas, debilidades y las amenazas a las que se ve enfrentada la Empresa. El Informe de diagnóstico se presenta a la dirección. Este documento va acompañado de los esquemas de diseño, es decir los principales aspectos a tener en cuenta en la normalización de la gestión documental de People Contact. Una vez aprobados por el Comité Estratégico se avanza en el Diseño de Gestión Documental.

**b) Requisitos y normatividad aplicable**

Realizar una adecuada identificación de los requisitos legales es imprescindible y generará a la empresa numerosos beneficios, principalmente en ya que se minimiza o reduce la posibilidad de riesgos, en el caso de la gestión documental por concepto de incumplimientos como:

- Recopila la legislación relacionada con cada una de las áreas de People Contact, misional, administrativa y financiera.
- Normativo en la gestión de archivo
- Rendición de cuentas (información), para entes de control, seguimiento, vigilancia y recaudo.
- Seguridad de la información
- Ley de Transparencia y acceso a la información

Otros beneficios están asociados a la labor y gestión administrativa: mejorando la imagen pública, el reconocimiento social y la competencia en el mercado.

Algunos de los ejemplos de las normas que deben ser tenidas en cuenta son:

---

<b>Ley 594 de 2000</b>	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Título V. Gestión de documentos
------------------------	---

---

<b>Ley 1474 de 2011</b>	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del
-------------------------	---

---

control de la gestión pública"

<b>Decreto 2609 de 2012</b>	"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".
<b>Ley 1581 de 2012</b>	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
<b>Ley 1712 de 2014</b>	"Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones". Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública Nacional, que requiere el cumplimiento de la función archivística. Cabe aclarar que el ArchivoGeneral de la Nación participó activamente para la reglamentación de la ley citada.
<b>Norma NTC ISO 9001:2015</b>	Sistemas de Gestión de la Calidad
<b>Norma NTC ISO/IEC 27001:2013</b>	Sistemas de Gestión Seguridad de la Información

**Extracto Normativo, Fuente Propia NBA Asesores**

El detalle de la normatividad aplicable debe estar relacionada en el Nomograma de la Entidad.

### c) Responsables

En cuando a la designación de responsables y roles, se tendrá en cuenta:

<b>Alta gerencia</b>	• Delegación de responsables, roles y responsabilidades.
<b>Control Interno</b>	• Diseño de PGD. • Presentar cualquier cambio, modificación o actualización en el Plan de Gestión Documental o sus documentos de apoyo debe responder a una necesidad explícita y argumentada por los usuarios directos, siempre y cuando dichos cambios contribuyan a mejorar la organización y eficiencia del manejo de los archivos Seguimiento y Control.
<b>Jurídica</b>	• Orientación de los aspectos legales de la gestión documental. • Gestión de selección y contratación de proveedores.
<b>Comité Estratégico</b>	• Aprobación del PGD y sus modificaciones. • Inclusión del PGD en la planeación estratégica.
<b>Tecnología</b>	• Orientación para la adopción adquisición y buen uso de los recursos tecnológicos • Apoyo a la supervisión del contrato (Si aplica)

<b>Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico de talento humano.</li> <li>Incluir capacitación en gestión documental y archivo.</li> </ul>
<b>Mejoramiento Continuo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento del documento aprobado, control de documentos y registros</li> <li>Integración de la gestión documental con los procesos, procedimientos y directrices de los otros sistemas de gestión, siempre y cuando prevalezca el cumplimiento de la normatividad aplicables a la empresa (leyes, decretos, acuerdos...)</li> <li>Cumplimiento de las directrices del Programa de Gestión Ambiental.</li> </ul>
<b>Comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ilustración de los aspectos imagen y difusión del PGD.</li> </ul>
<b>Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución de la gestión documental.</li> <li>Fortalecimiento de los procesos de archivo y correspondencia.</li> </ul>
<b>Todos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada dependencia o seccional es responsable por la adecuada organización, conservación y protección de los archivos de gestión, conforme a lo estipulado en el Programa de Gestión Documental, documentos complementarios y normatividad aplicable.</li> </ul>

El archivo debe contar con el talento humano debidamente asignado a funciones de archivo y con dedicación exclusiva para realizar dicha labor.

La entidad deberá contar con un programa de capacitación que permita a los funcionarios ampliar y mejorar sus conocimientos en aspectos de la gestión documental y la organización de los archivos, además formación para Correspondencia Comercial y aplicación de la Tabla de Retención Documental.

**d) Recursos**

<b>Ítem</b>	<b>Requerimiento</b>
<b>Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso frente a la implementación del PGD</li> <li>Delegación del responsable capacitado</li> </ul>
<b>Administrativa y financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de presupuestos</li> <li>Locaciones</li> <li>Escritorio</li> <li>Equipo de Computo</li> </ul>
<b>Mejoramiento Continuo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos del SGC</li> <li>Procesos, procedimientos</li> <li>Nomograma de la entidad</li> <li>Mapa de procesos</li> <li>Listado Maestro de Documentos</li> </ul>
<b>Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalización de la designación del responsable</li> <li>Personal capacitado en GD</li> <li>Matriz de cargos</li> <li>Capacitaciones</li> <li>Control de las sensibilizaciones y capacitaciones</li> </ul>
<b>Jurídica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos con objeto alineado con gestión documental</li> </ul>

**Todos**

- Documentos de los diferentes procesos
- Disposición para la ejecución de las verificaciones de los documentos no tipificados, para su reconocimiento y valoración

**e) Plan de trabajo**

Para elaborar un programa de gestión documental, se deben considerar aspectos tales como:

- **Dimensión Administrativa:** Se refiere a contemplar las situaciones administrativas de la gestión de documentos en aspectos como la transparencia, la simplificación de trámites y la eficiencia de la administración.
- **Dimensión Económica:** Hacen relación al análisis de situaciones de tipo económico de la gestión de documentos, como la reducción de costos derivados de la conservación de documentos innecesarios y la racionalización de los recursos destinados para la gestión documental.
- **Dimensión Archivística:** Considerados la base del programa; se refieren a los consignados en la Ley 594 de 2000 y en la teoría sobre la gestión de documentos. Éstos son: El concepto de archivo total, el ciclo vital del documento, el principio de procedencia y el principio de orden original.

Más adelante se dedicará una sección específicamente al desarrollo del Plan de Trabajo.

## FASE EJECUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA

### Objetivos

- Disponer de estrategias para la puesta en marcha del PGD
- Brindar capacitación a las oficinas productoras de documentos para la ejecución eficiente de los procesos de organización de archivos de gestión.

Comprende el desarrollo de estrategias que garanticen el éxito de la implementación del PGD en la entidad, para lo cual la empresa deberá realizar actividades como:

1. Realizar un plan de divulgación de los aspectos metodológicos propios de la implementación
2. Sensibilizar y capacitar al personal para la apropiación del PGD

3. Disponer de estrategias que minimicen el impacto de la resistencia al cambio para la adaptación de nuevos escenarios
4. Ejecución del plan de trabajo, procurando su cumplimiento
5. Publicar materiales e instructivos físicos y virtuales que faciliten la comprensión de los procesos y actividades de la gestión documental

#### **Resultados esperados de la fase de ejecución y puesta en marcha**

- Plan de divulgación
- Sensibilizaciones, formaciones y capacitaciones, acordes con las responsabilidades e interacción de los colaboradores asociados al PGD, todo ello respaldado por el proceso de Gestión del Conocimiento de la Entidad
- Plan de trabajo, con establecimiento de tiempos
- Estrategias para la gestión del cambio
- Integración del PGD con el SGC, SG-SI, para la publicación de las herramientas de trabajo para la gestión documental.

**Uno de los elementos principales de esta fase es la acción de Socialización, Capacitación y Conocimiento**, transversal a toda la organización y programa de gestión documental, se genera antes y durante su ejecución, incluye:

- Socialización del proyecto a través de un plan de divulgación
- Presentación de Back UP Documentos como los asesores que ejecutan el proceso.
- Comunicación de resultados obtenidos Etapa de comunicación personalizada
- Comunicaciones a los Gerentes, Coordinadores y Directores de procesos y oficinas sobre su participación y las visitas a sus oficinas.
- Entrega inicial de TRD para verificar con los jefes y obtener su visto bueno
- Comunicación de resultados obtenidos
- Presentación del PGD a los directivos de la empresa.
- Talleres para los responsables de la aplicación
- Capacitación para los responsables del Proceso de Archivo.
- Capacitación los colaboradores de la empresa

La acción de conocimiento y apropiación social busca prioritariamente fortalecer la función de información y acceso a la información, para su disfrute y reconocimiento. Por otra parte, los documentos tienen significado en la medida que

crean lazos entre los colaboradores, grupos de interés y la empresa, lugares e identidades o permiten conservar la memoria y facilitan la interpretación de hechos.

Los archivos son centros de información acumulativa y se deben constituir en fuentes de conocimiento y de desarrollo para la empresa, orientados a procesos de valoración, reflexión, investigación y conocimiento, estimulando así el acceso, la consulta y el disfrute de fuentes de archivo a través de su difusión y disposición, con ayuda del uso de las nuevas tecnologías.

## **FASE DE SEGUIMIENTO**

### **Objetivos**

- Validar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el plan de trabajo
- Supervisar y evaluar el funcionamiento y conformidad de los recursos y aplicaciones dispuestos para la gestión documental
- Evaluar que los documentos hayan sido creados y organizados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que estén adecuadamente interrelacionadas con los procesos que les dan origen.
- Realizar control periódico para la identificación de posibles cambios que afecten la gestión documental de la entidad.

Abarca el proceso de monitoreo, análisis permanente del PGD que se traducirá en acciones de revisión y evaluación de la gestión documental.

### **Resultados esperados de la fase de seguimiento**

- Metas y objetivos claros
- Indicadores con seguimiento
- Informes de Auditoría
- Seguimiento a los recursos
- Seguimientos del procesos y procedimientos asociados, incluidos parámetros de gestión del cambio

### **Indicadores**

Como se mencionó uno de los grandes resultados esperados en esta fase de la implementación es la definición de indicadores que permitan conocer el estado y avance del proceso, algunos indicadores usados para la gestión documental son:

Indicador	Descripción	Tipo de indicador	Formula	Responsable
<b>Capacitaciones</b>	Durante el proceso de implementación y fomento de la cultura en torno a la gestión documental, es de vital importancia, realizar capacitaciones, validar el cumplimiento del cronograma y la asistencia del personal programado.	Eficacia	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de Capacitaciones Realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Capacitaciones Programadas}} \times \frac{\text{N}^\circ \text{ de personas capacitadas}}{\text{N}^\circ \text{ de personas programadas}} \right) * 100$	Talento Humano
<b>Expedientes completos</b>	<p>Permite medir el avance en la gestión para tener expedientes de información completos o al día</p> <p>Su medición puede ser mensual si es frente a programación o con periodicidad mayor para verificaciones totales</p>	Eficiencia	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de expedientes completos}}{\text{N}^\circ \text{ de expedientes totales (programados)}} \right) * 100$	Proceso propietario de la información
<b>Expedientes Digitalizados</b>	Permite medir el avance en la digitalización de información al día	Eficiencia	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de expedientes digitalizados}}{\text{N}^\circ \text{ de expedientes totales (programados) para digitalización}} \right) * 100$	Proceso propietario de la información
<b>Inventarios Completos</b>	Permite verificar el estado del archivo de los diferentes procesos, reconocimiento de los ciclos de vida y transferencia de documentos	Eficiencia	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de inventarios realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de inventarios programados}} \right)$	Archivo Control Interno

<b>Gestión de consultas</b>	Permite evidenciar si la gestión del archivo se está realizando en forma adecuada y esto facilita la búsqueda y entrega de la información	Eficacia	(N° de solicitudes de información efectivas / N° de solicitudes de búsqueda de Información solicitadas) *100	
	Se puede enfocar en dos direcciones, tramites interno o tramites con el tercero encargado de la gestión documental	Cumplimiento	(N° de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido / N° de solicitudes o consultas realizadas) * 100	
<b>Préstamo de documentos</b>	Las diferentes dependencias de la empresa realizan prestamos de documentos, este proceso debe ser controlado, para contribuir al control en el acceso a la información	Eficacia	(N° de documentos devueltos a propietario / N° de documentos prestados)*100	Cada oficina  Integra Mejoramiento Continuo – Control Interno
<b>Correspondencia</b>	Permite controlar la gestión realizada sobre los documentos que ingresan a la entidad y que requieren respuesta.	Eficiencia	(N° de correspondencia con respuesta / N° de Correspondencia para responder) * 100	Correspondencia
	Es importante resaltar que la ley establece tiempos máximos para algunas tipologías de solicitudes (peticiones, quejas, recursos, entre otros)		(N° de correspondencia con respuesta a tiempo / N° de correspondencia para responder) *100	

El seguimiento de recursos esta direccionado al control de:

- Presupuesto
- Contratos asociados a la gestión documental
- Personal asignado
- Otros recursos que requieran ser controlados

## FASE DE MEJORA

### Objetivos

- Sensibilizar y apropiar a los colaboradores en la política de gestión documental
- Promover el desarrollo y aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, resultantes de la evaluación de la gestión documental y de los procesos de revisión, auditoría, autocontrol, análisis de datos, recomendaciones y rendición de cuentas, entre otros.
- Establecer plan de mejora orientado a reducir los riesgos identificados en los procesos de gestión documental y prevea acciones relacionadas con los cambios significativos en políticas, requisitos, recursos y necesidades de la entidad

Propende por mantener los procesos y actividades de la gestión documental de la entidad en disposición continúa y permanente de innovación, desarrollo y actualización.

### Resultados esperados de la fase de mejora

- Planes de acción
- Gestión en la matriz de riesgos
- Gestión del conocimiento
- Apropiación del PGD

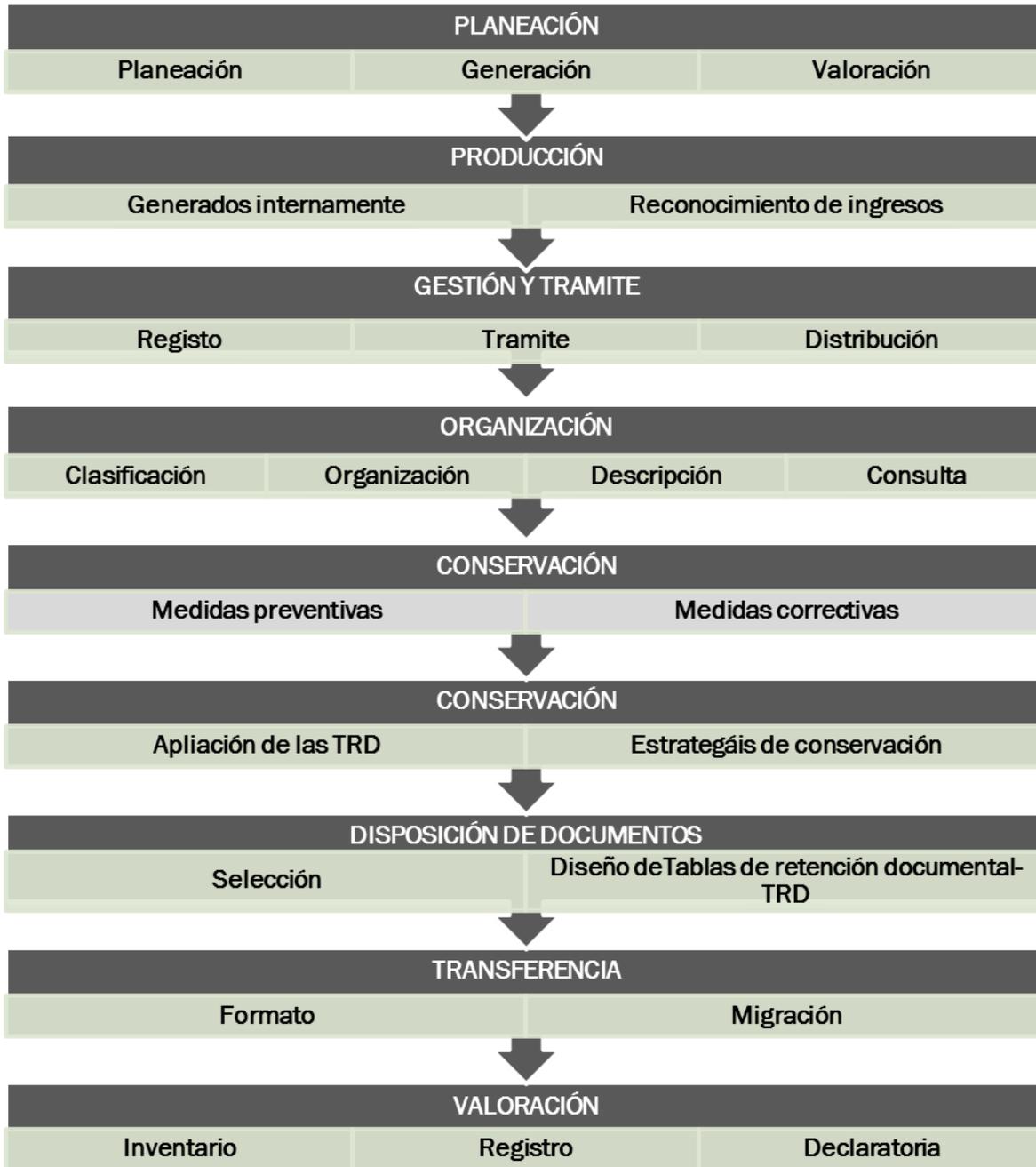
Es importante resaltar que, para alcanzar los resultados esperados frente a la **Matriz de Riesgos**, se debe incluir en ella la administración de riesgos:

- Los riesgos anticorrupción en cuanto al manejo, uso y publicación de información
- Asociados a transparencia y acceso a la información de la entidad
- Por la gestión y administración de archivos
- La pérdida de información
- Incumplimiento de los parámetros para la protección y tratamiento de datos

- Otros asociados a la gestión de archivos físicos y digitales (perdida, deterioro, duplicidad, entre otros que considere necesario incluir la entidad)

## PLAN DE TRABAJO

De la normatividad mencionada con anterioridad y contenida en el programa de gestión documental, se puede identificar que el plan de trabajo de las empresas, debe contener como mínimo los siguientes procesos, basados en el Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012.



**Planeación**, inicia con el proceso de diagnóstico o validación del estado de avance

**Generación de documentos**, abarca actividades como:

- Creación y diseño de documentos, tipologías, número de copias, control de la producción de nuevos documentos.

- Identificación de dependencias productoras.
- Medios y técnicas de producción y de impresión
- Determinación y selección de soportes documentales (cintas magnéticas, CD-ROM, discos ópticos, disquetes, discos duros, microfilme, digitalización, video).
- Instructivos para el diligenciamiento de formatos.
- Imagen corporativa o logotipo de la entidad, características internas y externas, tipo de letra, firmas autorizadas, determinación de tamaños, calidad y tipos de soportes, gramaje, tintas.
- Adecuado uso de la reprografía (copias)

**Valoración**, operaciones asociadas al reconocimiento de los documentos existentes, importancia, ciclos de vida, accesos.

**Reconocimiento de documentos generados al interior de la empresa**, conjunto de operaciones encaminadas a reconocer los documentos emitidos por la entidad

- Sentido del motivo o referencia, pertinencia
- Socialización (cuando aplica)
- Verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas.

**Reconocimiento de ingreso de documentos**, conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

- Verificar que estén completos,
- Sentido del motivo o referencia, pertinencia
- Identificación de medios de recepción: mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, página web, otros.
- Recibo de documentos oficiales.
- Verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas.
- Constancia de recibo

**Registro de documentos**, en él se incluyen actividades asociadas a:

- Codificación
- Radicación

**Distribución de documentos**, actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

- Distribución de documentos externos
  - Identificación de dependencias destinatarias.
  - Clasificación de las comunicaciones.
  - Entrega de documentos a la dependencia competente.
  - Registro de control de entrega de documentos recibidos.
- Distribución de documentos internos
  - Identificación de dependencias.
  - Entrega de documentos a la dependencia competente.
  - Registro de control de entrega de documentos internos.
- Distribución de documentos enviados
  - Definición de medios de distribución:  
Personal, fax, correo tradicional, correo electrónico, apartado aéreo, trámite en línea, página web, otros.
  - Métodos de empaque y embalaje.
  - Gestión del correo tradicional: Normal, certificado, especial.
  - Control y firma de guías y planillas de entrega.
  - Control de devoluciones.
  - Organización mensajería externa.
  - Registro de control de envío de documentos.

**Trámite de documentos**, curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa, incluye:

- Recepción de solicitud o trámite
  - Confrontación y diligenciamiento de planilla de control y ruta del trámite.
  - Identificación del trámite.
  - Determinación de competencia, según funciones de las dependencias.
  - Definición de los periodos de vigencia y tiempos de respuesta.
- Respuesta
  - Análisis de antecedentes y compilación de información.
  - Proyección y preparación de respuesta.
  - Trámites a que haya lugar con la producción de documentos hasta la culminación del asunto.

**Clasificación documental**, identificación y asignación de las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura definida por la empresa.

- Identificación de unidades administrativas y funcionales.
- Aplicación de la tabla de retención y/o valoración de la dependencia.
- Conformación de series y subseries documentales.
- Identificación de tipos documentales de la tabla de retención y/o valoración y de los documentos de apoyo.

**Organización documental**, física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

- Relaciones entre unidades documentales, series, subseries y tipos documentales.
- Conformación y apertura de expedientes.
- Determinación de los sistemas de ordenación.
- Organización de series documentales de acuerdo con los pasos metodológicos.
- Foliación.
- Elaboración de inventarios documentales.
- Organización y entrega de transferencias documentales.
- Aplicación de la disposición final de las TVD y/o TRD.

**Descripción documental**, implica el análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para la gestión o la investigación.

- Análisis de información y extracción de contenidos.
- Diseño de instrumentos de recuperación como Guías, Inventarios, Catálogos e Índices.

**Consulta de documentos**, acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

- Formulación de la consulta
  - Determinación de la necesidad y precisión de la consulta.
  - Determinación de competencia de la consulta.
  - Condiciones de acceso.
  - Disponibilidad de información en términos de restricciones por reserva o por conservación.
- Estrategia de búsqueda
  - Disponibilidad de expedientes.
  - Disponibilidad de fuentes de información.
  - Establecimiento de herramientas de consulta.
  - Ubicación de los documentos.

- Respuesta a consulta
  - Atención y servicio al usuario.
  - Infraestructura de servicios de archivo.
  - Sistemas de registro y control de préstamo.
  - Uso de testigos y formatos para el control de devolución.
  - Implantación de medios manuales o automáticos para localización de información.

**Conservación de documentos**, conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

- Diagnóstico integral.
- Sensibilización y toma de conciencia.
- Prevención y atención de desastres.
- Inspección y mantenimiento de instalaciones.
- Monitoreo y control de condiciones ambientales.
- Limpieza de áreas y documentos.
- Control de plagas.
- Apoyo a la producción documental y manejo de correspondencia.
- Almacenamiento, empaste/ encuadernación (Determinación de espacios y áreas locativas, determinación de mobiliario y equipo, determinación de Unidades de conservación y almacenamiento).
- Apoyo a la reproducción.
- Intervenciones de primeros auxilios para documentos.
- Establecimiento de medidas preventivas.
- Aseguramiento de la información en diferentes medios y soportes.

**Disposición final de los documentos**, selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

- Microfilmear o digitalizar algunas series con el propósito de destruir los documentos originales debe ser una decisión que en la práctica garantice que la información reproducida y guardada por dichos medios será perdurable, fiel, accesible e inalterable y que los soportes originales no se eliminarán hasta tanto no se venzan los periodos de retención aplicables en cada caso.
- La conservación total se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura,

procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Así mismo, son patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura.

- Recepción de transferencias secundarias.
- Organización de documentos para disponerlos al servicio de los usuarios.
- Conservación y preservación de los documentos.
- Eliminación de documentos: Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental, para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.
- Aplicación de lo estipulado en la TRD o TVD.
- Levantamiento de acta y determinación del procedimiento de eliminación.

**Selección documental**, Actividad de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central, con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo, para su conservación permanente.

- Aplicación de método elegido.
- Elección de documentos para conservación total y/o reproducción en otro medio.
- Determinación de metodología y plan de trabajo (microfilmación, digitalización)
- Fines en la utilización de la técnica.
- Control de calidad durante todo el proceso, según la fase del ciclo vital en la cual se requiere.

**Transferencia**, conjunto de operaciones adoptadas por la entidad para transferir los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, la migración, refreshing, emulación o conversión, los metadatos técnicos de formato, los metadatos de preservación y los metadatos descriptivos

**Inventario, registro y declaratoria**, Estas acciones están encaminadas a realizar la identificación básica, el inventario valoración, el registro del patrimonio documental de la entidad, se constituyen en una etapa inicial y fundamental para el reconocimiento y diagnóstico del Programa de Gestión Documental

- **Etapa 1. El inventario y el registro** permiten coordinar y desarrollar procesos de conservación, recuperación y divulgación, a través de las estrategias de transferencia de conocimiento / información basada en los bienes documentales. Además, son mecanismos eficaces para sensibilizar y concientizar a los colaboradores sobre el reconocimiento y la preservación de la información de la empresa y sus gestiones.
- **Etapa 2. La declaratoria o reconocimiento** de los documentos existentes de la empresa, que se encuentren guardados o almacenados en versiones físicas o digitales, en las instalaciones de la empresa o por fuera

Una vez identificado, inventariado y registrado el patrimonio documental, se deben adelantar acciones y estrategias dirigidas a la organización y preservación, que permitan garantizar el acceso a la documentación de la empresa.

El proceso de preservación debe tener en cuenta medidas administrativas y físicas necesarias para garantizar la conservación y accesibilidad a la información (documentos). Estos procesos deben ser considerados para los documentos administrativos los cuales son considerados como activos de la empresa y por las características de la empresa también del estado.

El plan de trabajo debe incluir entre las estrategias de conservación la Digitalización y para ello debe contemplar el uso de Sistemas de Gestión Documental pues no debemos olvidar que cuanto más alto es el grado de digitalización de la información que forma parte de los procesos, mayor es el grado de control y automatización que podemos conseguir.

El primer paso consiste en definir qué documentos forman parte de nuestros procesos, cómo podemos incluirlos en nuestro sistema de gestión documental y qué información extraer y almacenar conjuntamente con los documentos en su base de datos.

Una vez incluida la información se debe definir el ciclo de vida del documento, y su interacción con los demás procesos (flujo de trabajo) y de qué forma podemos integrar los mismos.

Tener toda la información en forma digital y estructurada en una base de datos es fundamental para lograr una gestión documental avanzada. En un sitio centralizado podemos encontrar fácilmente los documentos y establecer las reglas de quién puede acceder, modificar y borrar/archivar su información.

## **GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

Para la gestión de documentos electrónicos tomamos como guía el Decreto 2609 de 2012. en el Modelo de Requisitos, documento en el cual se identifican elementos de planeación, así como los requisitos funcionales y no funcionales de la gestión de documentos electrónicos de las entidades del estado y relacionadas directamente con este.

Las gestiones de documentos deben garantizar que los documentos electrónicos mantienen su valor de evidencia a lo largo del ciclo de vida, incluyendo los expedientes mixtos (híbridos), digitales y electrónicos, para lo cual se tienen en cuenta elementos tales como:

- Autenticidad
- Integridad
- Inalterabilidad
- Fiabilidad
- Disponibilidad
- Conservación

En el proceso de gestión documental de documentos electrónicos, es necesario en primer lugar identificar que características debe tener un documento o información para ser categorizado en este tipo de archivo, ate lo que el Artículo 23 del Decreto 2609, establece las siguientes características mínimas:

- a) Contenido estable.** El contenido del documento no cambia en el tiempo; los cambios deben estar autorizados conforme a reglas establecidas, limitadas y controladas por la entidad, o el administrador del sistema, de forma que, al ser consultado cualquier documento, una misma pregunta, solicitud o interacción genere siempre el mismo resultado.
- b) Forma documental fija.** Se define como la cualidad del documento de archivo que asegura que su contenido permanece completo y sin alteraciones, a lo largo del tiempo, manteniendo la forma original que tuvo durante su creación.
- c) Vínculo archivístico.** Los documentos de archivo están vinculados entre sí, por razones de la procedencia, proceso, trámite o función y por lo tanto este vínculo debe mantenerse a lo largo del tiempo, a través de metadatos que reflejen el contenido, el contexto y la estructura tanto del documento como de la agrupación documental a la que pertenece (serie, subserie o expediente).
- d) Equivalente Funcional.** Cuando se requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que este contiene es accesible para su posterior consulta.

Posterior a la identificación de los documentos electrónicos, es necesario garantizar su **AUTENTICIDAD**, para lo cual se insta a seguir los Requisitos establecidos en el Artículo 24 del Decreto 2609. para asegurar en el tiempo su presunción de autenticidad.

- a) Se debe expresar desde el momento de su creación los atributos del documento de archivo, tales como el trámite o asunto al que corresponde, las nombres de quienes intervinieron en las diferentes acciones que se

llevaron a cabo con el documento, la fecha de creación, la fecha de transmisión, nivel de acceso, los privilegios de acceso, mantenimiento, modificación, transferencia y disposición.

- b) Definición de los procedimientos de protección para evitar la pérdida o corrupción de los documentos de archivo, los medios de almacenamiento y la tecnología.
- c) Desde el contexto jurídico de acuerdo con lo señalado en el artículo 10 de la Ley 527 de 1999, según el cual en toda actuación administrativa o judicial no se negará eficacia probatoria, validez o fuerza obligatoria y probatoria a todo tipo de información en forma de un mensaje de datos.
- d) Desde el contexto administrativo y documental según las reglas a partir de las cuales el documento de archivo es creado.
- e) Formas documentales, autenticación del documento de archivo y su identificación de autoridad.
- f) Otra información de ayuda a la verificación de autenticidad a través de metadatos.
- g) Establecer procedimientos idóneos para asegurar la cadena de preservación de los documentos electrónicos de archivo a lo largo del ciclo de vida, y en el transcurso del tiempo.

La **INTEGRIDAD** de la información es uno de los pilares más importantes de la gestión documental, por lo tanto, asumir los requisitos incluidos en el Artículo 25 del mencionado decreto, es pieza fundamental para garantizar que los documentos permanezcan completos, protegidos de cualquier tipo de manipulación, alteración e eliminación, ya que todo cambio debe ser plenamente justificado y se deben dejar las evidencias de dichos cambios en el sistema de gestión documental o herramienta de gestión determinada por la entidad, otra estrategia para usar son las firmas digitales o electrónicas reconocidas por la empresa.

Alineado con el punto anterior, la empresa debe velar por la **INALTERABILIDAD**, es decir, porque los documentos no sean alterados, debiendo así garantizar que un documento electrónico generado por primera vez en su forma definitiva no sea modificado a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su producción hasta su conservación temporal o definitiva, condición que puede satisfacerse mediante la aplicación de sistemas de protección de la información, salvo las modificaciones realizadas a la estructura del documento con fines de preservación a largo plazo. Según Artículo 26. Requisitos para la inalterabilidad de los Documentos Electrónicos de Archivo Decreto 2609.

Es importante tener en cuenta que las modificaciones con fines de preservación no son consideradas como alteraciones al documento.

La **FIABILIDAD** de los Documentos Electrónicos de Archivo. Garantizan que el contenido de los documentos electrónicos de archivo es una representación completa, fiel y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos

de los cuales dan testimonio y por lo tanto, su carácter evidencial asegura que se puede recurrir a estos en el curso de posteriores operaciones o actividades, como se establece en el Decreto 2609 Artículo 27.

Como se mencionó en el PGD la **DISPONIBILIDAD** es un principio y pilar para la gestión documental por lo tanto la aplicación del contenido del Artículo 28, del Decreto 2609, garantiza que los archivos están disponibles en cualquier momento, mientras la entidad está obligada a conservarla, de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD), este requisito debe estar alineado con estrategias y mecanismos técnicos de consulta.

El Artículo 29 del Decreto 2609, establece: “*Requisitos para la preservación y **CONSERVACIÓN** de los documentos electrónicos de archivo.* Sin perjuicio de lo establecido en las normas procesales se deben tener en cuenta además los siguientes requisitos en la gestión de documentos electrónicos de archivo, para asegurar en el tiempo la preservación y la conservación.

- a) El documento electrónico de archivo debe estar relacionado con las actividades que desarrolla la organización.
- b) Se pueden conservar los documentos de archivo simultáneamente en formato análogo y digital de acuerdo a criterios jurídicos, las necesidades de la organización y el valor que las normas procesales, le otorguen a cada formato.
- c) El proceso de conservar documentos electrónicos de archivo se extiende a lo largo de todo el ciclo de vida de los documentos.
- d) Resguardar y mantener la accesibilidad de copias auténticas de documentos de archivo digitales.
- e) Asegurar que los componentes de los documentos de archivo existirán durante todo el tiempo necesario para que las estrategias de preservación entren en aplicación.
- f) Las conservaciones de los documentos electrónicos de archivo deben considerar y atender los principios de preservación en el tiempo, longevidad de los medios de almacenamiento, valoración, vulnerabilidad y disponibilidad, sea que se encuentre en propiedad de los creadores o de las dependencias responsables del archivo de la misma.
- g) Teniendo en cuenta que el documento electrónico no es el mismo que era ni antes de ser almacenado ni después de su recuperación, se debe asegurar que cualquier acción que afecte al modo en que se presentan los documentos proteja su integridad, a través del respeto por la cadena de conservación.
- h) Proteger la información y los datos personales de conformidad con lo señalado en la Ley 1273 de 2009 y Ley 1581 de 2012.

Continuando con los parámetros normativos, acorde con el Artículo 30. Decreto 2609. Los documentos electrónicos de archivo deben contener como mínimo los siguientes metadatos.

I. De contenido:

- a. Tipo de recurso de información.
- b. Tipo documental.
- c. Título del documento.
- d. Autor o emisor responsable de su contenido, destinatario, responsable que proyectó el contenido, nombre de la entidad que respalda el contenido, nombre de la persona o sistema desde donde el documento es creado.
- e. Clasificación de acceso (nivel de acceso).
- f. Fecha de creación, transmisión y recepción.
- g. Folio (físico o electrónico).
- h. Tema o asunto administrativo al que se vincula (trámite).
- i. Palabras clave.

II. De estructura:

- a. Descripción.
- b. Formato.
- c. Estado.
- d. Proceso administrativo.
- e. Unidad Administrativa responsable.
- f. Perfil autorizado.
- g. Ubicación (en el sistema físico y/o lógico).
- h. Serie/subserie documental.

III. De contexto:

- a. Jurídico-administrativo.
- b. Documental.
- c. De procedencia.
- d. Procedimental.
- e. Tecnológico.

Además de los mencionados la empresa podrá incluir los metadatos que considere pertinentes de acuerdo a su naturaleza, contexto y necesidades.

Como lo establece la norma y el sistema de seguridad de la información e la empresa, la empresa debe disponer de *mecanismos de protección y autenticidad de los Documentos Electrónicos de Archivo*, permitir que los documentos

sean gestionados aun cuando hayan sido creados con medidas de protección como firmas digitales, mecanismos de encriptamiento, marcas digitales electrónicas y cualquier otro procedimiento informático que se creen en el futuro.

Los documentos electrónicos que han sido encriptados para su transmisión, no deben ser almacenados con dicha protección, la cual debe ser retirada (desencriptados) al momento de transferirlos para su conservación definitiva, en repositorios de archivos electrónicos. Se debe relacionar mediante metadatos, los procesos de encriptación y descifrado utilizado, con miras a garantizar la autenticidad del documento.

Para la gestión de los documentos electrónicos se hace necesario involucrar en forma directa tecnología neutral para la gestión, así como el sistema de gestión documental que sea seleccionado por la entidad, adoptando además medidas en contra de la obsolescencia de hardware y software, para reducir el riesgo de afectación en el proceso de preservación, accesibilidad, disponibilidad y consulta de los documentos electrónicos de archivo.

En el Decreto 2609. Artículo 33. Del expediente electrónico. Se manifiesta que la AGN “establecerá los lineamientos generales que deben regular el expediente electrónico como unidad mínima del archivo electrónico documental en las diferentes entidades del Estado”.

El expediente debe contener la secuencia de las actividades realizadas dentro de un mismo trámite, además la empresa establecerá el mecanismo de foliado del expediente electrónico

## **GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA CORRESPONDENCIA**

En el Artículo Tercero del Acuerdo AGN 060 de 2001 se determina que “las entidades deberán establecer conforme a su estructura, *la Unidad de Correspondencia*”.

La oficina de correspondencia es la encargada de la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, de tal manera, que éstos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos, por lo tanto deberá contar con personal debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, a través de servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por las partes interesadas de la empresa.

Las funciones de correspondencia son:

- Recepción,
- Distribución,
- Trámite,
- Conservación y
- Consulta de documentos.

### FORMACIÓN DE ARCHIVOS SEGÚN SU CICLO DE VIDA

La Ley 594 de 2000, en su Art. 23. Formación de archivos: establece que: *“Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en Archivos de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico”*.

Momento del ciclo	Descripción	Procesos
ARCHIVO DE GESTIÓN	“Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados”. Ley 594 de 2000.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción,</li> <li>• Recepción,</li> <li>• Distribución,</li> <li>• Trámite,</li> <li>• Organización,</li> <li>• Consulta.</li> <li>• Conservación, y</li> <li>• Disposición final de documentos.</li> </ul>
ARCHIVO CENTRAL	“En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general”. Ley 594 de 2000.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización,</li> <li>• Consulta,</li> <li>• Conservación, y</li> <li>• Disposición final de documentos.</li> </ul>
ARCHIVO HISTÓRICO	“Es aquél al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización,</li> <li>• Consulta,</li> <li>• Conservación, y</li> <li>• Disposición final de documentos.</li> </ul>

### INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS

Basados en la normatividad y documentos expedidos por el Archivo General de la Nación dispone de instrumentos archivísticos los cuales podrá consultar en esta sección.

Herramienta	Descripción
Cuadro de Clasificación Documental – CCD	Es un instrumento archivístico que se expresa en el listado de todas las series y subseries documentales con su correspondiente codificación, conformado a lo largo de historia institucional del Archivo General de la Nación. Este instrumento permite la clasificación y descripción archivística en la conformación de las agrupaciones documentales.
Tablas de Retención Documental – TRD	Constituyen un instrumento archivístico que permite la clasificación documental de la entidad, acorde a su estructura orgánico - funcional e indica los criterios de retención y disposición final resultante de la valoración documental por cada una de las agrupaciones documentales.
Plan Institucional de Archivos - PINAR	Es un instrumento para la planeación de la función archivística, el cual se articula con los demás planes y proyectos estratégicos previstos por la entidad.
Formato Único de Inventario Documental- FUID	Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.
Banco Terminológico de Tipos, Series y Sub-Series Documentales - BANTER	Instrumento Archivístico que permite la normalización de las series, subseries y tipos documentales a través de lenguajes controlados y estructuras terminológicas.
Mapas de Procesos	Los mapas de procesos son instrumentos establecidos en el artículo 8 del Decreto 2609 de 2012. Aunque no son instrumentos específicos de la función archivística de la entidad estos son herramientas esenciales para la construcción de los demás instrumentos archivísticos. Estas son utilizadas para la descripción de las relaciones entre las funciones y los procesos y ofrece una visión general del sistema de gestión.
Tablas de Control de Acceso – TCA	Instrumento para la identificación de las condiciones de acceso y restricciones que aplican a los documentos.



## GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: A.BS.P10  
VERSION: 01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO:

PAGINA : 32 de 32