

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 1 de 71

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL-PGD-

**Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS
CUCUTA SA E.S.P.**

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 2 de 71

Contenido

1.	ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN	7
1.1.	Reseña Histórica	7
1.2.	Misión	8
1.3.	Visión	8
1.4.	Objetivos Estratégicos	8
2.	PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	11
2.1.	OBJETIVOS	11
2.1.1.	OBJETIVO GENERAL	11
2.1.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3.	ALCANCE	14
4.	USUARIOS DESTINATARIOS DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL –PGD-	15
4.1.	USUARIOS INTERNOS	15
4.2.	USUARIOS EXTERNOS	15
5.	ASPECTOS CONSIDERADOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL –PGD-	16
5.1.	NORMATIVOS	16
5.2.	ECONÓMICOS	20
5.3.	ADMINISTRATIVOS	20
5.3.1.	EQUIPO DE TRABAJO.	20
5.3.2.	METODOLOGÍA	21
5.3.3.	COMUNICACIONES	22
5.4.	TECNOLÓGICOS	23
5.4.1.	SIEP DOCUMENTAL	25
5.4.1.1.	Beneficios del software SIEP Documental	26
5.4.2.	SIEP PQRS	27
5.4.3.	SIEP JURIDICO	34
5.4.4.	PAGINA WEB	34
5.5.	GESTION DEL CAMBIO	39

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 3 de 71

6.	LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	41
6.1.	PLANEACION	41
6.2.	PRODUCCIÓN	42
6.3.	GESTIÓN Y TRÁMITE	43
6.4.	ORGANIZACIÓN	44
6.5.	TRANSFERENCIAS	46
6.6.	DISPOSICION DE LOS DOCUMENTOS	46
6.7.	PRESERVACION A LARGO PLAZO	47
6.8.	VALORACION	48
7.	FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PGD	49
8.	PROGRAMAS ESPECÍFICOS	49
8.1.	PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS.	50
8.1.1.	Objetivo general	50
8.1.2.	Justificación	50
8.1.3.	Alcance	50
8.1.4.	Lineamientos	50
8.1.5.	Metodología	51
8.1.6.	Recursos	51
8.1.7.	Responsables	51
8.2.	PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES	51
8.2.1.	Objetivo General	51
8.2.2.	Justificación	52
8.2.3.	Alcance	52
8.2.4.	Lineamientos	52
8.2.5.	Metodología	53
8.2.6.	Recursos	53
8.2.7.	Responsables	53
8.3.	PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	53
8.3.1.	Objetivo	53

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 4 de 71

8.3.2.	Justificación	53
8.3.3.	Alcance	54
8.3.4.	Lineamientos	54
8.3.5.	Metodología	55
8.3.6.	Recursos	55
8.3.7.	Responsables	55
8.4.	PROGRAMA DE REPROGRAFÍA	56
8.4.1.	Objetivo general	56
8.4.2.	Justificación	56
8.4.3.	Alcance	56
8.4.4.	Lineamientos	56
8.4.5.	Metodología	56
8.4.6.	Recursos	57
8.4.7.	Responsables	57
8.5.	PROGRAMA DE DOCUMENTOS ESPECIALES	57
8.6.	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	57
8.7.	PROGRAMA DE AUDITORIA Y CONTROL	57
9.	ARMONIZACIÓN CON LOS PLANES Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD	58
10.	GLOSARIO ARCHIVÍSTICO	58
11.	BIBLIOGRAFÍA	63
	ANEXOS	64
	ANEXO 1. NORMOGRAMA	64
	ANEXO 2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL –PGD-	66

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 5 de 71

INTRODUCCIÓN

La empresa de Acueducto y Alcantarillado – EIS ESP a través del proceso Administrativo, financiero y comercial conscientes de la importancia de la gestión documental como una herramienta necesaria para la planeación estratégica de la entidad, requiere elaborar el programa de gestión documental –PGD para la empresa como instrumento archivístico que va coadyuvará a la gestión , enfocado en los componentes normativos, administrativos , tecnológicos y en los ocho procesos de la gestión documental que busca establecer lineamientos claros para la planificación , producción, gestión, trámite, organización, transferencias, disposición final, preservación y valoración de los documentos que conforman cada una de las series y subseries documentales de la empresa.

Mediante la implementación del PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL –PGD- La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., abarcara la gestión de documentos en todas sus fases o ciclo de vida: producción, recepción, distribución, trámite, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos, que para su adecuado manejo requieren de varios instrumentos archivísticos tales como los cuadros de clasificación documental, las tablas de retención y valoración documental, los inventarios documentales, los sistemas de gestión documental, los manuales de procesos y procedimientos de archivo así como los manuales de organización, conservación y regulaciones externas e internas que se refieran al adecuado manejo documental establecerá los lineamientos para que la entidad ejecute correctamente todas las tareas correspondientes al quehacer archivístico, proyectando acciones a corto, mediano y largo plazo.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 6 de 71

La elaboración de este documento se basó en el Manual para la Implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD-, publicado por el Archivo General de la Nación en el año 2014.

Teniendo en cuenta lo señalado en el Decreto 1080 de 2015 en concordancia con el artículo 21 de La Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos" que 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" y que conceptualiza que el Programa de Gestión Documental PGD es el: "Conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos". Se presenta el PGD de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., como una herramienta que consolida las acciones de tipo legal, administrativo, tecnológico y económico que se deben aplicar en cumplimiento de los procesos documentales.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 7 de 71

1. ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Reseña Histórica

La Empresa Industrial y Comercial de Cúcuta, **EIS Cúcuta S.A. E.S.P.**, tenía por objeto social la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueductos y alcantarillado y el 29 de septiembre de 1998 mediante la Resolución 07036, el Superintendente de Servicios públicos domiciliarios ordena la toma de posesión de la **EIS Cúcuta S.A. E.S.P.**, así como sus negocios, bienes y haberes con fines de liquidación.

En este mismo acto administrativo hace uso de la facultad legal de destinar un agente especial con funciones de representante legal, situación que hoy día subsiste hasta el momento en que la Superintendencia levante dicha intervención.

Durante el proceso de intervención se realizaron estudios financieros, técnicos y administrativos con el objeto de determinar la viabilidad y posible continuidad de la **Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., EIS Cúcuta S.A. E.S.P.**, la firma SELFINVER MONTES Y ASOCIADOS, quien fuera contratada para tal fin, conceptuó sobre la necesidad de contratar a un socio operador, para adelantar la gestión comercial y técnica de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Por otra parte, la corporación Concejo Municipal de San José de Cúcuta mediante el acuerdo número 009 de fecha 20 de mayo de 2005, autorizo la transformación de la empresa industrial y comercial de Cúcuta, **EIS Cúcuta S.A. E.S.P.**, en sociedad por acciones bajo los parámetros dispuestos en los artículos 17, 18 y 19 de la ley 142 de 1994 y los artículos 97 y 98 de la ley 489 de 1998, en donde el municipio participara accionariamente en no menos del 51% del total de las acciones. Como consecuencia de lo anterior se abrió licitación para adquirir los servicios de un socio operador.

Mediante resolución número 00470 de fecha 18 de noviembre de 2005, expedida por el agente especial, representante legal de la EIS, se ordenó la apertura de la convocatoria número 01-2005 es el propósito de seleccionar un operador para la celebración del contrato de operación cuyo objeto es la operación, ampliación,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 8 de 71

rehabilitación, mantenimiento y operación de la infraestructura de los servicios públicos y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta.

La convocatoria correspondiente se abrió el día 19 de noviembre de 2005 y fue cerrada el 7 de febrero de 2006, en ella presentaron propuestas los siguientes proponentes: P.S.F AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A ESP Y P.S.F PROACTIVA, AGUAS DE NORTE DE SANTANDER. El día 19 de abril de 2006 se llevó a cabo la audiencia en la que una vez efectuada la evaluación de la información contenida en los sobres número 1 de todas las propuestas presentadas, se declararon hábiles para participar en la convocatoria y en consecuencia, se declararon como proponentes elegibles a los siguientes: P.S.F AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A ESP Y P.S.F PROACTIVA AGUAS DE NORTE DE SANTANDER.

De conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones y como consecuencia de la calificación de las propuestas y el orden de elegibilidad resultante, se procedió por el Agente Especial de la EIS, mediante resolución 00074 de fecha 19 de abril de 2006, adjudicar el contrato objeto de la convocatoria número EIS-001-2005 a AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A ESP, el cual viene operando desde el 5 de junio de 2006.

1.2. Misión

Somos una empresa prestadora de servicios públicos y actividades conexas y complementarias que satisface las necesidades de nuestros usuarios con calidad, continuidad y cobertura establecidas, que supervisa los mismos con personal idóneo, comprometido con el progreso, desarrollo sostenible y bienestar de la comunidad cucuteña y el entorno regional.

1.3. Visión

En el año 2023, la EIS CÚCUTA SA E.S.P. será reconocida entre sus grupos de interés como una empresa socialmente responsable, referente en estándares de calidad con un modelo de gestión, reputación y transparencia en servicios públicos que impulse su productividad y sostenibilidad en su entorno regional.

1.4. Objetivos Estratégicos

A. Objetivo de crecimiento y rentabilidad

Cumplir la función social de la entidad en cuanto al cubrimiento oportuno de los servicios con un crecimiento controlado de sus costos y gastos, sin poner en peligro su supervivencia y desarrollo a largo plazo.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 9 de 71

B. Objetivo tecnológico

Implementar la plataforma tecnológica (Hardware y Software) necesaria para soportar el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Entidad.

C. Objetivo de recurso humano

Contar con el equipo humano competente para operar la cadena de valor y cumplir con los procesos institucionales, de forma que la capacidad de crear e innovar se constituya en una verdadera ventaja competitiva aplicable.

Propiciar un ambiente de trabajo gratificante que permita el desarrollo del recurso humano, a través de políticas de bienestar y capacitación orientadas a promover el cambio cultural y organizacional necesario para el crecimiento de la Entidad.

D. Objetivo de desarrollo comercial

Proyectar la Entidad hacia el mercado regional y fronterizo en la búsqueda de posicionamiento y generación de confianza en la prestación de servicios públicos domiciliarios y actividades conexas y complementarias.

E. Objetivo de responsabilidad social y ambiental

Enmarcar las actividades institucionales en un comportamiento ético y ambientalmente responsable, contribuyendo a la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en general.

F. Objetivo de fortalecimiento corporativo y mejora continua

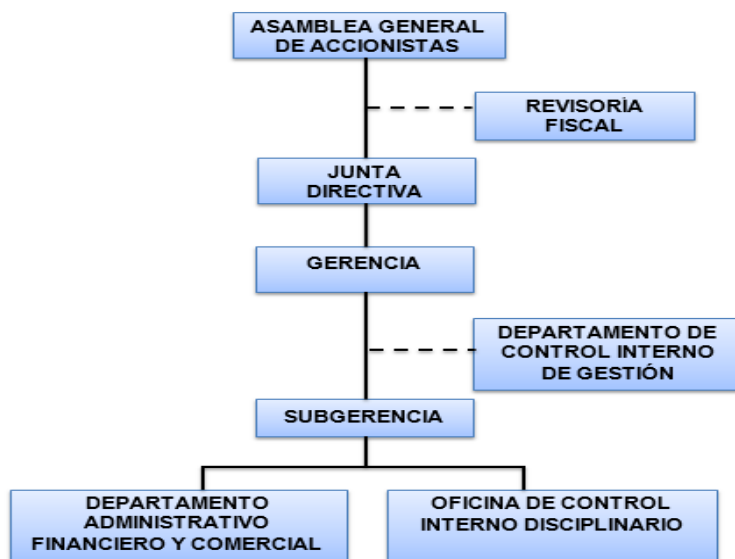
Asegurar la cultura de planeación, seguimiento y control de la gestión como herramienta indispensable para el mejoramiento continuo de la Entidad, aplicando las mejores prácticas organizacionales.

G. Objetivo de buen gobierno

Garantizar el fortalecimiento y transparencia de las relaciones que la Entidad mantiene con sus partes interesadas, asegurando la formación de valores y la prevención de conductas corruptas.

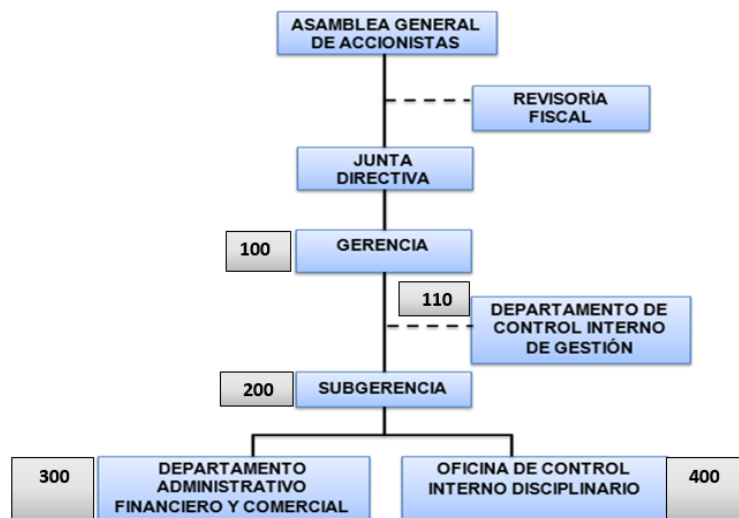
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 10 de 71

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL Empresa de Acueducto y
Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P.**



ORGANIGRAMA CODIFICADO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 11 de 71



2. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

2.1. OBJETIVOS

2.1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el Programa de Gestion Documental como el instrumento archivístico de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., en el cual se determinan la planeación de las actividades enfocadas a los ocho procesos archivísticos tales como: Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración de la documentación recibida y producida por la entidad, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación en el tiempo para la creación de su memoria institucional.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 12 de 71

2.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ☐ Consolidar la gestión documental en concordancia con la normatividad vigente establecida por el Archivo General de la Nación y la planeación estratégica de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA S.A E.S.P. para una correcta administración documental.

- ☐ Planear estrategias a implementar correspondientes a la aprobación e implementación del programa de Gestión Documental de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., a través de la contratación de personal idóneo para el subproceso, creación, adopción y/o actualización de procedimientos y programas específicos, asignando los recursos financieros, administrativos, tecnológicos, normativos, y estableciendo las medidas de seguimiento y control pertinentes.

- ☐ Establecer lineamientos para la administración, control y conservación de los documentos en sus diferentes fases como son gestión, central e histórico, teniendo en cuenta la normativa establecida por el Archivo General de la Nación y las políticas internas de la empresa, en cuanto su producción, recepción, trámite y su conservación.

- ☐ Regular los procesos de producción, recepción, trámite, distribución, consulta y disposición final de los documentos, mediante un manual de archivo y correspondencia donde cada uno los usuarios puedan observar los pasos a realizar en la elaboración de las comunicaciones internas y externas dela empresa.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 13 de 71

- ☐ Crear el Plan Institucional de Archivos - PINAR, conforme con los demás planes de la empresa para el seguimiento de las actividades por el ente de control interno pertinente.

- ☐ Facilitar la consulta y el manejo de la información requerida por los usuarios internos y externos, en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 (ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública) y que garanticen la seguridad y reserva de la información institucional y personal de los usuarios, generada en cualquier medio y soporte.

- ☐ Sensibilizar a todos los funcionarios sobre la importancia de mantener buenos prácticas para el manejo de la información y cumplir con los lineamientos establecidos desde el subproceso de Gestión documental que la empresa.

- ☐ Optimizar y modernizar el modelo de Gestión Documental de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., incorporando buenas prácticas y estándares de gestión y tecnologías para el desarrollo de las funciones en los procedimientos de la Gestión Documental.

- ☐ Capacitar a los funcionarios y contratistas en temas relacionados con la organización de los archivos de gestión y demás requeridos en plan de capacitaciones anual que la empresa programe.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 14 de 71

3. ALCANCE

El Programa de Gestión Documental de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P, inicia, con el fortalecimiento del subproceso, mediante la aplicación de un diagnóstico integral de archivo, que permite identificar los aspectos críticos de la empresa en materia archivística, basado en sus componentes administrativo, económicos, tecnológicos, preservación y conservación documental.

Permitiendo con ellos, realizar una priorización de las actividades pendientes por cumplir, según lo establecido por el Archivo General de la Nación, en el artículo 9 del decreto 2609 de 2012, incluido en el Decreto 1080 de 2015. "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 15 de 71

la Ley 1437 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado" hasta la planeación de sus actividades y la asignación de rubros presupuestales para su ejecución por parte de la entidad por cada periodo en su Plan Institucional de Archivos PINAR 2021-2023.

Las instrucciones suministradas en el presente programa de Gestión Documental aplican a todos los procesos y subprocesos de la entidad y a todos los ciudadanos que requieren de los servicios y de la información producida por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., buscando así la prestación de un mejor servicio a los usuarios y la protección de los derechos relacionados con el acceso a la información, Así mismo para generar interacciones con otros sistemas como el **SISTEMA INTEGRADO DE GESTION** y de contribuir al cumplimiento de las acciones del Plan de Acción Anual y de los objetivos estratégicos de la entidad.

4. USUARIOS DESTINATARIOS DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL –PGD-

El público al cual está dirigido el presente Programa de Gestión Documental –PGD- son los siguientes grupos de usuarios:

4.1. USUARIOS INTERNOS

La alta dirección quien es el ordenador del gasto, para la implementación del Programa y a todas las dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., que harán parte de su ejecución, con el objeto de evaluar, aprobar y hacer seguimiento a las estrategias y metas que se establezcan en el Programa de Gestión Documental –PGD- de la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 16 de 71

4.2. USUARIOS EXTERNOS

La ciudadanía en general, personas naturales y/ jurídicas, usuarios, organismos de control y vigilancia, entre otros.

5. ASPECTOS CONSIDERADOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL –PGD-

5.1. NORMATIVOS

La empresa industrial y comercial de Cúcuta, EIS Cúcuta S.A. E.S.P., tiene por objeto social la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueductos y alcantarillado y por lo tanto debe cumplir los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación en mantener y preservar el Patrimonio Histórico de la Nación.

Es por ello que como empresa de servicios público deberá cumplir con lo establecido en la siguiente normativa:

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 17 de 71

LEYES	
Ley 57 de 1985	“Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.”
Ley 80 de 1989	“Por el cual se crea el Archivo General de la Nación.”
Ley 527 de 1999	“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se Establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”
Ley 594 de 2000	“Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras Disposiciones.”
Ley 734 de 2002	“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.”
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y Procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de Los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
Ley 1369 de 2009	“Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan Otras disposiciones.”
Ley 1409 de 2010	“Por la cual se reglamenta el ejercicio profesional de la archivística, se dicta el Código de ética y otras disposiciones.”
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Ley 1564 de 2012	“Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras Disposiciones.”
Ley 1581 de 2012	“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos Personales.”
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

ACUERDOS	
Acuerdo AGN 47 de 2000	“Por el cual se desarrolla el artículo 43 del capítulo V "Acceso a los documentos de archivo", del AGN del Reglamento general de archivos sobre "Restricciones Por razones de conservación.”

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 18 de 71

Acuerdo AGN 49 de 2000	“Por el cual se desarrolla el artículo 61 del capítulo 7º de conservación documentos el reglamento general de archivos sobre "condiciones de Edificios y locales destinados a archivos.”
Acuerdo AGN 42 de 2000	“Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.”
Acuerdo AGN 060 de 2001	“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones Públicas.”
Acuerdo AGN 04 de 2013	“Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental.”
Acuerdo AGN 05 de 2013	“Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.”

Acuerdo AGN 02 de 2014	“Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.”
Acuerdo AGN 06 de 2014	“Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del título XI “Conservación de documentos” de la ley 594 de 2000.”
Acuerdo AGN 07 de 2014	“Por medio del cual se establecen los lineamientos para la reconstrucción de Expedientes y se dictan otras disposiciones.”
Acuerdo AGN 08 de 2014	“Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13º y 14º y sus parágrafos 1º y 3º de La Ley 594 de 2000.”

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 19 de 71

Acuerdo AGN 03 de 2015	“Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012”
Acuerdo AGN 04 de 2019	“Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD.

DECRETOS	
Decreto 2150 de 1995	“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites Innecesarios existentes en la Administración Pública.”
Decreto 2482 de 2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la Planeación y la gestión.”
Decreto 2609 de 2012	“Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.”
Decreto 2578 de 2012	“Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado.”
Decreto 2364 de 2012	“Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre La firma electrónica y se dictan otras disposiciones.”
Decreto 1515 de 2013	“Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 en lo concerniente a las transferencias secundarias y de documentos de valor histórico al Archivo General de la Nación, a los archivos generales de los entes territoriales, se derogan los Decretos 1382 de 1995 y 998 de 1997 y se dictan otras Disposiciones.”
Decreto 2573 de 2014	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.”
Decreto 29 de 2015	“Por medio del cual se reglamenta el proceso de entrega y/o transferencia de los archivos públicos de las entidades que se suprimen, fusionen, privaticen o liquiden; se desarrolla el artículo 20 de la Ley 594 de 2000 y el artículo 39 del

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 20 de 71

Decreto Único Reglamentario 1080 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.”
Decreto 0106 de 2015	“Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 594 de 2000 en materia de inspección, vigilancia y control a los archivos de las Entidades del Estado ya los documentos de carácter privado declarados de interés cultural; y se dictan Otras Disposiciones.”

CIRCULARES	
Circular No. 004 de 2003	“Organización de las Historias Laborales.”
Circular No. 002 de 2010	“Cumplimiento de la ley 594 de 2004, organización, e implementación de archivos y fondos documentales acumulados.”
Circular No. 003 de 2015	“Directrices para la elaboración de tablas de retención documental.”

5.2. ECONÓMICOS

La ejecución, la implementación y el cumplimiento de las estrategias trazadas a corto, mediano y largo plazo en el Programa de Gestión Documental de la EIS Cúcuta S.A. E.S.P., buscará que la empresa establezca un rubro presupuestal cada año para la planeación de las actividades a ejecutar en cada fase que se encuentren plasmadas en el Plan Institucional de Archivo- PINAR para la asignación del presupuesto de gastos de funcionamiento anual, buscando el mejoramiento continuo de la gestión documental de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P.,

5.3. ADMINISTRATIVOS

Las actividades establecidas para la gestión documental se enfocan en los ocho procesos de la gestión documental, permitiendo con ello delegar y coordinar

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 21 de 71

tareas esenciales por cada rol, garantizando el aprovechamiento de los recursos y garantizar eficiencia y eficacia en cada proceso y subproceso.

5.3.1. EQUIPO DE TRABAJO.

El equipo interdisciplinario de control y mantenimiento del PGD está conformado por:

PERFIL	ROLL	RESPONSABILIDAD
Líder del sub proceso Administrativo Financiero y comercial	Liderazgo General de la actividad del subproceso	Liderazgo del proceso para la designación de los rubros presupuestales para el cumplimiento de las metas establecidas para el programa.
Líder del subproceso gestión documental	Liderazgo medio en el subproceso para el cumplimiento de metas establecidas en el plan de acción y corrupción.	Líder responsable de las actividades del subproceso y el cumplimiento de metas y objetivos.
Líder subproceso de Apoyo informático.	Apoyo	Apoyo a los subprogramas tecnológicos y SGDEA ,Almacenamiento Web
Líder de oficina jurídica	Apoyo	Asesoramiento jurídico de los subprogramas para establecimiento de términos y disposiciones a los documentos con enfoque normativo y apoyo en los procedimiento para elaboración de los nomogramas requeridos para elaboración de los instrumentos archivísticos.
Líder de calidad o planeación	Apoyo y seguimiento	Análisis de procesos en la actualización de formatos, instructivos, manuales, planes y

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 22 de 71

		programas requeridos para el subproceso.
--	--	--

5.3.2. METODOLOGÍA

Para identificar las necesidades del Programa de Gestión Documental, se hizo a través de un diagnóstico el cual está basado en las siguientes fuentes:

- Diagnóstico Integral del archivo del subproceso de Gestión Documental de la Empresa.
- Elaboración, aprobación e implementación del Plan Institucional de archivo como instrumento de apoyo a la gestión documental para la planeación de las actividades a corto, mediano y largo plazo.
- Reunión de presentación y aprobación del Plan al comité de gestión y desempeño de la entidad para la asignación de rubros para cada uno de los proyectos de gestión documental a ejecutarse.
- Contratar personal idóneo como apoyo al subproceso de gestión documental y la gerencia en la toma de decisiones administrativas relacionada con el cumplimiento de la ley 594 del 2000, Ley General de Archivos de Colombia.
- Elaboración de inventario documental en su estado natural de la documentación almacenada en el archivo central.
- Plan de Mejoramiento suscrito con la Oficina de Control Interno de Gestión.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 23 de 71

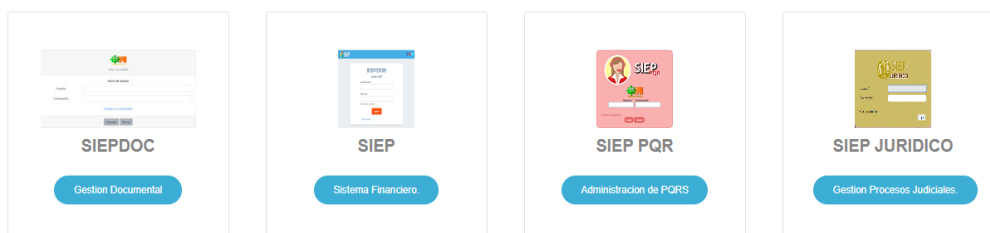
5.3.3. COMUNICACIONES

- El Programa de Gestión documental deberá ser aprobado por el comité de gestión y desempeño dejando como evidencia un acto administrativo del mismo.
- El Programa de Gestión Documental deberá ser socializado a todos los funcionarios de la empresa dejando evidencia mediante acta de Reunión o capacitación como resultados de su implementación en las fases planeadas.
- El Programa de Gestión Documental de la Empresa de acueducto y alcantarilla EIS CUCUTA ESP, se deberá publicar en la página Web de la Entidad, con su respectiva acta de aprobación del comité de gestión y desempeño de la empresa en la siguiente dirección : www.eiscucuta.com.co
- Cada año se deberá realizar un seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa de Gestión Documental por la oficina de control interno de gestión y dejar su respectiva evidencia.

5.4. TECNOLÓGICOS

En la actualidad la empresa cuenta con un contrato de soporte de software con la empresa OPEN COLOMBIA, para la gestión de sus actividades administrativas y financieras para cada uno de los procesos y subprocesos.

Entre el software que tiene la empresa nos encontramos con los siguientes:



 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 24 de 71

SIEP le permite a la Entidad gestionar y administrar el proceso de Planeación, Contratación, suministros, Presupuesto, Recurso Humano, Tesorería y Contabilidad.

Producto: SIEP

Software diseñado para que las Entidades tengan integrados en un solo sistema de información todos sus procesos. Los procesos que maneja SIEP son los siguientes:

- **Planeación.** Entidad puede administrar y hacer seguimiento al Plan de Desarrollo formulado por la Entidad. Gestiona el Banco de proyectos de inversión - BPIN, el Plan Operativo anual de Inversiones (POAI) y el Plan de acción.
- **Contratación.** Le facilita la administración de las etapas del proceso de contratación: precontractual, contractual y post contractual.
- **Suministros.** Permite el registro de los Pedidos de bienes y servicios donde cada área de la Entidad formulará vía web sus requerimientos en cuanto a bienes de consumo, consumo controlable, activos fijos, servicios y obras a ser atendidos durante la vigencia o para la vigencia entrante. Una vez consolidados los pedidos se podrá consultar el Plan Anual de Compras, documento base para la planeación de las compras y manejo del stock del almacén y requisito fundamental para la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones, documento exigido por el Estatuto de Contratación. Así como también realizar las novedades como el Traslados de los bienes en el momento en que se genere y así mantener el inventario actualizado. De ésta forma se facilita también la labor al Almacén al tener cada custodio que elaborar el Reintegros al Almacén de los bienes inservibles u obsoletos.

Le permite a la entidad administrar los contratos de Outsourcing que suscriba con sus proveedores.

Le permite mantener un registro de los mantenimientos, reparaciones, adecuaciones, valorizaciones, mejoras, adiciones, etc. Que se le hayan hecho a los bienes.

La Entidad podrá a través de este software gestionar los componentes de cada uno de los bienes, que a si se definan, para calcular la depreciación por componente de acuerdo a las NIIF.

Actualmente se está trabajando en la culminación de los siguientes procesos, los que permitirán completar el sistema de información:

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 25 de 71

- **Presupuesto.** Cumple con la normatividad vigente en especial el Decreto 111 de 1996 "Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto". Está integrado con los demás procesos.
- **Recurso humano.** Administra los subprocesos: Administración del recurso humano (planta de personal, beneficios y prestaciones sociales) y el desarrollo del recurso humano (promoción y capacitación).
- **Contabilidad.** Proceso encargado del registro en los libros principales y auxiliares de las transacciones económicas realizadas por la Entidad, ajustada a las NIIF.
- **Tesorería.** Facilita la gestión de los ingresos y egresos de los recursos financieros de la Entidad.

5.4.1. SIEP DOCUMENTAL

Se utiliza para el área de ventanilla única, con el fin de permitirle a la empresa gestionara el trámite de las comunicaciones recibidas y producidas por la empresa de una manera automatizada según lo establecido en el acuerdo 060 del 2001, generando ahorros en tiempo, recursos financieros y de personal; así como garantizar el control de la información y minimizar el uso de papel en los tramites de la empresa. El SIEP-DOCUMENTAL es un software de Gestión Documental y de Procesos, permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente mediante su funcionalidad.

El sistema cuenta con las siguientes funcionalidades:

FUNCIONALIDAD	DESCRIPCIÓN
Radicación de Entrada	Radicación con identificación única de documentos y creación de base de datos.
Módulo de Digitalización	Protección del documento físico mediante la creación de imágenes digitales que pueden ser distribuidas inmediata y Digitalización simultáneamente a todos los interesados, eliminando cuellos de botella, riesgos, costos y tiempos

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 26 de 71

	asociados a la distribución de medios físicos. Reducción de impresión v fotocopias.
Interfaz de Usuario Final	Usuario multifuncional y productivo con capacidad de integrar y coordinar grupos de trabajo por dependencias y procesos.
Radicación de Salida	Apoyo al usuario en la creación de respuestas integrando Salida documentos y coordinando grupos de trabajo por dependencias y procesos para agilidad en esta actividad.
Traslado de Documentos	Control y seguimiento de los flujos de los documentos teniendo Documentos en cuenta las reglas institucionales y los niveles jerárquicos y de seguridad de la organización.
Archivo y Préstamo de Documentos	Administración de los archivos, utilizando el F-046 para esta actividad.
Módulo de PQR	Permite tramitar de manera oportuna y ágil, todas las peticiones, quejas y reclamos allegados a la Empresa.
Estadísticas y Reportes	Control, seguimiento y administración de toda la Correspondencia de entrada y salida así, como las PQR.

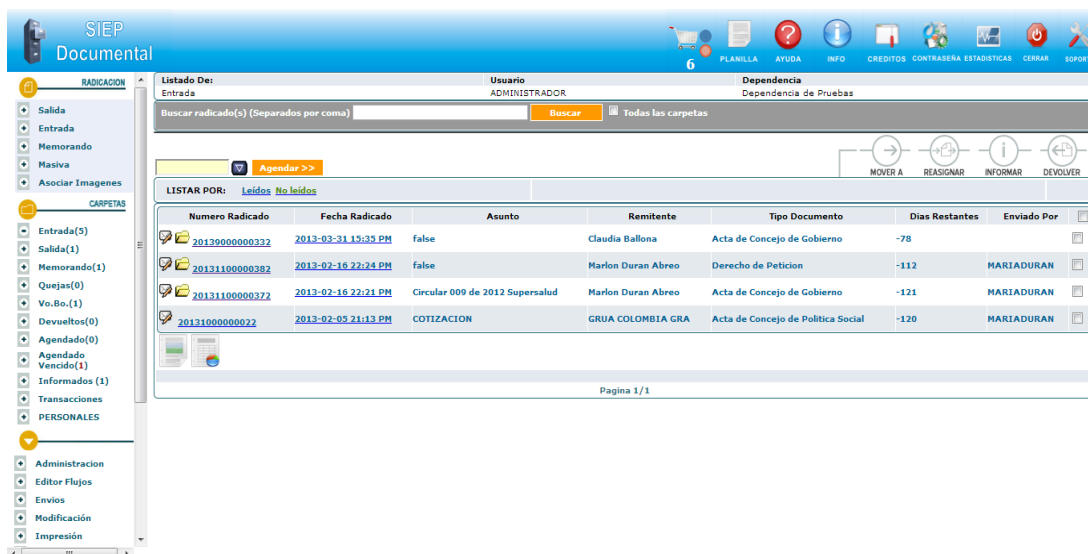
5.4.1.1. Beneficios del software SIEP Documental

1. Consulta fácil y rápida de documentos por radicado, remitente, entre fechas y tipo de documentos.
2. Se minimiza el riesgo de pérdida de documentos originales.
3. Control de tiempo de documentos en poder del responsable.
4. Control de tarifas y envíos de correspondencia certificada y ordinara.
5. Control en la radicación en los documentos de salida
6. Agilidad en la radicación de entrada y asignación de correspondencia al responsable.
7. Impresión de Tickets de radicado para facilidad de identificación y control.
8. Escanear documento radicado y asociarlo al radicado correspondiente en el sistema, para no manipular originales y disminuir consumo de papelería.
9. Confidencialidad de los documentos asignados a cada responsable.
10. Agiliza la clasificación de los documentos y permite que todos los usuarios realicen la clasificación de forma sencilla.
11. Cumplimiento Política de Cero Papel.
12. Disminución del impacto ambiental al reducir el consumo de papel.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 27 de 71

5.4.1.2. Aspectos de operación

SIEP Documental, es un software intuitivo y muy fácil de usar. Su operación es muy similar a Gmail, Hotmail o cualquier otro servidor de correos electrónicos. Una vez el funcionario ha iniciado su sesión con su usuario y contraseña, se despliegan las opciones autorizadas para éste, mostrando la siguiente pantalla.



Numero Radicado	Fecha Radicado	Asunto	Remitente	Tipo Documento	Dias Restantes	Enviado Por
20139000000332	2013-03-31 15:35 PM	false	Claudia Ballona	Acta de Concejo de Gobierno	-78	
20131100000382	2013-02-16 22:24 PM	false	Marlon Duran Abreo	Derecho de Peticion	-112	MARIADURAN
20131100000372	2013-02-16 22:21 PM	Circular 009 de 2012 Supersalud	Marlon Duran Abreo	Acta de Concejo de Gobierno	-121	MARIADURAN
20131000000022	2013-02-05 21:13 PM	COTIZACION	GRUA COLOMBIA GRA	Acta de Concejo de Política Social	-120	MARIADURAN

5.4.2. SIEP PQRS

Este sistema de administración de peticiones quejas y reclamos es una herramienta establecida por la empresa para la recepción de la peticiones de los ciudadanos que recibe de manera virtual en su página web (www.eiscucuta.com.co) y aplicaciones móviles dispuestas por esta Entidad y cada una de ellas se responden de acuerdo a los plazo legal, reglamentario, perentorio e improrrogable dentro del cual debe darse una respuesta al peticionario, conforme a la Ley 1755 de 2015.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 28 de 71

NOMBRE	LOGO SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
SIEP PQR -Admón. de peticiones, quejas, reclamos-		Ambiente web, sin límite de licencias. Integrado a la página web de la entidad y al proceso de gestión documental a través de SIEP Documental.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, recursos o felicitaciones pueden presentarse de la siguiente manera:

Peticiones Escritas: Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita a través del formato destinado para tal fin.

Peticiones Virtuales: Son las solicitudes dirigidas a través de los correos electrónicos institucionales o la sección de atención al ciudadano de la página Web de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta - EIS CÚCUTA SA E.S.P. (www.eiscucuta.com.co) y aplicaciones móviles dispuestas por esta Entidad.

Peticiones Verbales Telefónicas: Son aquellas formuladas mediante llamada y video llamada a través de los medios dispuestos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta - EIS CÚCUTA SA E.S.P. para tal fin.

Peticiones Verbales Presenciales: Son las solicitudes que se presentan personalmente en la Ventanilla Única de Correspondencia (Centro de Gestión Documental) de esta Entidad.

Requisitos Mínimos Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitación, agradecimiento o recurso, que se presenten ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta - EIS CÚCUTA SA E.S.P. para su trámite y gestión deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 29 de 71

5.4.2.1. PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS DEL PQRS:

Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

- ✓ El objeto de la PQRS
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

La firma del peticionario cuando fuere el caso.

De los Recursos (De insistencia): De conformidad con el artículo 26 y 77 de la Ley 1437 de 2011 C.P.A.C.A. Los recursos se deben interponer por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- ✓ Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
- ✓ Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
- ✓ Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
- ✓ Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

5.4.2.2. TIPOS DE PETICIONES

En virtud de garantizar la inclusión social de todos los sectores de la sociedad, y partiendo del reconocimiento de que existe una diferencia entre la igualdad real y la igualdad formal la Entidad dará una atención especial a las siguientes peticiones.

Peticiones Presentadas por Sujetos de Especial Protección: Recibirán atención especial y preferente en el momento y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas que por disposición legal se encuentran catalogadas como sujetos de especial protección:

- ✓ Persona en condición de discapacidad

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 30 de 71

- ✓ Víctima de conflicto armado
- ✓ Integrante de grupo étnico
- ✓ Adulto mayor
- ✓ Veterano de la Fuerza Pública
- ✓ Desplazado
- ✓ Periodistas

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición, situación que será registrada como observación en el SIEP documental, así como en el formato cuando se reciban de manera presencial verbal o telefónicamente.

Peticiones en Otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia: Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrá presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por la Entidad, en su lengua o dialecto.

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán grabadas por el funcionario o contratista por cualquier medio tecnológico o electrónico con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Peticiones en Lengua de Señas: Las peticiones que se presenten presencialmente por personas en situación de discapacidad de origen auditivo, serán grabadas en cualquier formato de vídeo mediante el dispositivo tecnológico o informático disponible en la Entidad, con el fin de proceder a su posterior interpretación y respuesta.

- ✓ Descripción
- ✓ Actividad

5.4.2.3. RECEPCIÓN DE PQRS

Todas las PQRS son recibidas a través de ventanilla única y registrada en el aplicativo SIEP. La radicación se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ **Peticiones Escritas:** registrar los datos generales en el SIEP documental, el cual asigna un consecutivo. Los documentos que soportan la petición se escanean y se adjuntan al radicado. Se entrega al petionario el número de radicado del PQRS.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 31 de 71

- ✓ **Página Web:** estas PQRS quedan radicadas de forma automática y se generará el radicado para el usuario ingresando al módulo de atención al ciudadano de la empresa como lo muestra la imagen a continuación.



- ✓ **Correos electrónicos institucionales o redes sociales:** Estas PQRS deben imprimirse por el funcionario o contratista que recibió el PQRD y entregarse en ventanilla única, para su radicación. Cuando sea recibida PQRS a través de correos institucionales el funcionario deberá generar respuesta al petionario con el siguiente Guion, de acuerdo a lo descrito en la carta del trato digno:

“Estimado ciudadano, su petición es muy importante, este medio no es un canal oficial para la recepción de PQRS, lo invitamos a presentarla mediante alguno de los siguientes canales oficial:

- ✓ Correo electrónico: pqrs@eiscucuta.com.co
- ✓ Página Web: <https://www.eiscucuta.com.co/pqrs/>
- ✓ Ventanilla Única: ventanillaunica@eiscucuta.com.co
- ✓ **Vía telefónica:** serán atendidas por un funcionario o contratista a través de las Líneas de atención, quien deberá registrar los datos de la misma en el Formato “Petición, quejas, reclamos y sugerencias”, especificando que fue recibida por vía telefónica y registrando sus datos y firma. Se realiza la radicación en el SIEP Documental y se adjunta el formato diligenciado. Se informará telefónicamente el número del radicado.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 32 de 71

- ✓ **Verbal presencial:** el solicitante deberá diligenciar el Formato PQRS y entregarlo para su radicación.
- ✓ **Peticiones especiales:** Se realizará su radicación después que se realice su traducción o interpretación:
- ✓ **Buzón de sugerencias:** Se abre el buzón (cada cuanto) y se radican en ventanilla única.

5.4.2.4. ASIGNAR DE PQRS

El funcionario o contratista de la Ventanilla Única, teniendo en cuenta el asunto del que trata la PQRS, los direcciona a la dependencia competente asignándoles a través del SIEP Documental.

Cuando el PQRS corresponde a una queja relacionada a un funcionario se informará al líder del proceso y a la oficina de control interno disciplinario.

Cuando se trata de un recurso de insistencias se asignará al subproceso de Gestión Legal.

Cuando no sea claro la dependencia competente para dar trámite PQRS, se solicitará orientación al Líder del subproceso Gestión Legal para su revisión y Re direccionamiento en caso de ser necesario.

5.4.2.5. TRÁMITE DE PQRS

En caso que la dependencia a la cual asignado el PQRS, considera que no es competente para generar respuesta, debe reasignar el requerimiento a través de SIEP.

El funcionario o contratista designado por el jefe de cada dependencia, evalúa el PQRS que le haya sido asignado y recopila la información necesaria para darle trámite, en caso que sea requerido solicita un concepto técnico o apoyo de otras dependencias.

Se proyecta la respuesta de acuerdo al manual de archivo y correspondiente, se solicita aprobación al jefe de la dependencia, en caso de ser requerido se realizan los ajustes correspondientes.

Tener en cuenta las siguientes orientaciones para el trámite de PQRS:

- ✓ **PQRS que no tengan competencia con la entidad:** se informará al solicitante por el medio correspondiente de radicación y se realiza el traslado

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 33 de 71

- ✓ **PQRS que deban ser informados a otra entidad:** Cuando la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra Entidad, o si algunas de las solicitudes de la petición deban ser resueltas por otra u otras Entidades, se dará traslado a las mismas para que inicien las acciones pertinentes, comunicando al peticionario, en caso de traslado para resolver, o manteniendo reserva si se refiere a un hecho delictivo.
- ✓ **Trámite de queja contra funcionario:** En caso de ser queja contra funcionario, el jefe de control interno disciplinario, jurídico y PQRS evaluará si se requiere iniciar un proceso disciplinario de acuerdo a lo establecido en la Ley 734 de 2002 y demás normas aplicables. Se informará al peticionario.
- ✓ **Trámite para los recursos de insistencia:** Líder Subproceso Gestión Legal y pqrs, analiza el recurso y lo asigna a un abogado para que proyecte la respuesta
- ✓ El abogado asignado lo recibe e inicia su labor haciendo el estudio jurídico pertinente al expediente y revisando la normatividad vigente y con base en ello proyecta una resolución revocando el acto administrativo o confirmándolo, luego lo pasa al jefe de la oficina para la eventual revisión, si está de acuerdo le da visto bueno para la posterior firma del Gerente de la entidad.
- ✓ **PQRS incompletas:** Cuando la petición no contiene los requisitos establecidos en las condiciones generales, se requerirá al peticionario en los 10 días siguientes a la petición que se complemente la información requerida en los siguientes 30 días. En caso de no obtener respuesta por el peticionario se debe responder indicando la incapacidad para responder la petición.
- ✓ **Peticiones Irrespetuosas:** Las PQRS que sean consideradas irrespetuosas se clasificará como improcedentes y se cerrarán inmediatamente sin realizar el trámite correspondiente. Se guardarán los registros dejando como evidencia de su naturaleza y como constancia de esta acción
El tiempo de respuesta de los PQRS será de acuerdo a la normatividad legal vigente

5.4.2.6. RADICACIÓN DE RESPUESTA DE PQRS

Las respuestas las PQRS serán radicadas la Ventanilla Única a través del SIEP Documental, adjuntando los documentos a enviar al destinatario y adjuntando el archivo generado al radicado correspondiente, para luego ser enviadas a la

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 34 de 71

dirección o correo electrónico de notificación aportada por el usuario o entidad solicitante.

Cuando se requiera radicación con urgencia el funcionario o contratista se puede dirigir a ventanilla única para realizar la radicación y enviar respuesta por correo electrónico al peticionario desde el correo asignado al funcionario o contratista

En la respuesta al solicitante se adjunta el siguiente texto para evaluar el nivel de satisfacción de la atención:

<https://forms.gle/Tgg5XChQMnK36Vw66>

5.4.3. SIEP JURIDICO

SIEP Jurídico -Admón. de procesos judiciales-		Ambiente web, sin límite de licencias. Módulo integrado proceso de gestión documental a través de SIEP Documental para administrar los procesos a favor y en contra de la entidad, administra: actores, apoderados, hechos, pretensiones, fallos, instancias, etc.
---	--	---

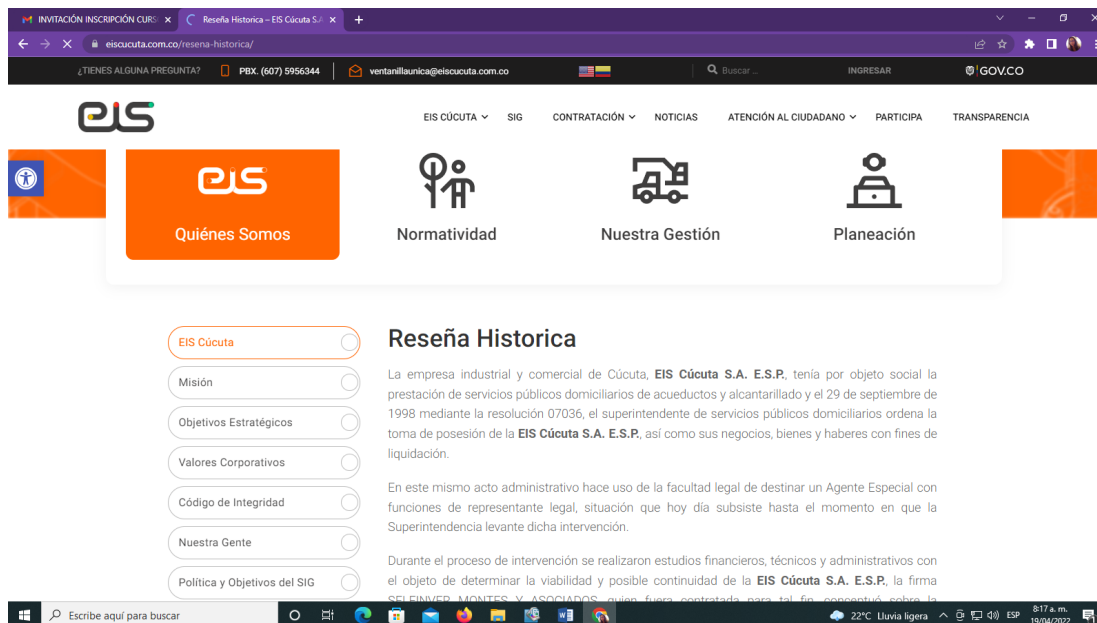
Este módulo fue adquirido por la empresa como medio de almacenamiento de la información para la administración de cada uno de los proceso de gestión documental en cuanto a la administrar de los procesos que ingresan a la entidad a favor y encontrar permitiendo establecer un expediente electrónico de los mismos.

5.4.4. PAGINA WEB

La empresa cuenta con una página web institucionalizada que permite agilizar los trámites a los clientes interno y externos sobre cualquier asunto de interés en la web

En el módulo uno se encuentra toda la planeación de la empresa misión, visión, objetivos y políticas del SIG.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 35 de 71



En el módulo dos del SIG , encontramos todo lo relacionado con el mapa de proceso y subprocesos en el cual podemos identificar cada uno de los formatos que tiene a cargo en el listado maestro debidamente codificados, permitiendo que el personal de apoyo pueda acceder a la información de manera inmediata y sea controlada su producción.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 36 de 71





EIS CÚCUTA ▾
SIG
CONTRATACIÓN ▾
NOTICIAS
ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾
PARTICIPA
TRANSPARENCIA



Gestión Documental



Convocatorias

Abiertas EIS Cúcuta



Rendición de cuentas

Audiencia pública



Notificaciones

Avisos de actos administrativos



Citaciones

para notificaciones

Caracterización

GDO- CR-01Caracterización de Subproceso Gestión Documental

Formato

GDO-FO-01 Formato Acta de Reunión
GDO-FO-02 Formato Registro de Asistencia
GDO-FO-03 Formato Inventario Único Documental
GDO-FO-04 Formato Tabla de Retención Documental
GDO-FO-05 Formato Solicitud de Documentos
GDO-FO-06 Formato Acta de Eliminación de Documentos
GDO-FO-007 Formato Entrega de Correspondencia Entrada
GDO-FO-08 Formato Tabla de Acceso archivo EIS Cúcuta
GDO-FO-09 Formato Acta Transferencia Documental
GDO-FO-10 formato Cuadro de clasificación Documental
GDO-FO-11 Formato de control de ingreso

El módulo tres de contratación está conformado con toda la información respecto a los procesos de contratación, plan de adquisición y convocatorias que realiza la

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 37 de 71

empresa permitiendo evidenciar la transparencia de sus actividades.



Proceso contractual

Histórico de contratación 2021 ☐ Puede hacer seguimiento de la contratación de los diferentes años en el portal del SECOP con la siguiente imagen ó siguiendo la información expuesta en el listado mas adelante.

Contratación - Año 2014 - 2020 ☐

Plan de Adquisiciones Anual 2017 ☐

Portal SECOP
Avenida 6 Calle 11 Pto 2 | Tel. 571 60 15 - 583 12 00 | Cúcuta - Colombia

NOTA: En caso de que los link no funcionen puede ser que la plataforma SECOP no se encuentre en funcionamiento.

El módulo cuatro de noticias permite a los clientes interno y externos observar las actividades realizadas por la empresa.



Noticias

NOTICIAS
EL ALCALDE JAIRÓ YÁÑEZ VISITÓ EL CORREGIMIENTO SAN PEDRO PARA SUPERVISAR EL AVANCE DE LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO.

NOTICIAS
CON UNA APUESTA INTERINSTITUCIONAL SE BUSCA SENSIBILIZAR SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA A LAS COMUNIDADES DE LA CIUDAD

NOTICIAS
ESTAMOS ATENDIENDO LA EMERGENCIA DE LA ZONA CÉNTRICA DE LA CIUDAD

NOTICIAS
LA EIS Y LA ALCALDÍA DE CÚCUTA HACEN ENTREGA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA LAS ASOCIACIONES DE RECICLADORES EN CÚCUTA

El módulo cinco está conformado para atender los requerimientos establecidos por los ciudadanos con respecto a dudas, inquietudes o peticiones, generando canales de atención para la atención oportuna

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 38 de 71

del ciudadano.



PQRS

A través de este medio podrás enviarnos sus comentarios y requerimientos. Su solicitud será atendida tan pronto como sea posible por la dependencia encargada, con respuesta al correo electrónico y/o número telefónico que registre.

Los campos marcados con asterisco(*) son obligatorios. Sin embargo, si su petición, queja, reclamo o sugerencia es anónimo, escriba **ANÓNIMO** en el nombre y el número **123456** como cédula.

Observe: Política de Tratamiento De Datos Personales



El módulo seis está conformado por Participa que es la sección donde encontrará toda la información relacionada a los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, esto con el propósito de dinamizar con la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a la gestión institucional a través de su sitio web institucional.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 39 de 71





Participación Ciudadana
Identificación de problema y diagnósticos de necesidades.



Control Ciudadano
Derecho y el deber de los ciudadanos a participar



Informe de ejecución
Nuestra Gestión



Rendición de cuentas
Audiencia pública



Consulta ciudadana
Mecanismo de Participación



Colaboración
e innovación abierta

Noticias Relacionadas






El módulo siete se enfoca en la transparencia y el acceso a la información pública que la empresa desarrolla y produce mediante la aplicación de la Ley 1712 del 2014, permitiendo entregar informes de su gestión a todos los entes de control y la ciudadanía en general sobre el actual de la empresa.



EIS CÚCUTA ▾ SIG CONTRATACIÓN ▾ NOTICIAS ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾ PARTICIPA TRANSPARENCIA



Transparencia y acceso a la información pública

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 la Empresa de Acueductos y Alcantarillado coloca en disposición de la ciudadanía la información mínima requerida.

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.

- Misión, visión.
- Funciones y deberes.
- Estructura orgánica – organigrama.
- Mapas y cartas descriptivas de los procesos.
- Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias.
- Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.
- Directorio completo de funcionarios y contratistas (SIGEP).
- Escala Salarial Planta(Resolución 00000153)
- Directorio de entidades.
- Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 40 de 71

5.5. GESTION DEL CAMBIO

Para el tema relacionado con la gestión del cambio, la empresa ha iniciado con un plan de capacitación a todos los funcionarios de planta y contratista en temas relacionados a la gestión documental, para la aplicación de los procedimientos de la organización de los archivos de gestión, inventario documentales, producción de documentos, recibo y despacho y solicitud de préstamo en coordinación con el líder del subproceso.

De igual manera la empresa ha establecido como uno de los objetivos a cumplir el mejoramiento del subproceso de gestión documental, enfocado en todo su ciclo vital, permitiendo la aplicación de las tecnologías en sus procedimientos, facilitando el trámite de sus actividades en menos tiempo, mejorando su gestión permitiendo que sus colaboradores sean más comprometidos y eficiente en cuanto al manejo de los documentos y cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa al momento de su inducción en temas relacionados con los archivos.

Como estrategias proyectadas para el cambio a mediano plazo se establece, mejorar la política de cero papel que tiene la empresa, permitiendo analizar cada uno de los procedimientos de cada sección y establecer la viabilidad de que sean generados de manera electrónica con la implementación de la firma electrónica, estableciendo un tipo de formato para la conservación de los mismo en medio digital, minimizando así el uso de papel en la empresa. Condescendiendo con ello, contribuir con el medio ambiente y minimizar recursos económicos que se ven representados en compra de resmas de papel tamaño carta y oficio y tinta para impresoras, estableciendo controles de seguimiento para su cumplimiento y garantizando que se impriman solos los documentos requeridos.

De igual dentro de la gestión del cambio se tiene establecido que la empresa cuente con sistema de almacenamiento de información de manera digital de cada uno de los expedientes relacionados con las historias laborales, resoluciones, contratación y series contables, minimizando tiempos de búsqueda para atender cualquier petición o requerimiento establecido por un ciudadano o trabajador o simplemente para garantizar y asegurar la calidad en todos los procesos y procedimientos a partir de la accesibilidad a los trámites y servicios, ofrecidos por la Entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 41 de 71

6. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Considerando los requerimientos normativos establecidos en el Decreto 2609 de 2012, artículo 7 del Archivo General de la Nación y lo establecido en el Decreto 1080 de 2015, Sector Cultura en su Artículo 2.8.2.5.10. sobre la obligatoriedad, que tienen las entidades del Estado de 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.

La Empresa de acueducto y alcantarilla EIS CUCUTA ESP, se base en establecer sus lineamientos archivísticos en los ocho procesos,(Planeación, Producción, Gestión y tramite, Organización, Transferencia, Disposición Final, Eliminación) determinados en el Artículo 2.8.2.5.9 del Decreto 1080 de 2015. Permitiendo con ello construir procedimientos archivísticos que con lleven al cumplimiento normativo establecido por el Archivo General de la Nación, garantizando disponibilidad y accesibilidad de la información a todos los funcionarios de la empresa.

6.1. PLANEACION

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 42 de 71

Conjunto de actividades encaminadas a la planeación estratégica, generación y valoración de los documentos de la entidad, como herramienta necesaria para apoyar la toma de decisiones a nivel interno de la empresa, según lo establecido en el Decreto 1080 de 2015. Artículo 2.8.2.5.9. Numeral a). A fin de lograr una mayor eficiencia, eficacia y calidad en todos los servicios que la empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA ESP presta, permitiendo aplicar a todos sus niveles objetivos claros y medibles de manera eficiente y eficaz en cuanto a manejo e implementación de las formas, formularios, documentos, manuales de los procesos, análisis diplomáticos en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico en la gestión documental.

TIPO REQUISITO: A=ADMINISTRATIVO L=LEGAL F=FUNCIONAL T=TECNOLÓGICO

	SITUACION ACTUAL	TIPO	
		A	
ADMINISTRACION DOCUMENTAL EIS CUCUTA	Se cuenta con la Caracterización del el Proceso Gestión Documental GDO CR-01.	X	
	Se cuenta con una política de gestión documental	X	
	Se cuenta con un plan institucional de archivo -PINAR	X	
	Se cuenta con un Manual de archivo y correspondencia GDO-MA 01	X	
	Se cuenta con formatos establecidos en el quehacer archivísticos, tales como : Formato Rotulo de caja, Formato de carpeta, formato de préstamo de documentos, formato hoja de control, formato de entrega de documentos, formato actas de transferencia, formato de acta de reunión, formato información clasificada y reservada, formato de inventario documental, formato de registro de asistencia, formato de acta de eliminación, formato de tabla de control y acceso a los documentos, formato de tabla de retención documental, formato de control de ingreso	X	
	Se cuenta con una guía de conservación de documentos. GDO GU-01	X	
	Se cuenta con 15 procedimientos elaborados para las actividades de gestión documental.		
	ACTIVIDADES A DESARROLLAR		
	Elaborar, revisar y publicar el Programa de Gestión Documental - PGD, hacer seguimiento a su cumplimiento y actualizarlo cuando sea necesario.	X	
	Elaborar, aprobar y publicar las Tablas de Retención Documental – TRD y la tabla de valoración documentalTVD	X	

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 43 de 71

	Actualizar y aprobar y socializar la política de Gestión Documental.	X
	Desarrollo de los programas específicos establecidos en el Programa de Gestión Documental.	X
	Preparar el plan de riesgos del proceso de Gestión Documental	X
	Implementar los indicadores de gestión del proceso de Gestión Documental.	X
	Identificar los Registros de Activos de la información, elaborar los índices de información considerada como clasificada y reservada de acuerdo con lo determinado en la Ley 1712 de 2014.	X
	Incorporar las formas y formatos que se manejan en SIG	X
	Difundir las directrices para la creación y gestión de los documentos que incluyen la seguridad en la información, protección de datos personales y servicios en la nube	X
	Diseñar el modelo de requisitos electrónicos de la empresa	x
	Crear el archivo Histórico de la empresa	x

6.2. PRODUCCIÓN

En este proceso se establecen las actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos del EIS CUCUTA ESP. En la cual se establecen criterios para su creación, diseño de imagen corporativa, formas y estructura, formularios y su registro en el sistema de gestión documental que se deben manejar de manera física y virtual, Los cuales quedarán establecidos en el Manual de Producción de documentos de la empresa, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.

TIPO REQUISITO: A=ADMINISTRATIVO L=LEGAL F=FUNCIONAL T=TECNOLÓGICO

ACTIVIDADES A DESARROLLADAS	TIPO REQUISITO			
	A	L	F	T
Elaborar el Manual de archivo y correspondencia	X	X	X	X
ACTIVIDADES POR DESARROLLAR				
Registrar las series de los procesos y subprocesos de la entidad, la totalidad de la documentación producida y recibida, que conforman las series documentales en el siep Documental.	X		X	X
Establecer lineamientos para de impresión y reprografía (digitalización) de los documentos	X	X	X	X

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 44 de 71

análogos y electrónicos en cooperación con el subproceso de soporte informático,				
Capacitar el personal en adoptar el Manual de Identidad Corporativa para la producción documental de la entidad.	X		X	
Incluir los procesos de producción de documentos administrativos en los procesos de inducción y reinducción para permitir su apropiación.	X	X		
Establecer las condiciones y directrices para la descripción de documentos y expedientes físicos, electrónicos, digitales y/o híbridos a través de metadatos de acuerdo con la norma	X	X	X	X
Considerar la preservación a largo plazo de cualquier tipo de soporte para la producción documental	X	X	X	X
Elaboración y administración de las copias de seguridad de los sistemas de información	X	X	X	X

6.3. GESTIÓN Y TRÁMITE

Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.

TIPO REQUISITO: A=ADMINISTRATIVO L=LEGAL F=FUNCIONAL T=TECNOLÓGICO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIPO REQUISITO			
	A	L	F	T
Creación Ventanilla única o recepción de documento	X	X	X	X
Radicar la documentación de manera inmediata a las áreas o procesos por parte de los colaboradores de Gestión Documental y los funcionarios encargados	X	X	X	X
Compra del software para el manejo de los documentos				
Gestionar la documentación de acuerdo a los procedimientos y tiempos establecidos por la Ley y los reglamentos, por parte de los responsables y ejecutores de cada proceso.	X	X	X	X
Tramitar la documentación física y electrónica que haya sido debidamente radicada y gestionada por los medios autorizados para tal fin.	X	X	X	X

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 45 de 71

Firmar los documentos en los términos señalados únicamente, por los funcionarios autorizados mediante acto administrativo	X	X		
Firmar los correos electrónicos conforme a lo establecido en el protocolo de comunicaciones	X	X	X	X
Estandarizar los asuntos, de manera que permitan actualizar las Tablas de Retención documental	X	X	X	X
Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta a las comunicaciones que son radicadas en la entidad	X	X	X	X
Seguimiento y control a la atención en documentos y requerimientos pertinentes.	X	X	X	X

6.4. ORGANIZACIÓN

Conjunto de operaciones técnicas para declarar el documento en el sistema de gestión documental, clasificarlo, ubicarlo en el nivel adecuado, ordenarlo y describirlo adecuadamente.

TIPO REQUISITO: A=ADMINISTRATIVO L=LEGAL F=FUNCIONAL

T=TECNOLÓGICO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIPO REQUISITO			
	A	L	F	T
Publicación de los instrumentos archivísticos del Cuadro de Clasificación Documental-CCD y Tablas de Retención Documental – TRD.	X	X	X	X
Actualización de las Tablas de Retención Documental – TRD, cuando así se requiera.	X	X	X	X
Capacitación para la aplicación de las Tablas de Retención Documental – TRD	X	X	X	X
Seguimiento a la conformación correcta de los expedientes de Gestión	X	X		
Elaboración del Manual de Archivo y Correspondencia	X	X	X	X
Elaboración del Reglamento Interno para la administración y gestión del correo electrónico	X	X	X	X
Elaboración de inventarios documentales de Archivo de Gestión y Archivo Central	X	X	X	X

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 46 de 71

Se complementa con las acciones programadas en el Plan Institucional de Archivos – PINAR	X	X	X	X
--	---	---	---	---

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 47 de 71

6.5. TRANSFERENCIAS

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.

TIPO REQUISITO: A=ADMINISTRATIVO L=LEGAL F=FUNCIONAL T=TECNOLÓGICO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIPO REQUISITO			
	A	L	F	T
Las transferencias documentales se realizarán por parte de las dependencias conforme a los cronogramas establecidos para tal fin y en concordancia con los tiempos de retención determinados en las Tablas de Retención Documental aprobadas y considerando las condiciones de empaque y transporte de la información a ser transferida.	X	X	X	X
En este proceso se debe verificar previamente a la transferencia, la aplicación de la clasificación, ordenación y descripción de los expedientes sujetos a transferencia documental.	X	X	X	X
El proceso de Gestión Documental deberá velar por que se realicen las transferencias, incluidos los documentos electrónicos, los cuales deben hacer parte de la TRD.	X	X	X	X
Se complementa con las acciones planteadas en el Plan Institucional de Archivo – PINAR.	X	X	X	X

6.6. DISPOSICION DE LOS DOCUMENTOS

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 48 de 71

Selección de los documentos en cualquier etapa del archivo, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental o en las tablas de valoración documental.

TIPO REQUISITO: A=ADMINISTRATIVO L=LEGAL F=FUNCIONAL T=TECNOLÓGICO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIPO REQUISITO			
	A	L	F	T
Selección de documentos de acuerdo a la finalización del periodo de retención indicado en las tablas de retención.		X	X	X
El proceso de Gestión Documental, previa autorización del Comité de Archivo, será el responsable del seguimiento a la destrucción documental para garantizar la seguridad de la información.	X	X	X	X
Deberá aplicar las técnicas estadísticas en la selección de la información al finalizar el tiempo de retención indicado en las Tablas de Retención Documental		X	X	X
Publicar las actas de eliminación en la Web una vez sean aprobadas por el Comité Interno de archivo.		X	X	X

6.7. PRESERVACION 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.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A.S.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 49 de 71

TIPO REQUISITO: A=ADMINISTRATIVO L=LEGAL F=FUNCIONAL T=TECNOLÓGICO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIPO REQUISITO			
	A	L	F	T
Elaborar la política de preservación a largo plazo	X	X	X	X
Diseñar e implementar el sistema integrado de conservación	X	X	X	X
Elaborar y aplicar el Plan Conservación Documental que incluya adecuaciones de las instalaciones físicas, y lo demás establecido en los Acuerdos 049 de 2000, y Acuerdo 050 de 2000.		X	X	X
Elaborar y aplicar el programa de preservación de documentos electrónicos a largo plazo, de acuerdo con las TRD y las TVD.		X	X	X
Los espacios de archivo deben garantizar las condiciones medio ambientales y de infraestructura. Así mismo se deben tener cuenta aspectos como los procesos de desratización, fumigación y limpieza de la información cuyo soporte es papel.		X	X	X
Así mismo, con el fin de proteger la información contenida en los documentos en soporte papel además de las condiciones físico-ambientales se debe dar cumplimiento a lo establecido en las Tablas de Retención Documental en cuanto a la digitalización y/o microfilmación.		X	X	X
Se debe implementar un plan para prevenir la obsolescencia tecnológica de los diferentes archivos, bases de datos, imágenes, medios audiovisuales, cintas de audio mediante el uso de técnicas como la migración, la preservación tecnológica, la compatibilidad retroactiva, la interoperabilidad entre aplicativos, la conversión a formatos estándar, y la emulación tecnológica entre otros.		X	X	X

6.8. VALORACION

Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y secundarios, con el fin de establecer su

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 50 de 71

permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).

TIPO REQUISITO: A=ADMINISTRATIVO L=LEGAL F=FUNCIONAL T=TECNOLÓGICO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIPO REQUISITO			
	A	L	F	T
Los valores documentales constituyen categorías íntimamente relacionadas; por un lado, a las funciones y usos de la información en la EIS CUCUTA S.A. E.S.P., y por el otro, a los valores probatorios que pueden adquirir un carácter esencial como evidencia histórica y de investigación, por esta razón se deben aplicar procesos de valoración en la información contenida, y de manera especial a lo depositado en el Archivo Central.		X	X	X
Indicar los lineamientos que se deben seguir para evaluar la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos de archivo.	X	X	X	X
Valorar la información producida y recibida, identificar cuando y como se declarara en los instrumentos señalados en la ley de transparencia.		X	X	X

7. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL PGD

La implementación y seguimiento del Programa de Gestión Documental, se establece a corto, mediano y largo plazo, bajo de la responsabilidad del área de Archivo de la Entidad en coordinación con la oficina de Control Interno.

Ver Cronograma corto, mediano y largo plazo de Implementación del PGD

8. PROGRAMAS ESPECÍFICOS

A través del diagnóstico, planes de acción de las visitas de los Entes de Control y requerimientos normativos, se establecieron las necesidades en materia de Gestión Documental y administración de archivos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., como parte de la implementación del Programa de Gestión Documental, se desarrollaran como parte de estrategia complementaria los siguientes programas:

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 51 de 71

1. Programa de normalización de formas y formularios electrónicos
2. Programa de documentos vitales o esenciales
3. Programa de gestión de documentos electrónicos
4. Programa de archivos descentralizados
5. Programa de reprografía
6. Programa de documentos especiales
7. Plan Institucional de Capacitación
8. Programa de auditoría y control

8.1. PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS.

8.1.1. Objetivo general

Controlar la producción documental de formas y formularios electrónicos dando cumplimiento a las normas nacionales e internacionales sobre la materia.

8.1.2. Justificación

La ley 594 de 2000 señala en su Artículo 21 que.: *"Programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos."* Por esta razón se hace necesario elaborar el programa de normalización de formas y formularios electrónicos con el fin de gestionar de manera adecuada, la información producida en formas y formularios electrónicos.

8.1.3. Alcance

El programa aplica a todas las formas y formularios electrónicos creados en desarrollo de las funciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., y que se integrarán en la Tablas de Retención Documental y clasificándolos de acuerdo con lo indicado en la Ley 1712 de 2014.

8.1.4. Lineamientos

Las formas y formularios electrónicos deberán incorporarse en los diversos sistemas de la entidad para su Gestión y posterior disposición y conservación a largo plazo.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 52 de 71

8.1.5. Metodología

Análisis de las necesidades de formas y formularios electrónicos para ser incorporados en los diferentes sistemas teniendo en cuenta sus características archivísticas. Así mismo, tener en cuenta a partir de los inventarios de los sistemas de información, que dentro de su diseño se contemple el uso de Formas y Formularios electrónicos, cuyo resultado será:

- Tipo documental producido y sistema que lo origina.
- Tipo de archivo producido.
- Tipo de uso interno o externo
- Control por parte de SIG
- Serie y subseries al que está asociado.
- Si requiere ser autenticado digitalmente.
- Protocolo para la conservación y preservación.
- Mecanismos de transferencia (si aplica).
- Disponibilidad de consulta. (Ley 1712 de 2014).

8.1.6. Recursos

De acuerdo con las necesidades de creación de formas y formularios electrónicos al interior de cada proyecto se deben prever los recursos para el cumplimiento de lo establecido en el presente programa.

8.1.7. Responsables

Oficina Administrativa, Financiera y Comercial, Control Interno de Gestión.

8.2. PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES

8.2.1. Objetivo General

Teniendo en cuenta que para La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., la información es un activo indispensable en el desarrollo de sus procesos y en cumplimiento de la misión estratégica, se hace necesario diseñar e implementar el programa de documentos vitales o esenciales con el fin de evaluar, según sus características, la documentación y archivo considerado de suma importancia, que permita identificar y administrar aquellos documentos sin los cuales la operación de la Entidad no podría ejecutarse.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 53 de 71

8.2.2. Justificación

Las entidades son responsables de los documentos que garantizan la continuidad de los procesos aún después de la ocurrencia de un siniestro. En la EIS CUCUTA S.A. E.S.P se procesan considerables volúmenes de documentos, originados por las actividades de los subprocesos e incrementados constantemente.

Este hecho, unido a la posibilidad cada vez mayor, de la ocurrencia de desastres ocasionados por fenómenos naturales o accidentales, hace necesario que en cada archivo estén identificados y protegidos aquellos documentos que por sus características, sean considerados indispensables para garantizar la continuidad de los procesos de la entidad.

Lo anterior implica que se definan políticas, diseñen metodologías y se asignen responsabilidades, que permitan regular la identificación y la protección necesaria de estas series documentales.

8.2.3. Alcance

Este programa aplica a los documentos de archivo físico y electrónico identificados como vitales, clasificados dentro de los planes de continuidad de la empresa ante la probable ocurrencia de un siniestro.

8.2.4. Lineamientos

Toda información perteneciente a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., deberá ser identificada y clasificada de acuerdo con los siguientes niveles:

- Público
- Interno
- Confidencial
- Reservado

Para el manejo y almacenamiento de la información acorde con la clasificación establecida anteriormente, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Restringir el acceso solo al personal debidamente autorizado
- Mantener un registro formal de los receptores autorizados de datos o información
- Conservar los medios de almacenamiento en un ambiente seguro.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 54 de 71

8.2.5. Metodología

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., Atendiendo las recomendaciones que emiten las guías ya definidas por organizaciones que dictan los lineamientos en cuanto a la gestión de emergencias y guía de instrucciones para documentos vitales y mitigación de desastres y recuperación de documentos, la metodología se integra con SIG, con el fin de analizar la relación con el plan de emergencia diseñado para la continuidad de la operación y adoptar de manera apropiada el programa de documentos vitales.

8.2.6. Recursos

Los recursos, de ser necesarios estarán asociados al presupuesto anual asignado tanto para la ejecución del proyecto como la contratación de servicios, con el fin de mantener la información y garantizar la continuidad del proceso.

La tecnología utilizada para salvaguardar, facilitar y conservar la información de los documentos en soportes informáticos debe garantizar el impedimento de alteraciones o consultas por parte de personas no autorizadas.

8.2.7. Responsables

Oficina Administrativa, Financiera y Comercial, Control Interno de Gestión

8.3. PROGRAMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS.

8.3.1. Objetivo

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., como parte integral en el diseño de sistemas de gestión de documentos electrónico, se encuentra evolucionando hacia un programa de tratamiento en el que se aplicará de manera continua sobre todas las etapas o períodos del ciclo de vida de los documentos y expedientes electrónicos, garantizando su autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad, permitiendo su protección, recuperación y conservación.

8.3.2. Justificación

La proliferación de sistemas documentales interactivos, está cambiando los servicios de información pasando éstos de ser meros receptores de Información, a jugar un papel decisivo para la gestión de documentos inteligentes con un alto valor competitivo en los procesos de las instituciones.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 55 de 71

8.3.3. Alcance

Este programa se debe integrar en el contexto de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., con los demás sistemas de gestión implementados para el desempeño de sus actividades. En particular, este programa está integrado dentro del marco de la gestión documental electrónica de la entidad.

8.3.4. Lineamientos

1. Los documentos electrónicos capturados, generados internamente o externamente, seguirán una codificación estándar definida. Además, contendrán unos metadatos mínimos, obligatorios, estándar y previamente definidos que será completada en el momento de la captura.
2. Se incluirán procedimientos de registro electrónico y digitalización en el sub-proceso de Gestión Documental.
3. La clasificación se hará bajo los criterios establecidos en las Políticas de Seguridad de la Información unidos a los procedimientos del sub-proceso de Gestión Documental.
4. La conservación de los documentos y expedientes electrónicos atenderá los plazos legales, establecidos en el dictamen de la autoridad competente y a lo dispuesto en la estrategia de conservación implantada según las TRD.
5. La entidad deberá contar con un plan de continuidad para preservar los documentos y expedientes electrónicos conservados, así como sus metadatos asociados, que incluirá lo previsto sobre copias de seguridad (Backus) y deberá estar disponible para su consulta junto con las medidas de protección de la información de los soportes de información.
6. La transferencia de documentos y expedientes electrónicos entre repositorios o archivos electrónicos análogos, así como la transferencia de las responsabilidades en cuanto a su custodia, se realizará teniendo presente las medidas de protección de los soportes de información, en particular, los mecanismos de autenticidad, integridad y trazabilidad implementados, y demás normativa que pueda ser de aplicación.
7. Se deberá incluir un proceso de transferencia de documentos, incluyendo las responsabilidades de cada oficina implicada y los mecanismos de trazabilidad

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 56 de 71

implementados, así como la referencia a la norma de seguridad que trate asuntos relativos a los soportes de información.

8. Se realizara el proceso de eliminación de documentación, teniendo en cuenta las medidas contempladas en el procedimiento eliminación documental incluyendo todas sus copias auténticas y copias de seguridad y, en su caso, referencias a las normas de seguridad que pueda aplicar en relación con el borrado y destrucción de soportes de información.
9. No se eliminará documento o expediente electrónico que no cuente con autorización expresa del Comité de Archivo de la Empresa en especial en los siguientes casos:
 - Estar calificado como de "valor histórico" o de "investigación" de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente al respecto.
 - No haya transcurrido el plazo establecido para su conservación, durante el cual pueda subsistir su valor probatorio de derechos y obligaciones de personas naturales o jurídicas.
 - No exista dictamen de autoridad competente.
10. Los procesos de gestión de documentos electrónicos y el presente programa de documentos electrónicos serán objeto de auditorías y podrán ser abordadas en el contexto de las auditorías del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

8.3.5. Metodología

Determinar en las fases del documento electrónico la manera de captura, descripción, inclusión de metadatos, conservación, recuperación y transferencia de los documentos electrónicos.

Lo anterior atendiendo las recomendaciones que emiten las guías de instrucciones ya definidas por organizaciones que dictan los lineamientos para documentos electrónicos, con el Sistema Integrado de Gestión.

8.3.6. Recursos

Los recursos están asociados al presupuesto dispuesto.

8.3.7. Responsables

Oficina Administrativa, Financiera y Comercial, Control Interno de Gestión

PROGRAMA DE ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA SA E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 57 de 71

Teniendo en cuenta que la descentralización de los archivos se entiende como la entrega a un tercero de los archivos de la entidad para su correspondiente custodia y gestión dando cumplimiento la normatividad en materia archivística; no se advierte la necesidad inmediata de formular este programa.

8.4. PROGRAMA DE REPROGRAFÍA

8.4.1. Objetivo general

La necesidad de información hace necesario implementar estrategias para la conservación de los soportes en especial lo contenido en papel.

8.4.2. Justificación

La información es un bien público por lo cual se debe proteger y garantizar su accesibilidad y disponibilidad o según el medio de soporte. Lo anterior, además de la probabilidad de la ocurrencia de desastres ocasionados por fenómenos naturales o accidentales, hace necesario que en cada archivo se identifiquen y protejan aquellos documentos que por su valor, sean considerados como históricos o contengan información que pueda convertirse en derechos para los ciudadanos.

8.4.3. Alcance

Este programa aplica a los documentos en soporte físico y en soporte electrónico, con el fin de garantizar su unidad, integridad, inalterabilidad, factores que se valoran como indispensables para La Empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P.,

8.4.4. Lineamientos

- Conservar los medios de almacenamiento en un ambiente seguro.
- Aplicar las técnicas de reproducción documental de acuerdo con las directrices y metodologías establecidas por el AGN.

8.4.5. Metodología

Para el programa de reprografía en cuanto a la digitalización se debe definir una metodología que permita utilizar los procesos de digitalización, teniendo en cuenta que La Empresa de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 58 de 71

Acueducto y Alcantarillado EIS CUCUTA SA E.S.P., debe mejorar en cuanto a equipos adecuados para llevar a cabo esta actividad.

Lo anterior se hará dando cumplimiento a los lineamientos establecidos para tal fin Se establecerá un cronograma con las actividades para desarrollar este programa.

8.4.6. Recursos

Los insumos para llevar a cabo este programa son los apropiados para la digitalización como escáner.

8.4.7. Responsables

Oficina Administrativa, Financiera y Comercial, Control Interno de Gestión

8.5. PROGRAMA DE DOCUMENTOS ESPECIALES

Teniendo en cuenta que los documentos especiales son todos aquellos que por su naturaleza merecen un tratamiento y atención especial, tales como los audiovisuales, sonoros, y que corresponden a diversas fuentes de información; sobre los que se debe aplicar la normatividad archivística referida a la clasificación, ordenación; no se advierte la necesidad inmediata de formular este programa.

8.6. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

El plan institucional está orientado a cumplir, lo dictado en Decreto 1080 de 2015. Plan de Capacitación: Las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas y las privadas que cumplan funciones públicas, deberán incluir en sus planes anuales de capacitación los recursos necesarios para capacitar en el alcance y desarrollo del Programa de Gestión Documental –PGD-, a los funcionarios de los diferentes niveles de la entidad.

Estudio de necesidades para el mejoramiento de habilidades en los procesos archivísticos, con ello, resolviendo problemas que se presentan en el desarrollo de actividades.

8.7. PROGRAMA DE AUDITORIA Y CONTROL

La Entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificando, auditorías internas para determinar que el Programa de Gestión Documental se cumpla de igual manera sea implementado por todos los subprocesos y se mantengan de manera eficaz y eficiente de acuerdo con las actividades planteadas en el mismo.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 59 de 71

El (los) responsable(s) auditado(s) debe(n) "asegurarse que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas -y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de resultados de la verificación (Norma NTCGP 1000:2008, numeral 8.2.2 Auditoría Interna).

Deben mantenerse registros de las auditorías y sus resultados (Norma NTCGP 1000:2008, numeral 8.2.2 Auditoría Interna).

El programa de Auditoría y su ejecución estará a cargo de la oficina de Control Interno, que posterior a la misma hará seguimiento a los planes de mejoramiento a que haya lugar.

9. ARMONIZACIÓN CON LOS PLANES Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD

El Programa de Gestión documental se encuentra articulado con el Sistema de Gestión Integral y los modelos de gestión reglamentados por el Gobierno Nacional entre los que tenemos:

- Resolución 0217 de noviembre 22 de 2005, "El Modelo Estándar de Control Interno, MECI1000:2005".
- Resolución 0101 de junio 27 de 2007. "El Sistema de Gestión de Calidad, mediante NTC GP 1000:2004".
- CIRCULAR EXTERNA 001 DE 2020."lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales".

La armonización permite complementar y potenciar el desarrollo del Programa de Gestión Documental, aportando en la especialidad de cada uno de ellos.

10. GLOSARIO ARCHIVÍSTICO

ACERVO: documentos conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 60 de 71

ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA: conjunto de tareas, operaciones, acciones y trámites que permiten desarrollar las funciones de las instituciones para las cuales fueron creadas.

AGN: Archivo General de la Nación, establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la política archivística nacional. Dirige y coordina el sistema nacional de archivos y es responsable de la salvaguardia del patrimonio documental de la nación y de la conservación y la difusión del acervo documental que lo integra y del que se le confía en custodia.

ARCHIVÍSTICA: disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos.

ARCHIVO: 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. También se pueda entender como la institución que está al servicio, la investigación y la cultura.

ARCHIVO DE GESTIÓN: archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite 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 y cuando su consulta es contante.

ARCHIVO HISTÓRICO: archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del comité de archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura, este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibido por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.

ARCHIVO TOTAL: concepto que hace referencia al proceso integral del documento, teniendo en cuenta su ciclo vital.

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS: conjunto de estrategias organizadas dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, financieros y del Talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

ARCHIVO DEL ORDEN DEPARTAMENTAL: archivo integrado por fondos documentales procedentes de los organismos del orden departamental y por aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO DEL ORDEN MUNICIPAL: Archivo integrado por fondo documental procedentes de los organismos del orden municipal y por aquellos que recibe en custodia.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 61 de 71

ARCHIVO DEL ORDEN NACIONAL: archivo integrado por los fondos documentales procedentes de los organismos del orden nacional y por aquellos que recibe en custodia.

ARCHIVO ELECTRÓNICO: conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

CICLO VITAL: etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

CONSULTA DOCUMENTAL: acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contiene.

CUSTODIAR: guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implique responsabilidad jurídica en la administración y conservación de las mismas, cualquiera que sea su titularidad.

CÓDIGO: identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

CARPETA: unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.

DIGITALIZACIÓN: técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica soportes: papel, video, casetes, cinta, películas, microfilm y otros en una que solo puede leerse o interpretarse por computador.

DOCUMENTOS: información registrada, no importa la forma o medio.

DOCUMENTO ORIGINAL: Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO SEMIACTIVO: Documento de uso ocasional con valores primarios.

DOCUMENTO DE APOYO: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

EXPEDIENTE: Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

FONDO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en desarrollo de sus funciones o actividades.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 62 de 71

FONDO CERRADO: Conjunto de documentos cuya series o asuntos han dejado de producirse debido al cese definitivo de las funciones o actividades de las personas naturales o jurídicas que lo generaban.

GUÍA: Instrumento de consulta que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos indicando sus características fundamentales, como organismo que los originan, secciones y series que lo forman, fecha extremas y volúmenes de la documentación

GESTIÓN DOCUMENTAL: 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.

INVENTARIO DOCUMENTAL: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

ORGANIGRAMA: Se usa para identificar las dependencias productoras de los documentos.

PATRIMONIO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural

PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con lo de otras.

SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS: Conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí que posibilitan la homogenización y la normalización de los procesos archivísticos.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: listados 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.

TABLA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL: Listado de asuntos o series documentales a los cuales se les asigna un tiempo de permanencia en el archivo central; así como una disposición final.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 63 de 71

TIPO DOCUMENTAL: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

TRÁMITE DE DOCUMENTOS: Recorrido de los documentos desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

TRANSFERENCIA DOCUMENTAL: Remisión de los documentos del archivo del gestión al central, y de este al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

UNIDAD DE CONSERVACIÓN: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación.

UNIDAD DOCUMENTAL: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo de documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 64 de 71

11. BIBLIOGRAFÍA

Colombia, Archivo General de la Nación. Acuerdo No. 5 de 2013. Criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos.

Colombia, Archivo General de la Nación. Acuerdo No. 004 de 2013. Por lo cual se reglamenta parcialmente los decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, evaluación, aprobación e implementación de las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental.

Colombia, Archivo General de la Nación, decretos 2578 de 2012, por el cual se reglamenta el sistema nacional de archivos.

Colombia, Archivo General de la Nación, Manual para la implementación de un Programa de Gestión Documental.

Colombia, Archivo General de la Nación, Mini-manual: Archivamiento Web: conceptos básicos, estrategias y mejores prácticas.

Colombia, Congreso de la Republica, Ley estatutaria 1712 de 2014, Ley de transparencia y del derecho del acceso a la información pública nacional.

Colombia, Congreso de la Republica Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Colombia, Ministerio de Cultura, Decreto 2609 de 2012, reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 65 de 71

ANEXOS

ANEXO 1. NORMOGRAMA

NORMA (NUMERO Y FECHA)	DESCRIPCION
Ley 527 de 1999	"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"- Artículo 6 al 13.
Ley 594 de 2000	"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
Ley 1474 de 2011	"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."
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", artículo 53
Ley 1581 de 2012 Colombia	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
Ley 1564/2012	"Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones"
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
Decreto 2609/2012	"Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, Parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las entidades del Estado".
Decreto 2578/2012	"Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la Administración de los archivos del Estado".

Decreto 1515/2013	“Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 en lo concerniente a las Transferencias secundarias y de documentos de valor histórico al Archivo General de la Nación, a los archivos generales de los entes territoriales y se derogan los decretos 1382 de 1995 y 998 de 1997 y se dictan otras disposiciones.”
Decreto 019/2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
Decreto 2364/2012	“Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones”.
Decreto 2482/2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
Decreto 2693/2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la Republica de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.
Directiva Presidencial 004/2012	Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papel en la Administración Pública.
Acuerdo AGN 002/2014	“Por medio del cual se establecen los criterios básicos para la creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones”.
Acuerdo AGN 004/2013	“Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y me modifica el procedimientos para la elaboración, presentación, evaluación e implementación de las tablas de retención y valoración documental”.
Acuerdo AGN 005/2013	“Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones”.

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 67 de 71

Circular Externa AGN 004 de 2013	Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos.
Circular Externa AGN 002 de 2012	Adquisición de herramientas tecnológicas de gestión documental.
Circular Externa AGN 005 de 2012	Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicos en el marco de la iniciativa.

ANEXO 2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL –PGD-

CORTO PLAZO

FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSANBLES
02/12/2016	30/03/2017	Según art. 5 de la Ley 1712 de 2014, se debe publicar en la página oficial, en una	PUBLICACION PAGINA WEB	Jefe Administrativo Financiero y Comercial

		sección particular identificada con el nombre de Transparencia y acceso a la información Pública , las tablas de retención documental.		Jefe Oficina Control Interno Disciplinario Asesor Gestión Documental
02/11/2021	02/02/2021	Contratar personal idóneo que apoyar el proceso de gestión documental según lo establecido en la ley 1409 del 2010	CONTRATOS LABORALES	Jefe Administrativo Financiero y Comercial
11/12/2021	06/06/2022	Elaborar un manual de procedimientos de Gestión Documental	MANUAL	Jefe Administrativo Financiero y Comercial
11/12/2021	06/06/2022	Actualizar la política de Gestión Documental de la Empresa, aprobarla y socializarla	POLÍTICA DE GESTION DOCUMENTAL	Jefe Administrativo Financiero y Comercial Apoyo de Planeación y calidad
02/02/2022	30/05/2022	Actualización de los formatos establecidos para el subproceso de gestión documental	FORMATOS CODIFICADOS EN LA WEB.	Apoyo de subproceso de Gestión documental y el apoyo de Planeación y calidad
MEDIANO PLAZO				
02/02/2022	30/12/2023	Actualización de instrumentos archivísticos	PINAR-PGD-FUID-CCD-T RD-BANCO DE TERMINOLGIA-S GED Y LOS PROGRAMAS	Jefe Administrativo Financiero y Comercial
02/11/2022	30/06/2022	Capacitar el personal en procesos de organización de los archivos de gestión y temas relacionados con el inventario documental.	LISTADO DE ASISTENCIA DE LA CAPACITACION	Apoyo del subproceso de Gestión documental

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A.S.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 69 de 71

20/06/2022	30/06/2023	Elaborar , convalidar e implementar las tablas de valoración y retención documental	TVD CCD TRD	Jefe Administrativo Financiero y Comercial Funcionarios responsable de cada subproceso
30/12/2022	30/12/2022	Levantar el inventario documental en estado Natural del fondo acumulado de la EIS por cada subproceso	INVENTARIO ELECTRONICO	Apoyo del subproceso de Gestión documental
02/02/2022	30/03/2022	Implementar el formato único de inventario documental establecido por el AGN	FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL -FUID-	Jefe Administrativo Financiero y Comercial
15/06/2022	12/12/2022	Elaborar los programas específicos de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1080 de 2015.	1. Programa de normalización de formas y formularios electrónicos. 2. Programa de documentos vitales o esenciales. 3. Programa de gestión de documentos electrónicos. 4. Programa de archivos descentralizados. 5. Programa de reprografía. 6. Programa de documentos especiales. 7. Plan Institucional de capacitación.	Jefe Administrativo Financiero y Comercial

 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDO-PG-001
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL	Versión: 01
	Gestión documental	Fecha: 21/06/2022
	Programa de gestión documental –PGD-	Página 70 de 71

			8. Programa de auditoría y control.	
--	--	--	-------------------------------------	--

LARGO PLAZO

FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLES
01/04/2022	30/01/2023	Levantamiento de inventario en estado natural en Formato FUID	INVENTARIO DOCUMENTAL EN ESTADO NATURAL –FUID-	Administrativo Financiero y Comercial Asesor Gestión Documental Líder Gestión Documental Auxiliares de Archivo
01/07/2022	31/12/2018	Elaborar, y aprobación de las Tablas de Valoración Documental – TVD.	TVD APROBADAS Y ADOPTADAS MEDIANTE RESOLUCION	Administrativo Financiero y Comercial Asesor Gestión Documental Comité de interadministrativo de gestión y desempeño
01/07/2022	02/02/2022	Organización del Fondo Acumulado	INVENTARIO FINAL DEL FONDO DOCUMENTAL ACUMULADO	Administrativo Financiero y Comercia
01/07/2022	31/12/2022	Adecuación física y dotación del archivo central e Histórico	AREA DE ARCHIVO EN CONDICIONES OPTIMAS DE DOTACION E INFRAESTRUCTURA	Administrativo Financiero y Comercial Asesor Gestión Documental

01/07/2022	08/08/2023	Elaboración, convalidación de la tabla de Retención documental	TABLA DE RETENCION ,ACTO ADMINISTRATIVO DE APROBACION	Administrativo Financiero y Comercial Asesor Gestión Documental Comité de interadministrativo de gestión y desempeño
05/01/2023	09/12/2023	Elaboración de subprograma de gestión documental	PROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES	Administrativo Financiero y Comercial Asesor Gestión Documental Comité de interadministrativo de gestión y desempeño
05/01/2023	12/12/2023	Elaboración del sistema de gestión electrónica de documentos	Programa de documentos electrónicos	Administrativo Financiero y Comercial Subproceso de soporte y apoyo informatico
02/03/2022	12/12/2023	Digitalización de documentos	Repositorio de imágenes digitalizadas de series y subseries documentales de valor secundario	Administrativo Financiero y Comercial Asesor Gestión Documental Comité de interadministrativo de gestión y desempeño