

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

“Contra lo que algunos creen, la revolución de la informática no genera la crisis de los principios archivísticos clásicos en el manejo de la información institucional, sino muy por el contrario son su plena vigencia y actualización”.

Archivo General de la Nación

[Contenido](#)

INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTE INSTITUCIONAL	3
CONSIDERACIONES	4
DEFINICIONES.....	6
BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	9
ALCANCE.....	10
OBJETIVOS.....	10
ESTRATEGÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	11
PRINCIPIOS Y PILARES DEL PGD.....	13
POLITICA.....	17
PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – PGD	17
APROBACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – PGD.....	18
CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	19
FUNCIONAMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	23
FASES DE FORMACIÓN DE LOS ARCHIVOS	23
ETAPAS DE LOS DOCUMENTOS	24
FASES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	24
RESPONSABLES	25
INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL	26
SEGUIMIENTO Y VALIDACIÓN DE LA MEJORA DEL PGD	27
WEBGRAFIA.....	28

INTRODUCCIÓN

La Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, define la Gestión Documental como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Toda empresa maneja una cantidad considerable de información, la cual, debe tratada correctamente para no generar problemas que afecten directamente la eficiencia de la empresa por su mal uso. Para evitar dicha situación es recomendable usar estrategias como la gestión documental, a través de Programas de Gestión Documental.

Por lo anterior, el presente documento establece las metodologías básicas, lineamientos y los procedimientos que sirven de soporte para adoptar, implementar y sostener el Programa de Gestión Documental de People Contact S.A.S. en reestructuración, en adelante People Contact, como estrategia para; satisfacer la necesidad de la empresa de establecer directrices claras para organizar, mantener y conservar la información generada por los diferentes procesos y oficinas, así, como el cumplimiento a la normatividad legal vigente y aplicable en materia de gestión documental.

El Programa de Gestión Documental está orientado hacia una gestión razonable, simplificada, apoyada en la automatización de los procesos, procedimientos, trámites y servicios de la empresa, bajo los principios orientadores de la Ley de Transparencia y el Derecho del Acceso a la Información Pública Nacional.

Este documento permitirá reconocer los elementos, principios, objetivos, definiciones propias de la gestión documental, que a se convierten en parte de la cultura organizacional, complementaria a los elementos de los sistemas de gestión de la empresa.

ANTECEDENTE INSTITUCIONAL

People Contact S.A.S. en Reestructuración fue creada en junio 23 de 2007, a partir de sus inicios y gracias a la experiencia por haber sido parte de la empresa Emtelsa S.A. E.S.P., prontamente inicio su gestión en torno

al SGC basado en la norma NTC ISO 9001:2008 y la gestión documental en el marco de la normatividad emitida por el AGN, más adelante incursionaría en el SGSI basado en la NTC ISO/IEC 27001:2013.

Como parte de la gestión documental, la empresa contó con personal especializado en archivo en administraciones anteriores, contrató: el servicio del Sistema de Información SAIA y una central especializada en almacenamiento y custodia de los documentos de la empresa.

Actualmente se encuentra en proceso de ajuste del SGC y sincronización con la NTC ISO 9001:2015, que acorde con algunos numerales de la norma contribuye a la puesta en marcha del Programa de Gestión Documental – PGD y la estandarización y mejoramiento del proceso.

Por la naturaleza de los servicios y productos ofertados, también se potencia al interior de la empresa el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, a través de sus acciones y controles también aportaran al debido cuidado y protección de los archivos / documentos generados o recibidos por la empresa.

CONSIDERACIONES

En atención a la normatividad aplicable a la empresa y a las disposiciones internas para la implementación del Programa de Gestión Documental - PGD, de People Contact S.A.S. en Reestructuración, considerará que:

- Es una Sociedad de Economía Mixta Indirecta del Orden Municipal, de Segundo Grado, vinculada al Municipio de Manizales conforme a lo establecido en la Ley 489 de 1.998, el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias, constituida como Sociedad por Acciones Simplificada, dotada de personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; su régimen legal es el que corresponde a las Sociedades de Economía Mixta.
- El control de tutela sobre la sociedad será ejercido por el Municipio de Manizales, de acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias;
- La Ley 594 de 2000 en su Artículo 2°. Establece: Ámbito de aplicación. La presente ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley.
- El Decreto 4124 de 2004 en su Artículo 10, establece: Las personas naturales o jurídicas de derecho privado, que estén bajo inspección, vigilancia e intervención del Estado, deberán tener el archivo

creado, organizado, preservado y controlado, teniendo en cuenta los principios de procedencia y de orden original, el ciclo vital de los documentos, y las normas que regulen a cada sector, siempre y cuando no contraríen las normas sobre propiedad intelectual y no se vulneren los derechos otorgados por el artículo 15 de la Constitución Política.

- El Decreto 4124 de 2004 en su Artículo 11, establece: Nuevas tecnologías. Las personas naturales o jurídicas de derecho privado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de los archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático; estos medios podrán ser utilizados por las entidades privadas que cumplen funciones públicas en la administración y conservación de los archivos que se deriven de la prestación de la función pública, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en los artículos 19, 21, 47, 48 y 49 de la Ley 594 de 2000.
- El Decreto 2609 de 2012 en su Artículo 3°. Responsabilidad de la gestión de documentos. Establece: *“La gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados públicos, así como los contratistas que presten servicios a las entidades públicas, aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, y las respectivas entidades públicas. Parágrafo. La responsabilidad en cuanto a la política, planes y programas del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones es del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.*
- El Decreto 2609 de 2012 en su Artículo 4°. Coordinación de la gestión documental. Establece *“Teniendo en cuenta que la gestión documental es un proceso transversal a toda la organización, los diferentes aspectos y componentes de la gestión de documentos deben ser coordinados por los respectivos Secretarios Generales o quienes hagan sus veces, a través de las oficinas de Archivo de cada entidad”.*
- El Artículo 10 del decreto mencionado en el punto anterior, establece la obligatoriedad del programa de gestión documental. Para: *“Todas las entidades del Estado deben formular un Programa de Gestión Documental (PGD), a corto, mediano y largo plazo, como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual”.*

DEFINICIONES

➤ **Archivo:**

De acuerdo con el AGN es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

➤ **Archivo público:**

Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

➤ **Archivo privado de interés público:**

Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

➤ **Archivo total:**

Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

➤ **Ciclo de vida:**

es la vida de un registro desde su creación o recepción hasta su disposición final. Por lo general se dividen en tres fases: creación, mantenimiento y uso y disposición final.

➤ **Conservación preventiva:**

Se refiere al conjunto de políticas, estrategias y medidas de orden técnico y administrativo con un enfoque global e integral, dirigidas a reducir el nivel de riesgo, evitar o minimizar el deterioro de los bienes y, en lo posible, las intervenciones de conservación – restauración. Comprende actividades de gestión para fomentar una protección planificada del patrimonio documental.

➤ **Documento:**

Se trata de archivos, registro de información escrita en papel u otro tipo de soporte digital o físico, producida o recibida por la empresa en razón de sus actividades o funciones, que tienen la capacidad de comprobar o acreditar que existe un hecho, por lo que tienen un gran valor.

➤ **Documento electrónico:**

Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

➤ **Documento electrónico de archivo:**

Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

➤ **Documento digital:**

Información representada por medio de valores numéricos diferenciados – discretos o discontinuos-, por lo general valores numéricos binarios (bits), de acuerdo con un código o convención preestablecidos.

➤ **Expediente:**

Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

➤ **Expediente electrónico de archivo:**

Conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un proceso administrativo relacionados entre sí cualquiera que sea el tipo de información que contiene. “Electrónico” es sinónimo de “digital”.

➤ **Función archivística:**

Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

➤ **Gestión Documental:**

Es el conjunto de actividades administrativas, normas técnicas y prácticas, que buscan la correcta administración de la información de una empresa, tendiente a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

➤ **Metadatos:**

Información estructurada o semiestructurada que permite la creación, la gestión y la utilización de documentos de archivo a lo largo del tiempo, tanto dentro de los ámbitos en que se crearon como entre ellos mismos.

➤ **Plan Institucional de Archivos¹ – PINAR:**

Es un instrumento de planeación para la labor archivística, que determina elementos importantes para la Planeación Estratégica y Anual del Proceso de Gestión Documental y da cumplimiento a las directrices del Archivo General de la Nación

➤ **Preservación digital:**

Es el conjunto de principios, políticas, estrategias y acciones específicas que tienen como fin asegurar la estabilidad física y tecnológica de los datos, la permanencia y el acceso de la información de los documentos digitales y proteger el contenido intelectual de los mismos por el tiempo que se considere necesario.

➤ **Preservación a largo plazo:**

Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento. La preservación a largo plazo aplica al documento electrónico de archivo con su medio correspondiente en cualquier etapa de su ciclo vital.

➤ **Registro:**

Acto por el que se adjudica a un documento de archivo un identificador único en el momento de su entrada en el sistema.

¹ PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS – PINAR Tomado de la función pública

- **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo:**
Software utilizado por una organización para gestionar sus documentos.

- **Sistema Integrado de Conservación:**
Es el conjunto de planes, programas, estrategias, procesos y procedimientos de conservación documental y preservación digital, bajo el concepto de archivo total, acorde con la política de gestión documental y demás sistemas organizacionales, tendiente a asegurar el adecuado mantenimiento de cualquier tipo de información, independiente del medio o tecnología con la cual se haya elaborado, conservando atributos tales como unidad, integridad autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad y accesibilidad, desde el momento de su producción y/o recepción, durante su gestión, hasta su disposición final, es decir, en cualquier etapa de su ciclo vital.

- **Soporte documental:**
Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

- **Tabla de retención documental:**
Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- Mejoran los procesos de administración de los documentos y la información, manteniendo de manera óptima y objetiva su orden y jerarquización, todo a fin de mejorar los procesos, programas y sistemas.
- La optimización de archivos desde su origen hasta la disposición final garantiza su correcta conservación,
- Permite la revisión de información; Ahorro y eficiencia, Categorización de archivos, Eliminación de archivos que han perdido vigencia, Almacenamiento ordenado, Custodia de documentos.

- Control sobre quién puede acceder a los documentos, en qué momento, y qué actividades puede efectuar sobre las mismas.
- Acceso centralizado y sencillo a toda la documentación relevante de la empresa y posibilidad de colaboración de varias partes en un mismo documento.
- Reducción de redundancias como duplicidad de documentos, fotocopias, grabaciones de datos.
- Reducción del volumen documental. Disminución de documentos que se producen en la organización, en particular aquellos documentos considerados innecesarios o que no aportan ningún valor informativo o de otra naturaleza.
- Mejoras en la eficiencia administrativa. La revisión de los procesos organizacionales permite reducir procesos innecesarios y muy complejos.
- Aprovechamiento de las tecnologías de la información. La aplicación de los conceptos de gestión documental permite un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información y el mejor uso de los sistemas de información, la ofimática, la automatización de oficina, etc.
- La gestión documental permite mejorar los niveles de rentabilidad de la organización, por cuanto reduce costos operativos y aumenta la disponibilidad de los recursos para ser invertidos en áreas claves del negocio, incluida la gestión de información.

ALCANCE

El Programa de Gestión Documental aplica para todos los documentos producidos y recibidos por People Contact, inicia desde la planeación y valoración documental, y abarca la producción, recepción, direccionamiento, organización de documentos, distribución, consulta, transferencia, disposición, y preservación; estas tres últimas actividades según lo establecido en las tablas de retención y valoración documental.

OBJETIVOS

- **Objetivo General**

Implementar el Programa de Gestión Documental en People Contact, garantizando la conservación de los archivos que apoyan la toma de decisiones institucionales; financieras y jurídicas, teniendo en cuenta el ciclo

	PROGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: A.BS.P11 VERSION: 01
	FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO:	PAGINA : 11 de 28

vital de los documentos, encaminado al mejoramiento y manejo integral de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el fin de facilitar su tratamiento y conservación.

➤ **Objetivos Específicos**

- a. Estructurar el Programa de Gestión Documental, su metodología y los procedimientos que orienten armónicamente su desarrollo en People Contact.
- b. Actualizar las herramientas técnicas de administración documentales basadas en la estructura administrativa actual de People Contact y de su sistema de calidad, tales como: Políticas de gestión documental - manuales de procedimientos - tabla de retención documental.
- c. Incrementar la conciencia sobre la importancia y la protección del patrimonio documental
- d. Sensibilizar a través de capacitaciones, manuales y procedimientos a todos los colaboradores de las oficinas productoras de documentos, para el tratamiento eficiente de los archivos de gestión.
- e. Organizar la documentación que conforma el archivo de gestión de People Contact, aplicando los procesos archivísticos de acuerdo a la Ley 594 de 2000.
- f. Elaborar y aplicar las Tablas de Retención Documental como un elemento indispensable en la gestión documental y como instrumento de racionalización de la producción documental, siguiendo las etapas contempladas en el Acuerdo 039 de 2002.
- g. Señalar la normatividad vigente, las orientaciones metodológicas impartidas por el Archivo General de la Nación y demás normas aplicables o adoptadas para la gestión documental de la entidad.

ESTRATEGÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Para el cumplimiento de estos objetivos, el Programa de Gestión Documental de People Contact, debe tener en cuenta los siguientes componentes:

Información	<p>Diseñar, poner en marcha y fortalecer el Archivo, basados en las orientaciones de la AGN, normatividad complementaria y aportes de los sistemas de gestión de la entidad. Promover la identificación, recuperación y organización de los archivos. Regular la gestión de documentos electrónicos en la administración.</p>	<p>Fortalecer el desarrollo de normas, planes, programas y procedimientos para la gestión de archivos, Propiciar la interoperabilidad y migración de los documentos electrónicos. Promover la interoperabilidad de los diferentes sistemas de gestión documental y de registros,</p>
Institucionalidad	<p>Consolidar el fortalecimiento del programa de gestión documental para el adecuado cumplimiento de la misión y los objetivos de la Entidad.</p>	<p>Formular políticas archivísticas, para fortalecimiento de la función archivística y aplicación de la función de inspección y vigilancia por parte de la entidad hacia los actores que hacen parte del programa de gestión documental.</p>
Normatividad y Estándares	<p>Actualizar y fortalecer la normatividad para el aseguramiento de la información. Lograr la convergencia con estándares internacionales y/o seguridad de la información para el manejo de documentos electrónicos. Normalizar y adoptar estándares que contribuyan al trabajo interinstitucional en gestión documental electrónica, gestión de archivos electrónicos y en la distribución e intercambio de documentos.</p>	<p>Actualización de los procedimientos para la gestión documental y la preservación a largo plazo aplicados a la información independiente del medio y formato en la cual sea producida. Establecer mecanismos que permitan la introducción de estándares internacionales y de seguridad de la información, relacionados con la retención, archivo, seguridad, auditoria, medios de almacenamiento, sistemas de gestión de registros y gestión documental</p>
Competencias	<p>Realizar proyectos de investigación y generar instrumentos técnicos relativos a seguridad, preservación digital, sistemas de gestión de documentos electrónicos, innovación en la gestión de los archivos y adopción de estándares. Diseñar y actualizar de forma permanente una estrategia de comunicación y un programa de capacitación en temas archivísticos y documentales a todos los miembros de la entidad.</p>	<p>Orientar a la empresa en la utilización de tecnologías de la información en proyectos archivísticos y de gestión documental. Implementar sistemas de sensibilización y capacitación en el entorno presencial y/o virtual. Emitir los lineamientos para que, en los procesos de implementación de sistemas de gestión documental y registros, se incluyan estrategias de gestión del cambio, que permitan la apropiación de los temas archivísticos y documentales por parte de los colaboradores.</p>
Relaciones	<p>Fortalecer los vínculos de comunicación con clientes, proveedores y los colaboradores de la entidad para la difusión, promoción, aplicación y evaluación de su política.</p>	<p>Establecer estrategias de acción en el marco de contratos para la gestión documental con clientes y proveedores.</p>

Actores	<p>Se involucra actores como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archivo General de la Nación - Entidades públicas (ejemplo: Alcaldía de Manizales) - Organismos de control (CGMM, CGN, Procuraduría) - Clientes - Proveedores de bienes y servicios - Entidades / empresas que manejan el tema de información - Colaboradores 	<p>Cumplir con la normatividad frente a La ley de Transparencia y acceso a la información, Tratamiento y protección de datos.</p>

PRINCIPIOS Y PILARES DEL PGD

People Contact implementará y acogerá en su cultura organizacional un conjunto de principios, pilares y valores para regular la gestión documental, basados estos en: la Ley 594 de 2000, Decreto 2609 de 2012, Ley 1712 de 2014 y los pilares de Seguridad de la Información

1. Se aplicarían a People Contact, los siguientes principios basados en el contenido la Ley 594 de 2000:

a) Responsabilidad.

Los colaboradores de la empresa son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.

b) Racionalidad:

Los archivos actúan como elementos fundamentales de la racionalidad y dinamización de la administración de la empresa. Así mismo, constituyen el referente natural de los procesos informativos de aquélla.

c) Modernización:

La empresa velará por el fortalecimiento de la infraestructura física y/o tecnológica, la organización de sus sistemas de información y el establecimiento de programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos

2. Con referente a la Ley 1712 de 2014, se adoptarán principios de la transparencia y acceso a la información pública.

a) Principio de transparencia:

Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

b) Principio de buena fe:

En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

c) Principio de facilitación:

En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

d) Principio de no discriminación:

De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

e) Principio de gratuidad:

Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

f) Principio de celeridad:

Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

g) Principio de eficacia:

El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

h) Principio de la calidad de la información:

Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

i) Principio de la divulgación proactiva de la información:

El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

j) Principio de responsabilidad en el uso de la información:

En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

3. El Decreto 2609 de 2012 aporta los siguientes principios al programa de gestión documental:

a) Planeación:

La creación de los documentos debe estar precedida del análisis legal, funcional y archivístico que determine la utilidad de estos como evidencia, con miras a facilitar su gestión. El resultado de dicho análisis determinará si debe crearse o no un documento.

b) Eficiencia:

Las entidades deben producir solamente los documentos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos o los de una función o un proceso.

c) Economía:

Las entidades deben evaluar en todo momento los costos derivados de la gestión de sus documentos buscando ahorros en los diferentes procesos de la función archivística.

d) Agrupación:

Los documentos de archivo deben ser agrupados en clases o categorías (series, subseries y expedientes), manteniendo las relaciones secuenciales dentro de un mismo trámite.

e) Protección del medio ambiente:

Las entidades deben evitar la producción de documentos impresos en papel cuando este medio no sea requerido por razones legales o de preservación histórica, dada la longevidad del papel como medio de registro de información.

4. En concordancia los requerimientos normativos en gestión documental y su sincronización con los sistemas de gestión de la empresa, se incluyen los pilares de la seguridad de la información:

a) Integridad de la información

Hace referencia a la cualidad de la información para ser correcta y no haber sido modificada, manteniendo sus datos exactamente tal cual fueron generados, sin manipulaciones ni alteraciones por parte de terceros. Esta integridad se pierde cuando la información se modifica o cuando parte de ella se elimina.

La integridad se fortalece con la autenticación, que permite identificar al generador y/o responsable de la información.

b) Confidencialidad de la información:

Se necesita que la información sea solamente conocida por las personas que estén autorizadas y registradas correctamente. Si no hay confidencialidad se pueden dar diversas consecuencias como revelar secretos empresariales, comprometer la seguridad de organismos públicos, atentar contra el derecho a la privacidad de la persona. El objetivo de la confidencialidad es, prevenir la divulgación no autorizada de la información sobre nuestra organización.

c) Disponibilidad de la información:

La capacidad de permanecer accesible en el sitio, en el momento y en la forma en que los usuarios que estén autorizados lo requieran.

POLÍTICA

En People Contact S.A.S. en Restructuración nos comprometemos con la Gestión Documental, por ello aplica criterios legales, técnicos y administrativos en el desarrollo de los procesos de planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación y valoración, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información producida y recibida por la entidad, a través de cualquier medio y soporte. De esta manera produce, gestiona, administra y custodia su acervo documental de manera que facilite la toma de decisiones, sirva como testimonio del desarrollo de los objetivos misionales y garantice la preservación de la memoria institucional, priorizando la transparencia y el acceso activo a la información.

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL- PGD

El programa de gestión documental es la metodología usada por las organizaciones para administrar en forma eficiente la documentación y archivos de la empresa y lograr mejores resultados a través de acciones y toma de decisiones basadas en datos y hechos, a través de la formulación y documentación corto, mediano y largo plazo de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la empresa, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Este debe ser aprobado, publicado, implementado y controlado.

Esta metodología esta soportada en el uso de legislación aplicable o adoptada, normas técnicas y prácticas que buscan la correcta administración de la información de una empresa.

La información contenida en el PGD establece la forma como deben ser organizados, mantenidos y preparados los archivos que se manejan en los diferentes procesos, producto de su gestión, así como también establece la manera en que deben ser transferidos hacia el Archivo Central a fin de asegurar el paso de los archivos de la fase activa a la inactiva, y así garantizar el adecuado manejo de la información bajo el

	PROGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: A.BS.P11 VERSION: 01
	FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO:	PAGINA : 18 de 28

concepto de Ciclo Vital del Documento, que incluye entre otras acciones la revisión, el análisis y almacenamiento de la documentación electrónica y física.

Para cumplir con los objetivos, el Programa de Gestión Documental debe cumplir con las siguientes funciones base:

- Estructurar y facilitar el acceso a la información relacionada con los documentos, su archivo, categorización, clasificación y disposición, con el fin de que se respeten los procesos de ubicación, conservación permanente o eliminación sistemática.
- Reglamentar el uso y consulta de la información, tanto de interés público, como de consulta interna, con el fin de establecer una forma correcta de acceso y de recepción de documentos.
- Convertirse en la base conceptual y estructural para la ejecución y aplicación de demás estrategias e instrumentos archivísticos, todo con el fin de fundamentar y solidificar el manejo de la información.

APROBACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – PGD

El AGN establece que el Programa de Gestión Documental debe ser aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo, sin embargo, la función pública unió los diferentes comités institucionales en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

People Contact de acuerdo a con el Decreto 1499 de 2017, no está obligado a implementar el MIPG y por consiguiente sus componentes, deberes y obligaciones.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la similitud existente entre las funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el **Comité Estratégico** de la empresa, será este último el encargado de realizar la respectiva aprobación del Programa de Gestión Documental de la empresa.

La implementación y seguimiento del PGD es responsabilidad del área de archivo en coordinación con la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

El Programa de Gestión Documental (PGD) debe ser publicado en la página web, dentro de los siguientes treinta (30) días posteriores a su aprobación por parte del Comité Estratégico de la Entidad, siguiendo los

lineamientos del Manual de Gobierno en Línea y las dinámicas establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

El programa de gestión documental deberá tener en cuenta la protección de la información y los datos personales de conformidad con la Ley 1273 de 2009 y la Ley 1581 de 2012.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión adecuada de los documentos de People Contact a partir de la entrada en vigencia del Programa de Gestión Documental, estará centrada en la normalización de los procesos, procedimientos y manuales administrativos de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa y la normatividad aplicable.

Por lo anterior el programa de gestión de documentos debe responder como mínimo a las siguientes características.

➤ **Establecimiento de los fines de los archivos:**

El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en la toma de decisiones, como fuente de la historia de la entidad y en cumplimiento de los derechos y deberes consagrados en la legislación nacional

➤ **Identificar la Importancia de los archivos:**

Los archivos son importantes para la administración, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad de la entidad.

➤ **Institucionalidad e instrumentalidad:**

Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa y económica de la empresa, son testimonio de los hechos y acciones implementadas por la administración de la sociedad y sus colaboradores. Los archivos, como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia de las entidades.

➤ **Administración y acceso:**

Es una obligación de la empresa, la administración de sus archivos, considerando aquellos que por su naturaleza sean de carácter público, salvo las excepciones que establezca la ley en materia de disponibilidad y confidencialidad.

➤ **Función de los archivos:**

Los archivos cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.

➤ **Manejo y aprovechamiento de los archivos:**

El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la entidad, sus fines y obligaciones, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva.

➤ **Control y seguimiento:**

Las entidades deben asegurar el control y seguimiento de la totalidad de los documentos que produce o recibe en desarrollo de sus actividades, a lo largo de todo el ciclo de vida.

➤ **Vínculo archivístico:**

Los documentos resultantes de un mismo trámite deben mantener el vínculo entre sí, mediante la implementación de sistemas de clasificación, sistemas descriptivos y metadatos de contexto, estructura y contenido, de forma que se facilite su gestión como conjunto.

➤ **Realizar autoevaluación:**

Tanto el sistema de gestión documental como el programa correspondiente será evaluado regularmente por la entidad.

➤ **Coordinación y acceso:**

Las áreas funcionales actuarán coordinadamente en torno al acceso y manejo de la información que custodian para garantizar la no duplicidad de acciones frente a los documentos de archivo y el cumplimiento de la misión de estos.

➤ **Seguridad:**

Los sistemas de gestión documental deben mantener la información administrativa en un entorno seguro.

➤ **Cultura archivística:**

La sensibilización del personal de la entidad respecto a la importancia y valor de los archivos de la institución.

➤ **Modernización:**

La Alta Gerencia, Control Interno y el Archivo Institucional propiciarán el fortalecimiento de la función archivística de la entidad, a través de la aplicación de prácticas modernas y oportunas de gestión documental al interior de la entidad, apoyándose para ello en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

➤ **Neutralidad tecnológica:**

La empresa adoptará las tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.

➤ **Conformidad:**

Los sistemas de información (SI), incluyendo los sistemas de gestión de documentos electrónicos (SGDE), deben respaldar la gestión de la información a partir de los procesos administrativos de las entidades.

➤ **Interoperabilidad:**

Los sistemas de gestión documental deben permitir la interoperabilidad con los otros sistemas de información y gestión de la empresa, a lo largo del tiempo, basado en el principio de neutralidad tecnológica, el uso de formatos abiertos y estándares nacionales o internacionales adoptados por la empresa y los obligatorios por la normatividad aplicable y vigente.

➤ **Metadescripción:**

Se debe procurar la generación de metadatos normalizados, sean manuales o automatizados, desde los mismos sistemas y aplicativos.

➤ **Adición de contenidos:**

El sistema de gestión documental debe permitir que sean agregados nuevos contenidos a los documentos, en forma de metadatos, sin que se altere la autenticidad, valor evidencial e integridad de los documentos.

➤ **Diseño y funcionamiento:**

La creación y captura de documentos en el sistema debe ser de fácil manejo para los usuarios, haciéndola tan simple como sea posible.

➤ **Gestión Distribuida:**

El sistema de gestión documental debe ofrecer capacidades para importar y exportar masivamente los documentos (series, subseries y expedientes y metadatos asociados desde y hacia otros sistemas de gestión documental).

El programa de gestión documental de People Contact contará con:

Herramienta	Función
Cuadros de clasificación documental	Organizar los documentos físicos y electrónicos
Tablas de retención documental (TRD) Tablas de valoración documental (TVD)	Establecer plazos de conservación y eliminación para la información y los documentos electrónicos de archivo
TRD y/o TVD	Ejecutar procesos de eliminación parcial o completa
Ciclo de vida	Garantizar la autenticidad de los documentos de archivo y la información conexas (metadatos), durante todo el tiempo de vida del documento
Series y subseries de agrupación o clasificación	Mantener la integridad de los documentos Preservar los documentos y sus agrupaciones documentales, a largo plazo, independientemente de los procedimientos tecnológicos utilizados para su creación.
Definición de acceso y consulta Controles y políticas	Permitir y facilitar el acceso y disponibilidad de los documentos de archivo por parte de la ciudadanía y de la propia entidad cuando sean requeridos.
Controles de seguridad de la información TRD y/o TVD	Garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad y la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos, así como su disponibilidad, legibilidad (visualización) e interpretación, independientemente de las tecnologías utilizadas en la creación y almacenamiento de los documentos. Las medidas mínimas de conservación preventiva y a largo plazo podrán estar basadas en procesos como la migración, la emulación o el refreshing, o cualquier otro proceso de reconocida capacidad técnica que se genere en el futuro.

FUNCIONAMIENTO PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Los colaboradores de la empresa deben realizar una revisión constante y detallada de los documentos por medio de herramientas basadas en la normatividad aplicable que permita el orden jerárquico (Este orden puede ser ascendente o descendente), que le permite al usuario reconocer, definir y buscar la información necesaria dentro de la estructura pilar.

Lo anterior se hace por medio de la aplicación de administradores de archivos (Tablas, matrices, software), dispuestas por la entidad para gestión de información relevante al usuario en forma eficiente y eficaz.

El administrador de archivos permite:

- Gestionar archivos.
- Manipular bases de datos.
- Revisar estructuras de documentación.
- Acceder rápidamente a documentos.

La cantidad de archivos y el “valor” que representa para la entidad determinan directamente la cantidad a procesos que deben llevarse a cabo y la clasificación estandarizada.

FASES DE FORMACIÓN DE LOS ARCHIVOS

People Contact identifica las siguientes fases a tener en cuenta en el ciclo vital del documento, así:

Archivos de gestión:

Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, propias de sus funciones, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo Central

Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite.

Archivo Histórico:

Archivo al cual se transfiere del Archivo Central la documentación que, por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que poseen para la historia y la investigación.

ETAPAS DE LOS DOCUMENTOS

Para asegurar una adecuada gestión documental, se deben tener en cuenta las siguientes etapas:

Creación / reconocimiento

- Los documentos se deben crear mediante procedimientos planificados y documentados en los cuales se determine su identificación, formato y características.

Mantenimiento

- Se refiere al establecimiento de los requisitos que permitan mantener la integridad técnica, estructural y relacional de los documentos en el sistema de gestión documental así como sus metadatos.

Difusión

- Abarca el establecimiento de los requisitos para el tratamiento de los documentos.

Administración

- Hace referencia a los procedimientos que permitan administrar todas las operaciones relativas a los documentos, tanto funcionalmente como dentro del sistema de gestión documental, o cualquier sistema de información.

FASES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Las principales fases de la gestión documental son:



Estas fases son desarrolladas a través de las siguientes actividades:

Revisión de la utilidad de los documentos:	Por medio de este paso se establece una priorización de manejo y destino documental, con el fin de que no se acumule información que a la larga termine siendo obsoleta o que pierda usabilidad.
Digitalización de los documentos importantes:	Actualizar los formatos de los documentos ayuda en varios aspectos: liberación de espacio, trato adecuado de la información y una gestión eficiente, aumento de la productividad de la empresa y lo más importante, la conservación de los documentos en el del tiempo.
Centralización del contenido	La adquisición de repositorios adecuados para los documentos físicos contribuye a la unificación del proceso de gestión y coadyuva a la revisión confiable de los documentos. Es decir, el usuario puede regular el tratamiento de la información, teniendo así, un control absoluto de los movimientos que se lleven a cabo.
Clasificación de los documentos	Como ya se ha mencionado, el orden y la jerarquía de los documentos es el centro de la gestión. De este modo, se logra mejorar los tiempos de destino documental, lo que lleva a que se ahorre tiempo en temas de búsqueda, administración y manejo. Además, otra de las funciones que permite este punto, es el entendimiento y reconocimiento de la estructura organizacional y de los procesos que se ejecutan en la empresa
Reconocimiento y organización en pro del desarrollo empresarial. Uso de metadatos	Determina la optimización de la gestión documental, ya que su funcionalidad se centra en la descripción de los documentos, su contexto y su uso. Se puede resumir en: la administración más allá de la información, lo que permite la estandarización de los archivos. Sin el uso de este tipo de herramientas no se podría lograr la agilidad de búsqueda o de funciones archivísticas.

RESPONSABLES

Para el adecuado funcionamiento del Programa de Gestión Documental, se requiere delegar en colaboradores de la entidad, las actividades esenciales de la labor archivística, como se observa en la siguiente tabla:

Designación de responsables	Alta gerencia
Diseño	Control Interno
Aprobación del Programa de Gestión Documental	Comité Estratégico

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	Control Interno
Aprobar cambios, modificaciones o actualizaciones	Comité Estratégico
Reconocimiento del documento aprobado, control de documentos y registros	Mejoramiento Continuo
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.	Todos

Las tareas y actividades específicas son delegadas debidamente en:

- Documento Implementación y Sosténimiento Programa de Gestión Documental
- Actas de comités institucionales
- Manual de Perfiles, Funciones y Cargos de la empresa
- Delegación de la supervisión de contratos, cuyo objeto este asociado al tratamiento de información (archivo, digitalización, almacenamiento, transporte, entre otras)²

INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL³

En cumplimiento del Decreto 2609 de 2012, la gestión documental de People Contact, se debe desarrollar adoptando y usando como mínimo los siguiente archivísticos:

- a) El Cuadro de Clasificación Documental (CCD).
- b) La Tabla de Retención Documental (TRD).
- c) El Programa de Gestión Documental (PGD).
- d) Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR).
- e) El Inventario Documental.
- f) Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos.
- g) Los bancos terminológicos de tipos, series y sub-series documentales.

² Para la delegación de funciones se pueden usar una o más estrategias, según lo estime o tenga establecido la empresa

³ INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS, formatos, características y explicación del diligenciamiento en documento Implementación del Programa de Gestión Documental, sección anexos.

	PROGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL		CÓDIGO: A.BS.P11 VERSION: 01
	FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2021	FECHA ULTIMO CAMBIO:	PAGINA : 27 de 28

- h) Los mapas de procesos, flujos documentales y la descripción de las funciones de las unidades administrativas de la entidad.
- i) Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos.

La administración a través de sus sistemas de gestión, control y seguimiento podrá implementar mejores prácticas, estándares e instrumentos adicionales si lo considera pertinente y necesario.

SEGUIMIENTO Y VALIDACIÓN DE LA MEJORA DEL PGD

El seguimiento y la validación de la sostenibilidad del programa de gestión documental, debe realizarse utilizando estrategias, tales como:

- Visitas de control semestrales
- Capacitaciones al personal que recibe o genera documentos, archivo y correspondencia
- Establecer mecanismos que conduzcan a la excelente organización y funcionamiento de los Archivos de Gestión.
- Realizar seguimiento y acompañamiento continuo para verificar la realización de las actividades planteadas.
- Establecer un cronograma para realizar las transferencias documentales al final del año lectivo.
- Establecer indicadores de cumplimiento y efectividad

Después de realizar el debido acompañamiento a cada una de las personas encargadas de las oficinas productoras de los documentos y de haber establecido mecanismos de asesoría, capacitación y actualización en la organización de los archivos de gestión hasta la transferencia de los mismos, se hará la respectiva evaluación de la mejora.

La evaluación de mejora debe permitir obtener un informe de rendición de cuentas del programa de gestión documental, que contenga como mínimo:

- Objetivos de la gestión realizada
- Cronograma de cumplimiento, con sus respectivas observaciones
- Resultados de los indicadores, con su respectivo análisis
- Planes de acción y/o mejoramiento
- Avances de la mejora

WEBGRAFIA

- ARCHIVO GENERAL DE LA NACION
https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/PoliticPublicasdeArchivo_V2.pdf Política Pública de Archivos

- Sistemas de gestión documental y beneficios de su implantación en los procesos de negocio.
PIXELWARE
<https://pixelware.com/sistemas-gestion-documental/>

- Caltic Consultores
<https://calticconsultores.com>

- Programa de Gestión Documental
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION
<https://www.archivogeneral.gov.co/Politica/procesos>

- III Seminario de actualización y I Seminario Internacional en Gestión Documental
http://www.upbbga.edu.co/filesupb/seminarios/Conferencia_4.pdf

- DECRETO 2609 DE 2012
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-2609-de-2012/>

- Ley 594 de 2000
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>