

Programa de Gestión Documental - PGD

Enero

2023

Este documento define las acciones a corto, mediano y largo plazo para la gestión documental de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, con el fin de mejorar la eficiencia en la administración del ciclo vital de los documentos. El Programa de Gestión Documental se aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Ordinario N° 01 del 23 de enero de 2023.

Dependencia responsable: Subdirección Administrativa y Financiera
Autor: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA
Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Fecha de publicación: 2023
Versión: N° 6

TABLA DE CONTENIDO

1. 1.OBJETIVO	4
2. 2.ALCANCE	4
3. 3.ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – PGD.	4
3.1 Introducción	4
3.2 Alcance	4
3.3 Público al cual va dirigido	5
3.4 Requerimientos para el desarrollo del Programa de Gestión Documental – PGD.....	6
4. 4. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.	9
PLANEACIÓN	9
PRODUCCIÓN	10
GESTIÓN Y TRAMITE	11
ORGANIZACIÓN	12
TRANSFERENCIA.....	12
DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS	13
PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO	13
VALORACIÓN	13
5. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL PGD	¡Error! Marcador no definido.
6. PROGRAMAS ESPECIFICOS.....	13
Programa de Normalización de Formas y Formularios Electrónicos	14
Programa de Documentos Vitales o Esenciales.....	15
Programa de Gestión de Documentos Electrónicos.	17
Programa de Archivos Descentralizados.	19
Programa de Reprografía.....	21
Plan Institucional de Capacitación.....	27
Programa de Auditoría y Control.....	29

7. ARMONIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PGD CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA.....	32
8. RESPONSABLES.....	38
9. BIBLIOGRAFÍA.....	39
10. ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

1.OBJETIVO

Formular a corto, mediano y largo plazo el desarrollo de los procesos Archivísticos para la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA de acuerdo con los estándares internacionales y la normatividad archivística vigente en Colombia.

2.ALCANCE

Todas las dependencias de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA tienen la responsabilidad de aplicar e implementar el Programa de Gestión Documental PGD, durante el ciclo vital de los documentos.

3.ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – PGD.

3.1 Introducción

El Programa de Gestión Documental de la Comisión le permite a la entidad establecer el conjunto de acciones técnicas, administrativas, presupuestales y tecnológicas para la administración del ciclo vital de los documentos en diferentes soportes y formatos, contribuyendo a la eficiencia en la gestión de los procesos misionales de la entidad.

Teniendo en cuenta que el acervo documental es el soporte y testimonio que permiten dar continuidad a las actividades que realiza la Comisión a lo largo de su trayectoria como entidad reguladora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el País.

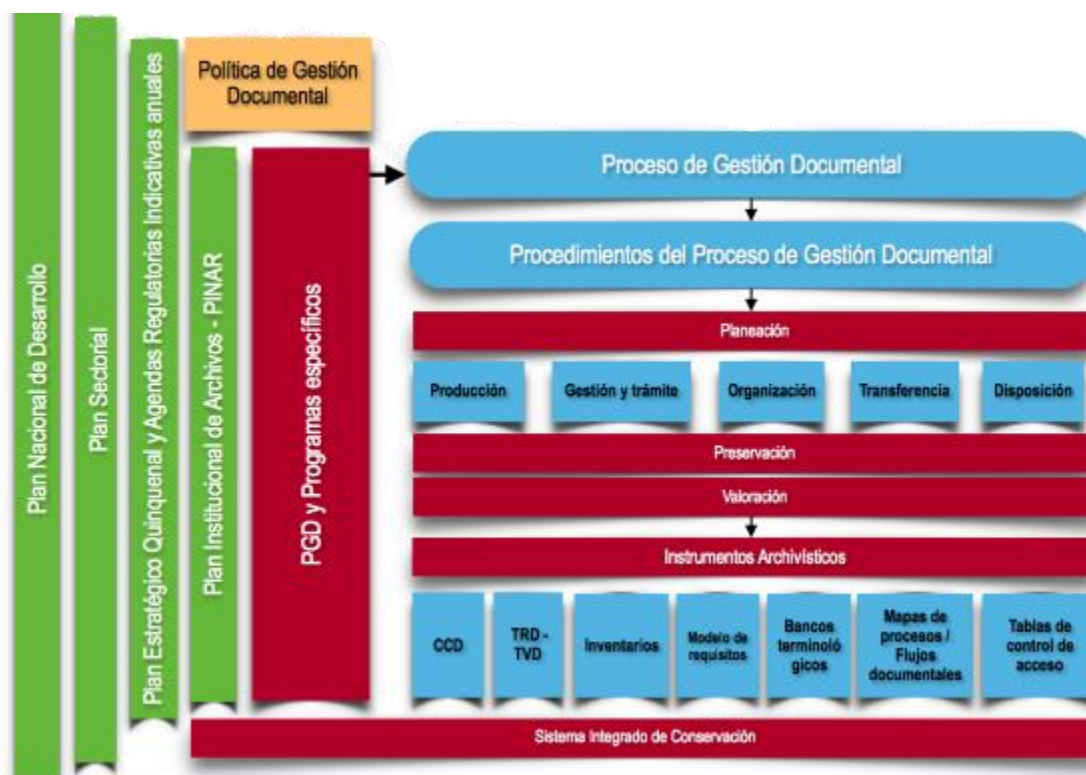
Dichas actividades cuentan con el apoyo directivo de la entidad y son aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, son ejecutadas y supervisadas por la Subdirección Administrativa y Financiera, y evaluadas por el Archivo General de la Nación, (en su competencia legal de inspección y vigilancia) y pueden ser objeto de seguimiento por la Unidad de Control Interno de la entidad

3.2 Alcance

El proceso de Gestión Documental inicia con la planeación documental y finaliza con la valoración documental, la cual se lleva a cabo permanentemente mediante la actualización de las tablas de retención documental y la valoración de series/subseries y tipos documentales, lo cual se refleja en los procesos y procedimientos de la entidad, ya que este proceso es transversal y se debe dar a conocer para su implementación a todo el personal.

Las disposiciones contenidas en el presente documento deben ser cumplidas por todos los servidores públicos que apoyan la ejecución de las atribuciones y funciones que le han sido asignadas a la Comisión en los Artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*.

Figura 1. El PGD dentro de la estructura de gestión de la CRA



Fuente: Elaboración propia

En la **Figura 1**. Se detalla la ubicación del PGD dentro de la estructura documental institucional, la manera en la que el Programa de Gestión Documental - PGD y los Programas Específicos, deben alinearse y heredar elementos de los planes Nacionales y Sectoriales.

A nivel interno los planes estratégicos institucionales y el PINAR definen aspectos críticos y prioridades. A su vez se muestra la influencia del PGD sobre el Sistema de Gestión de la Calidad definiendo los lineamientos y aspectos generales de los procesos de la gestión documental, que deben desarrollarse detalladamente en el Proceso de Gestión Documental, las etapas que lo conforman y los instrumentos archivísticos que deben formularse e implementarse para cumplir con los requisitos técnicos y normativos, y como parte de la implementación del PGD en el corto, mediano y largo Plazo.

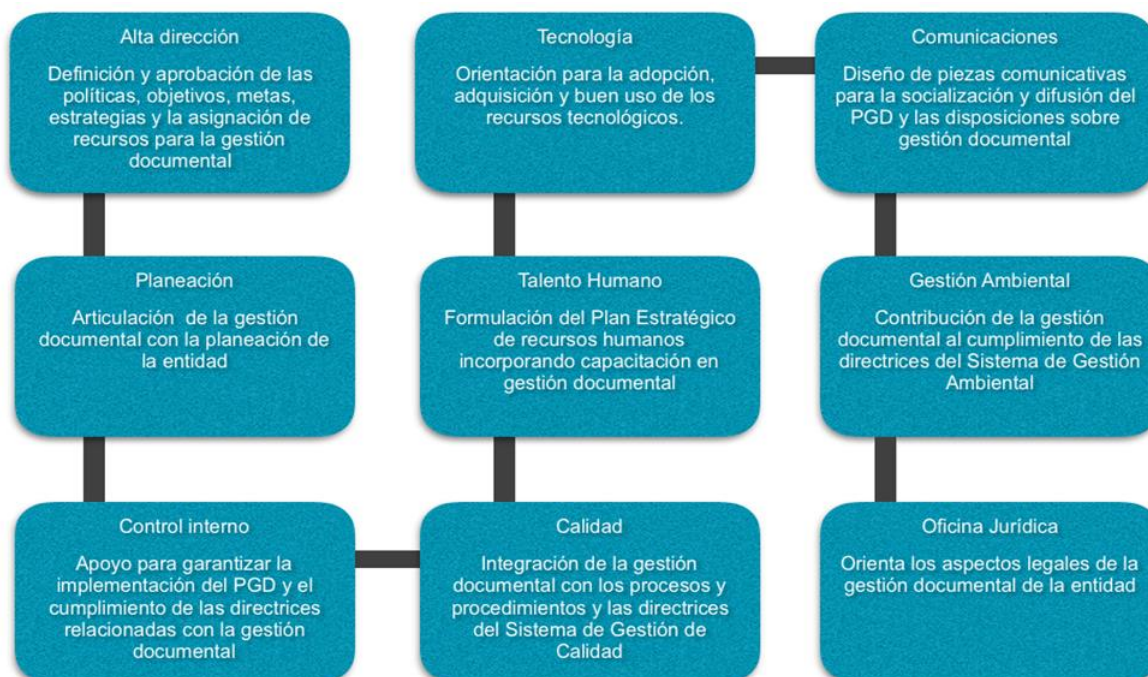
El Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Subdirección Administrativa y Financiera serán los responsables de establecer, dirigir, coordinar y realizar seguimiento a las actividades relacionadas con el Programa de Gestión Documental que involucra la totalidad de los documentos de archivo (físicos, electrónicos y digitales), atendiendo lo dispuesto en la normatividad archivística vigente.

3.3 Público al cual va dirigido

El Programa de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA está dirigido a las siguientes partes interesadas:

- Personal responsable del proceso de Gestión Documental.
- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Subdirección Administrativa y Financiera.
- A todas las unidades administrativas que componen la estructura orgánico - funcional.
- Jefes y responsables de Oficinas productoras de documentos.
- A los servidores públicos y a cualquier persona que desarrolle actividades relacionadas con las funciones otorgadas al Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Figura 2: Partes interesadas en la formulación e implementación del PGD.



Fuente: Archivo General de la Nación

3.4 Requerimientos para el desarrollo del Programa de Gestión Documental – PGD.

3.4.1 Normativos

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA elaboró y actualizó el normograma asociado a la gestión documental y administración de archivos, de acuerdo con la normatividad vigente emitida por el Archivo General de la Nación incluyendo la normatividad técnica y legal que sustenta las atribuciones y funciones propias de la entidad y su estructura orgánico-funcional. El cual se puede consultar en la caracterización del proceso de Gestión Documental.

3.4.2 Económicos

Con el fin de garantizar la apropiación y disponibilidad de los recursos económicos encaminados a la formulación, ejecución, y puesta en marcha del seguimiento del Programa de Gestión Documental PGD, en el Plan Institucional del Archivo PINAR se formularon los proyectos y se

destinaron los recursos económicos necesarios en el plan de acción, para su implementación y el de los demás instrumentos archivísticos establecidos en el Decreto 1080 de 2015¹.

3.4.3 Administrativos

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA verificó la creación, conformación y funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, e incluyó los temas relacionados con la gestión documental (Aprobación de instrumentos archivísticos, entre otros) y al responsable del archivo en virtud de lo establecido en el párrafo del artículo 2.8.2.1.1.4., y del artículo 2.8.2.1.1.5 del decreto 1080 de 2015.
- El equipo de trabajo necesario para la administración del archivo y la gestión Documental de la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico CRA es el siguiente:

Tabla 1: Responsabilidades

CARGOS	RESPONSABILIDADES
Miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Aprobar los planes, programas, proyectos, herramientas e instrumentos en materia de gestión documental y archivos.
Director Ejecutivo y subdirector (a) administrativo (a) y financiero (a)	Impartir las instrucciones para el cumplimiento de la política de gestión documental.
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y TIC	Apoyar en la planeación, seguimiento y control de los planes, programas, proyectos, herramientas e instrumentos en materia de gestión documental y archivos.
Subdirector (a) administrativo (a) y financiero (a)	Responsable del proceso de gestión documental.
Servidores de la entidad	Responsables de la producción y administración adecuada de los documentos y la correcta aplicación de las normas, procesos y procedimientos

3.4.4 Tecnológicos

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA determinó las condiciones de su infraestructura tecnológica y definió un plan de Tecnologías de la información PETI, que asegure el cumplimiento de las condiciones necesarias en cuanto a la escalabilidad de la arquitectura e interoperabilidad de los sistemas de información, de manera que se garantice el cumplimiento de los lineamientos dados por el gobierno nacional (Gobierno en línea, Cero papel, etc.) Para el desarrollo del Programa de Gestión Documental, la entidad cuenta con:

- Repositorios electrónicos para el almacenamiento de los documentos de archivo competencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. Servidores en línea para el almacenamiento, respaldo y recuperación de la información que ingresa por el sistema ORFEO.
- Implementación de instrumentos archivísticos y herramientas informáticas para la optimización y automatización de procesos (Cuadros de clasificación, tablas de retención documental, inventarios, modelo de requisitos para GDEA, banco terminológico, mapas de procesos y flujos documentales, tablas de control de acceso, y en concordancia con el PGDE

¹ COLOMBIA. Ministerio de Cultura. Decreto 1080 de 2015: Por el cual se expide el Decreto Único del Sector Cultura. 26 de mayo de 2015.

y con los programas específicos) garantizando el cumplimiento de lo establecido en el capítulo IV del decreto 1080 de 2015

- La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, cuenta con recursos tecnológicos que apoyan los procesos de la entidad, tales como:

Figura 3: Recursos Tecnológicos

	<p>ORFEO: Sistema para la gestión de comunicaciones oficiales de la Comisión, el cual permite la radicación, gestión de documentos, creación de expedientes electrónicos, consulta con controles de acceso y firma digital.</p>
	<p>OFFICE 365: Es la herramienta de Microsoft que la Comisión utiliza para crear, acceder y compartir documentos desde cualquier lugar donde se cuente con una conexión a internet, la cual incluye correo electrónico, herramientas ofimáticas, almacenamiento en la nube para el trabajo colaborativo, llamadas y video conferencias desde cualquier lugar permitiendo el trabajo conjunto y de manera segura.</p>
	<p>INTRANET: Herramienta para la comunicación interna donde se comparten contenidos de interés general como publicaciones en el blog y fechas de cumpleaños o ventas de productos de los servidores de la entidad.</p>

Fuente: Propia

Estos recursos, aunque se emplean de manera independiente, buscan una administración interna que articule los sistemas de información para la gestión de documentos de archivo, con el sistema de gestión de documentos que apoyan las actividades administrativas y misionales, por medio de procedimientos donde se establezca la unificación de documentos en los expedientes electrónicos de archivo.

3.4.5 Gestión del cambio

La implementación del Programa de Gestión Documental trae consigo cambios y actividades nuevas, las que pueden llegar a generar en los servidores públicos resistencia. Por lo anterior, es indispensable intervenir el ambiente o clima laboral, de tal forma, que los cambios generados a partir de la implementación del Programa de Gestión Documental sean concebidos como una oportunidad de mejora laboral y profesional, que apunte a unas mejores prácticas de la gestión de documentos, así como al uso y adopción de las tecnologías de la información al interior de la entidad. Por lo anterior se debe:

- Brindar capacitación, entrenamiento y acompañamiento para que las personas se sumen a las nuevas actividades, así como a los cambios y actualizaciones que se desarrollen en los procedimientos del proceso de Gestión Documental.
- Socializar a todo nivel la política de gestión documental y el programa de gestión documental para que se entienda como parte de la identidad institucional.
- Comunicar a todos los funcionarios las razones por las que se requiere implementar el Programa de Gestión Documental y los beneficios que este traerá para la entidad y los colaboradores.

4. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA definió el Proceso de Gestión Documental como un proceso vinculado a los procesos de apoyo, compuesto por procedimientos que se articulan con los 14 procesos que tiene la entidad actualmente y entre los cuales vale la pena destacar el de **Gestión del Conocimiento**, teniendo en cuenta que este proceso establece unas directrices para salvaguardar la información, lo cual se está documentando en los diferentes procedimientos con unas actividades de identificación, captura, organización, disposición y actualización del conocimiento que se gestiona al interior de la entidad, en diferentes formatos como auditivo, visual y en diferentes soportes como el físico o el electrónico, y organizado de acuerdo a las Tablas de Retención Documental de la CRA, para garantizar su disponibilidad y acceso.

El Decreto 1080 de 2015 en su Artículo 2.8.2.5.9., establece y define los ocho procesos de la gestión documental, los cuales a continuación relacionaremos uno a uno en el contexto de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

4.1 PLANEACIÓN

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA con base en los requerimientos establecidos por el Archivo General de la Nación AGN, desarrolla la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos y procedimientos, análisis y registro en el sistema de gestión documental de archivo por dependencias de acuerdo con las funciones asignadas mediante actos administrativos.

La creación de los documentos se justifica con base en el contexto, administrativo, legal y técnico que fundamenta la necesidad y los requisitos que debe cumplir dicho documento, teniendo en cuenta la clasificación documental, la forma en los casos requeridos y nivel de disponibilidad y confidencialidad necesarios al igual que su inclusión en las Tablas de Retención Documental de la dependencia correspondiente con el fin de establecer su disposición final.

El proceso de Gestión Documental de la entidad cuenta con los siguientes instrumentos archivísticos:

- Cuadros de Clasificación Documental
- Tablas de Retención Documental
- Programa de Gestión Documental PGD
- Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR).
- Inventarios Documentales
- Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos.

- Banco Terminológico
- Tablas de Control de Acceso

El Sistema de Gestión de Documentos electrónicos de Archivo SGDEA en la entidad es Orfeo, el cual se adquirió en el año 2007 y al cual se le han hecho los desarrollos necesarios para que se adapte a las necesidades de la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico CRA, teniendo en cuenta las Tablas de retención documental y el cuadro de clasificación documental.

Actualmente el sistema Orfeo tiene habilitado para los jefes de las dependencias existentes, la autenticación para los documentos de trámite interno y externo por medio de la firma digital.

4.2 PRODUCCIÓN

Aquí se establecen los lineamientos para la normalización de la producción y recepción de documentos en el desarrollo de las funciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, los cuales se encuentran definidos en los siguientes documentos:

- Procedimiento control de información documentada
- Procedimiento gestión de comunicaciones oficiales
- Procedimiento emisión de circulares
- Reglamento de Gestión Documental y archivo
- Guía firma digital
- Guía manejo del chat institucional
- Informe chat institucional

Los documentos incluidos en el Sistema Integrado de Gestión cuentan con control de versiones para su trazabilidad y están asociados a un procedimiento del Sistema Integrado de Gestión, acorde con los lineamientos del manual de imagen institucional de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

La reproducción de documentos se realiza de manera electrónica y se comparte por medio de carpetas compartidas con el fin de reducir los costos de su reproducción de manera física.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA siguiendo los lineamientos para la simplificación y automatización de trámites del gobierno nacional y *“con el propósito de orientar y facilitar la gestión de las empresas prestadoras en la elaboración del contrato de servicios públicos, adoptó los modelos de condiciones uniformes de los Contrato de Servicios Públicos para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y sus actividades complementarias, según el ámbito de aplicación”*². Desarrolló el módulo llamado asistente de elaboración de contratos de condiciones uniformes CCU, el cual se encuentra en la página web de la entidad, donde se puede consultar y descargar los documentos modelos y los anexos para la elaboración de estos documentos.

Las comunicaciones y documentos que los usuarios y la ciudadanía en general envían a la entidad se reciben por medio del buzón de correo electrónico correo@cra.gov.co, los cuales una vez radicados, quedan incorporados en nuestro sistema de información Orfeo y reciben de manera

² (CRA, 2021)<https://www.cra.gov.co/seccion/asistente-de-elaboracion-de-ccu.html>

automática el número de radicado al correo electrónico del que realizaron la solicitud, para que le puedan realizar el seguimiento por el aplicativo Orfeo que encuentran en la página web de la entidad.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias se pueden radicar de manera automática por medio de la página web, ya que este módulo pertenece al sistema de información Orfeo y le asigna el número de radicado a las comunicaciones de manera inmediata.

La radicación se genera de manera unificada independientemente de los medios y canales disponibles y aplica para documentos en soportes electrónicos y físicos.

Los documentos generados por la entidad son firmados solo por los jefes de las dependencias, quienes cuentan con firma digital por medio del Sistema de Información Orfeo o de la aplicación de la entidad certificadora.

4.3 GESTIÓN Y TRAMITE

Este proceso corresponde a las actividades de registro, distribución, descripción, disponibilidad, acceso, control y seguimiento hasta la finalización de los tramites de los diferentes asuntos. Lo cual se encuentra normalizado mediante procedimientos, manuales, guías y formatos propios de cada proceso.

Los documentos que ingresan y salen de la entidad son radicados y registrados en el sistema de información Orfeo, en el cual se evidencia los tiempos de respuesta, el estado del trámite, las personas que intervienen y la fecha de vencimiento de términos.

Todo este trámite se encuentra debidamente documentado en los siguientes procedimientos del proceso de gestión documental, los cuales especifican los responsables y los documentos asociados.

- Procedimiento gestión de comunicaciones oficiales
- Procedimiento organización de archivos
- Formato constancia derecho de petición verbal
- Formato control envío de documentos
- Procedimiento ciclo vital del documento
- Procedimiento entrega de correspondencia externa

Las comunicaciones oficiales de la entidad se envían por medio del correo electrónico certificado y los casos puntuales en los que es necesario enviarlos de manera física, se envían por el servicio de correo certificado.

Con el fin de facilitar los trámites a los ciudadanos y de acuerdo con las políticas de gobierno en línea, se garantiza la protección de datos personales como se establece en la política de protección de datos personales de la entidad y con base en lo establecido en el índice de información clasificada y reservada.

Los lineamientos para el acceso a la información se encuentran en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento préstamo de documentos
- Instructivo consulta y creación de expedientes
- Guía de gestión de documentos electrónicos
- Procedimiento realización de copia de respaldo y recuperación de la información

- Procedimiento de atención de PQRSD
- Protocolo de servicio al ciudadano
- Inventario de activos de la información
- Guía valoración de activos

La Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico CRA realiza el control y seguimiento de los tramites que realiza la entidad por medio del sistema de información Orfeo, con el fin de verificar que se hayan resuelto dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

4.4 ORGANIZACIÓN

Es el conjunto de actividades técnicas donde se realiza la clasificación, ordenación y descripción de los documentos, estos procedimientos se encuentran normalizados en los siguientes procedimientos y guías:

- La clasificación documental se realiza de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental CCD de las Tablas de Retención Documental, las cuales se encuentran convalidadas por el Archivo General de la Nación AGN
- Para la clasificación y ordenación de los documentos al interior de los expedientes se tiene en cuenta el principio de procedencia y orden original, de igual forma los expedientes se describen en el Formato Único de Inventario Documental como lo establece el procedimiento de organización de archivos.
- Para los expedientes de Historias Laborales, Cobro coactivo y Contratos se implementa la hoja de verificación.
- Los expedientes electrónicos o híbridos cuentan con foliación e índice electrónicos.

4.5 TRANSFERENCIA

Son las actividades que se realizan en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA para la entrega de la documentación producida por las oficinas ya sea en soporte físico o electrónico, dando cumplimiento a los tiempos establecidos en las Tablas de retención Documental y normalizados en los procedimientos y guías de la entidad.

En la entidad las transferencias documentales primarias y secundarias, se realizan de acuerdo con lo establecido por el Archivo General de la Nación, lo cual se documentó en el procedimiento de transferencia documental de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Las transferencias primarias se realizan con base en el cronograma establecido por la entidad, se transfieren los expedientes que han finalizado según las tablas de retención documental su tiempo de gestión y deben pasar al archivo central.

Las transferencias secundarias se realizan a la entidad a la que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA se encuentra adscrita.

Los procedimientos relacionados con esta actividad son:

- Procedimiento transferencia documental

- Formato único de inventario documental

4.6 DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

Esta actividad se realiza de acuerdo con lo establecido en la disposición final de las Tablas de Retención Documental de la entidad, el cual sigue los lineamientos del acuerdo 04 de 2019 (art.22) del Archivo General de la Nación las cuales son: conservación total, selección, digitalización o eliminación.

Para la implementación de la disposición final se cuenta con los siguientes procedimientos y documentos de acuerdo con la normatividad vigente.

- Se cuenta con el procedimiento Disposición final de documentos
- Formato de solicitud de eliminación de documentos
- Acta de eliminación de documentos

4.7 PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO

Son las acciones que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA aplica para garantizar la conservación y preservación en el tiempo de los documentos, independientemente del medio y soporte de almacenamiento de acuerdo con los documentos asociados a continuación:

- El plan de conservación documental del sistema integrado de conservación
- El Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de archivo SGDEA y la normatividad institucional, permiten la conservación a través de la digitalización de las comunicaciones oficiales que se gestionan por medio del sistema de Información Orfeo.

De esta manera se facilita el acceso y tramite que a su vez garantiza la conservación y preservación de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.

4.8 VALORACIÓN

Es el proceso continuo por medio del cual la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico CRA donde se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos; se realiza aplicando los criterios establecidos en las Tablas de Retención Documental convalidadas por el Archivo General de la Nación con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final.

5. PROGRAMAS ESPECIFICOS

Los siguientes programas tienen el propósito de orientar a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, en aspectos especiales relacionados con el tratamiento de los

tipos de información, documentos físicos y electrónicos, así como los sistemas, medios y controles asociados a la Gestión Documental. Considerando las necesidades y requerimientos de la entidad, con el fin de contribuir al logro de los objetivos misionales y fortalecer los procesos de la gestión documental mediante la adopción e implementación de estos.

5.1 Programa de Normalización de Formas y Formularios Electrónicos

Propósito.

Lograr la definición de elementos electrónicos formas y formularios que permitan la interacción tanto con el ciudadano como con otras entidades de los distintos órdenes

Objetivo del programa.

Definir un estándar en la generación y proceso de las formas y formularios electrónicos en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

Objetivos específicos.

- Establecer estándares para la lectura, presentación y almacenamiento de documentos.
- Establecer estándares para copias en digital y difusión en internet.

Justificación.

Este programa busca avanzar en la eficiencia administrativa y de cero papel, simplificando y automatizando algunos de los tramites y procedimientos que se realizan en la entidad con el fin de tener una reducción de tiempos de respuesta y ofrecer un servicio de manera oportuna, eficiente y eficaz que contribuya al desarrollo sostenible y al consumo responsable de recursos.

Alcance.

Este programa de normalización de formas y formularios electrónicos va desde la captura de los documentos en los diferentes sistemas de información con que cuenta la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, hasta la destinación final de las formas y/o información contenida en los formatos establecidos, producto de un análisis del entorno tecnológico.

Beneficios.

Reducción significativa de costos y tiempos de respuesta, dado que los procesos optimizados estarán bajo la secuencia establecida en una herramienta que los gestiona.

Lineamientos

Marco legal y normativo: Ver el normograma que se encuentra en la caracterización del proceso de Gestión Documental

Buenas Prácticas

Guía No. 1 Cero Papel de Mintic – Buenas práctica para reducir el consumo de papel.

Guía No. 5 Cero Papel de Mintic – Digitalización Certificada de documentos.

Metodología.

- Caracterización y priorización de procesos
- Optimizar procedimientos priorizados
- Optimizar otros procesos
- Implementar herramientas de gestión por proceso

Recursos.

Para la correcta implementación del presente programa se requiere de tres tipos de recursos, a saber:

Recursos Humanos y tecnológicos.

Las áreas involucradas en la generación de formas y formularios electrónicos asignarán a las personas que deban participar en el diseño y elaboración de esta tarea.

La oficina asesora de planeación y Tic brinda todo el apoyo tecnológico necesario para el desarrollo e implementación de los formularios electrónicos, en conjunto con el área de Gestión Documental, por tratarse de una tarea multidisciplinaria.

Financieros

La formulación y evaluación del proyecto de implementación arrojará los valores correspondientes, de acuerdo con las necesidades específicas de la Entidad en cuanto a alcance y tiempo.

Cronograma

[Ver el plan de trabajo de la implementación del PGD](#)

Responsables.

La subdirección administrativa y financiera como dependencia responsable del proceso de gestión documental con el apoyo de la Oficina Asesora de planeación y TIC en lo relacionado con el desarrollo tecnológico que se requiera.

5.2 Programa de Documentos Vitales o Esenciales.

Propósito.

Este programa busca garantizar la protección de los documentos, para que en caso de que se presente una emergencia, se pueda dar continuidad a las actividades del día a día y la entidad pueda seguir funcionando al contar con el listado de los documentos vitales y la estrategia para su ubicación en las instalaciones de la entidad o en un lugar de trabajo alternativo y para que se establezcan los plazos de actualización del programa como parte de la memoria institucional y de la historia de nuestro país.

Objetivo del programa

Establecer líneas generales para garantizar la protección de la información y los documentos en caso de desastre de tal forma que se asegure la continuidad de las funciones administrativas.

Objetivos Específicos

- Identificar, clasificar y proteger los documentos y las dependencias que contienen información vital para que la Comisión pueda continuar con sus funciones esenciales en condiciones de trabajo no normales, e incluso fuera de sus instalaciones habituales y reanudar sus actividades regulares tras la emergencia.
- Conservar los documentos que protegen los derechos legales y financieros del Estado y de las personas directamente afectadas por las acciones de la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.
- Establecer responsables en los diferentes niveles de las acciones formuladas en este programa para dar continuidad y respaldo al desarrollo de la entidad.

Justificación.

Este programa busca mitigar los riesgos frente a la pérdida de información en eventuales catástrofes garantizando la continuidad de la función.

Alcance

Aplica para los documentos vitales o esenciales de la Comisión, depósitos y repositorios de documentos análogos y electrónicos, define responsables de recuperación en caso de desastres.

Beneficios

- Mitigar los riesgos asociados con la pérdida de documentos e información.
- Garantizar la continuidad del negocio por el tratamiento impartido a los documentos e información identificados como vitales.
- Normalización, estandarización de las políticas para un programa de documentos Vitales o Esenciales inmerso en el Programa de Gestión Documental.
- Facilitar el funcionamiento efectivo de una organización en el caso de un desastre.

Lineamientos

Marco legal y normativo: Ver el normograma que se encuentra en la caracterización del proceso de Gestión Documental.

Metodología

Para el desarrollo del presente programa se utilizó el uso de la metodología DIRKS (Design and Implementing RecordKeeping Systems- Diseño e implementación de sistemas de mantenimiento de registros), por ser concordante con el desarrollo y características de este. La metodología consta de

8 etapas las cuales se irán desarrollando de manera detallada a lo largo del Programa de Gestión Documental PGD.

- 1) Investigación Preliminar
- 2) Análisis de las actividades de la organización.
- 3) Identificación de los requisitos
- 4) Evaluación de sistemas existentes
- 5) Identificación de las estrategias
- 6) Diseño del Sistema
- 7) Implementación del Sistema
- 8) Revisión posterior a la implementación.

Recursos.

Para la correcta implementación del presente programa se requiere de tres tipos de recursos, a saber:

Recursos Humanos y tecnológicos.

Para este programa se requiere contar con el responsable de gestión documental y del comité institucional de Gestión y desempeño.

También con el apoyo de la oficina asesora de planeación y TIC como responsables de la administración de la infraestructura tecnológica de la entidad, al igual que con redes de comunicaciones requeridas para implementar este programa.

Financieros.

La formulación del proyecto requiere recursos para contar con las personas de gestión documental que elaborarán este programa.

Cronograma

[Ver el plan de trabajo de la implementación del PGD](#)

Responsables.

Personal de todas las áreas que intervenga en la elaboración de este programa y el líder del proceso de gestión documental.

5.3 Programa de Gestión de Documentos Electrónicos.

Propósito

Proveer a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA de unas líneas clara que le permitan desarrollar actividades precisas de cara a la gestión del documento electrónico.

Objetivo del programa.

Establecer las líneas base para la correcta gestión y administración de los documentos electrónicos en cuanto a procedimientos y formas normalizadas.

Objetivos específicos:

- Identificar los documentos electrónicos que recibe y produce la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.
- Elaborar un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de la entidad.

Justificación

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, acorde con los cambios tecnológicos actuales y teniendo como centro de su accionar a sus usuarios requiere de una herramienta metodológica que le ayude a orientar esfuerzos en el sentido de garantizar información ágil, oportuna y veraz a los usuarios internos y externos.

Este programa se normaliza al interior de la Entidad por medio de la guía de gestión de documentos electrónicos, donde se establecen los parámetros que deben surtir los documentos electrónicos organizados de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la CRA.

Alcance

Este documento aplica a la gestión de todos los documentos electrónicos generados en las dependencias de la entidad, en el desarrollo de sus funciones desde la planificación, creación, captura, trámite y conservación en el corto, mediano y largo plazo hasta su disposición final, todo en la herramienta tecnológica ORFEO.

Beneficios

- Agilidad en los procesos.
- Disminución de errores en gestión y trámite.
- Mejores tiempos de respuesta a los clientes interno y externos.

Lineamientos

Marco legal y normativo: Ver el normograma que se encuentra en la caracterización del proceso de Gestión Documental.

Buenas prácticas.

MoReq2 (Model requirements for the management of electronic records). Modelo de requisitos para la gestión de registros electrónicos desarrollado en el marco de la Unión Europea.

Recursos

Para la correcta implementación del presente programa se requiere de tres tipos de recursos, a saber:

Recursos Humanos

Se requiere de personal capacitado y con experiencia demostrable en gestión documental con énfasis en nuevas tecnologías. Se requieren la convergencia de la disciplina de la Archivística y la Ingeniería de Sistemas con experiencia en gestión documental electrónica.

Tecnológicos

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico debe proveer la logística necesaria para el desarrollo del presente programa una vez determinados los requerimientos puntuales.

Financieros.

Los recursos para este programa se deben incluir en los proyectos del PINAR, para la contratación de una persona que elabore el Diagnóstico de documentos electrónicos de la entidad.

Cronograma

[Ver el plan de trabajo de la implementación del PGD](#)

Responsables.

La Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina Asesora de Planeación y TIC son los responsables por el desarrollo y puesta en marcha del programa. Cada uno en su ámbito será responsable del mismo, pero la responsabilidad del proyecto total estará en cabeza del área responsable de la Gestión Documental en la Entidad

5.4 Programa de Archivos Descentralizados.

Propósito

Identificar, controlar y hacer seguimiento a las condiciones de organización y conservación sobre la documentación contenida en los archivos descentralizados de la CRA y de aquellos que han sido entregados en administración y/o custodia a agentes externos.

Objetivo del programa.

Administrar y controlar los documentos que se encuentran en los archivos descentralizados de la CRA y de aquellos que han sido entregados en administración o custodia a agente externos.

Objetivos Específicos.

- Establecer lineamientos para la administración y control de los documentos custodiados en archivos descentralizados y aquella entregada en administración o custodia.
- Definir responsables y sus responsabilidades.
- Realizar seguimiento al contrato de bodegaje y custodia de documentos contratado.

Justificación.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, considera importante establecer las acciones pertinentes para garantizar tanto la gestión como la conservación y preservación de la documentación objeto de su misión.

Alcance.

Este procedimiento inicia con la identificación de las dependencias que tienen archivos descentralizados y finaliza con el seguimiento a las instalaciones donde se están custodiando los archivos descentralizados.

Beneficios.

- Normalización de la administración, control y seguimiento sobre los documentos custodiados en los archivos descentralizados.
- Determinar requisitos y condiciones que los agentes externos, que prestan los servicios de administración delegada y custodia de archivos, deben cumplir.
- Aseguramiento de los procesos de calidad, de seguridad de la información y de la gestión administrativa, eficacia, celeridad y transparencia de la función pública.

Lineamientos

Marco legal y normativo: Ver el normograma que se encuentra en la caracterización del proceso de Gestión Documental.

Recursos

Para la correcta implementación del presente programa se requiere de dos tipos de recurso a saber:

Recursos Humanos

El equipo Técnico de la Subdirección Administrativa y Financiera perteneciente al Proceso de Gestión Documental.

Financieros.

Para este programa se requiere la contratación de una empresa que brinde el servicio de custodia y almacenamiento del archivo de la entidad, debido a que en las instalaciones de la entidad no hay

espacio suficiente para su custodia y administración del archivo, estos recursos están establecidos en el Plan Anual de Adquisiciones cada año.

Cronograma

Ver el plan de trabajo de la implementación del PGD

Responsables.

La subdirección administrativa y financiera como dependencia responsable del archivo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

5.5 Programa de Reprografía

Justificación.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, requiere establecer las acciones pertinentes para garantizar tanto la gestión como la conservación y preservación de la documentación que produce la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico CRA en el desarrollo de sus funciones.

Alcance.

Cubre toda la documentación interna y externa en los diferentes medios y soportes, referida a los procesos misionales de la CRA.

Beneficios.

- Planeación ajustada de los recursos destinados a la reprografía (fotocopias, impresiones, tintas, tóner, etc.).
- Reducción en los costos de la producción de documentos físicos, alineación a la política Cero Papel

Lineamientos

Marco legal y normativo: Ver el normograma que se encuentra en la caracterización del proceso de Gestión Documental.

Buenas prácticas.

Guía No. 5 Cero Papel de MINTIC – Digitalización Certificada de documentos.

Recursos.

Para la correcta implementación del presente programa se requiere de tres tipos de recursos, a saber:

Recursos Humanos.

Se requiere de personal capacitado en gestión documental y con experiencia en procesos de digitalización de documentos.

Tecnológicos

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico debe proveer la logística necesaria como escáner y equipos de cómputo para el desarrollo del presente programa, una vez determinados los requerimientos puntuales.

Financieros.

Los recursos para este programa dependen del volumen de documentos que la entidad requiera digitalizar, lo cual se debe incluir en el Plan Anual de Adquisiciones del año siguiente al que se identifica la necesidad.

Responsables.

La subdirección administrativa y financiera como dependencia responsable del archivo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

Introducción

Atendiendo la circular externa 05 de 2012 expedida por el Archivo General de la Nación, la digitalización de documentos puede tener al menos tres tipos de aplicaciones, dependiendo de su uso es posible adoptar diferentes características y estándares, están definidas así:

a. Digitalización con fines de control y trámite

Es la que se realiza generalmente en las oficinas de correspondencia o en oficinas que reciben altos volúmenes de documentos que requieren control y trámite inmediato, evitando distribuir los documentos físicos; aunque lo ideal es que se lleve a cabo a partir de los cuadros de clasificación documental y las tablas de retención documental, asociando las imágenes a las series y expedientes respectivos, por lo general se hace solo con el fin de enviar por medios electrónicos los documentos en formato digital para agilizar el trámite y omitir el envío de documentos originales, por lo que en muchos casos no cumple con estándares archivísticos sino con estándares exclusivamente informáticos (tipo de formato, resolución, índices, etc.). El resultado es que generalmente estas imágenes no pueden ser usadas posteriormente con fines de archivo o que su calidad no permite la preservación a largo plazo de las mismas.

b. Digitalización con fines archivísticos

Es un proceso que requiere el uso y aplicación tanto de estándares técnicos como de normas archivísticas expedidas por el Archivo General de la Nación y adoptadas por el Comité de Archivo

de la entidad; esta digitalización se debe hacer a partir de agrupaciones o conjuntos de documentos (expedientes y series documentales); también es posible llevarla a cabo desde el ingreso o producción de un documento, a través del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos de la entidad (SGDEA), caso en el cual es preciso asociar la imagen digitalizada de cada documento a las series y expedientes, de acuerdo al Cuadro de Clasificación Documental y a la Tabla de Retención Documental, de forma que se mantenga el vínculo archivístico entre los documentos de un mismo trámite, teniendo en cuenta además los requisitos que establece la Ley 527 de 1999 y demás normas complementarias. En igual sentido, este proceso puede llevarse a cabo para generar copias de seguridad o respaldo de documentos de archivo de valor histórico, científico o cultural, para habilitarlos en sustitución de los originales en caso de que se presenten siniestros que afecten a los archivos o documentos de conservación permanente.

c. Digitalización con fines de contingencia y continuidad del negocio.

Este proceso es realizado para asegurar la disponibilidad de información en caso de catástrofes, de forma que se garantice la continuidad de las operaciones de una Entidad una vez superada la emergencia. Si bien es aconsejable hacer este proceso a partir de la digitalización con fines archivísticos, para no duplicar esfuerzos y recursos, en aquellos casos que solo se requiere proteger ciertos tipos de documentos y no una serie completa o un conjunto de expedientes, esta digitalización se puede llevar a cabo por tipos documentales, pues su propósito no es otro que el de tener disponibles y accesibles los documentos e información para restablecer las operaciones de la entidad. Sin embargo, en estos casos se deben tener en cuenta igualmente los requisitos establecidos en la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico con el fin de estandarizar el proceso de digitalización el cual consiste en la ejecución de un proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte análogo ya sea papel, video, cassettes, cinta, película o microfilm en uno o varios archivos digitales que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento, define las actividades necesarias y los parámetros técnicos alineados con el plan de preservación digital que permita garantizar el acceso a los documentos digitalizados a través del tiempo manteniendo los atributos de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad, el presente documento aborda la digitalización de documentos gráficos y textuales.

Objetivo

Garantizar que los procesos de digitalización realizados por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básica cumplan con la normatividad vigente y se encuentran alineados con las estrategias definidas en el plan de preservación digital a largo plazo.

Alistamiento

Previo al proceso de captura se debe realizar el alistamiento de la documentación que consiste en:

- Verificar que los documentos cuenten con procesos archivísticos, deben estar organizados, foliados, verificar la organización y foliación
- Realizar el retiro del material abrasivo
- Retirar la viruta de borrador.
- Identificar si existen expedientes con afectación biológica activa, deterioros físicos o deterioro químico que requieran procesos de conservación, para estos documentos el proceso se realizará con toma fotográfica o escáner elevado y se informara a la entidad para que realice los proyectos de conservación que se requieran.

Captura

Definición de parámetros de digitalización, para preservación se digitaliza con los siguientes parámetros:

- La RESOLUCIÓN es la capacidad de distinguir los detalles espaciales finos.
- La profundidad de bits, también llamada profundidad del píxel o profundidad del color mide los valores posibles que puede tener cada uno de los píxeles que forman la imagen. A mayor profundidad de bits, (más bits de información por píxel), la imagen tiene más colores disponibles y puede representar su color de forma más precisa. A mayor profundidad de bits, mayor será el tamaño del archivo de la imagen.
- OCR. (Optical Character Recognition) engloba a un conjunto de técnicas basadas en estadísticas, en las formas de los caracteres, transformadas y en comparaciones, que complementándose entre sí, se emplean para distinguir de forma automática entre los diferentes caracteres alfanuméricos existentes.
- PDF/A El estándar ISO 19005-1:2005 (Gestión de documentos — Formato de archivo de documentos electrónicos para conservación a largo plazo, Parte 1: Uso de PDF 1.4 (PDF/A-1) ["Document management — Electronic document file format for long-term preservation — Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1)"] es el primero de una familia de estándares ISO pensados para responder a la creciente necesidad de poder conservar la información en documentos electrónicos a través de largos periodos de tiempo.

Cada uno de los niveles del estándar PDF/A tiene dos o tres subniveles.

El llamado subnivel "B" (de "básico") es aquel en el que se cumplen todas las especificaciones de ese estándar.

En los casos en los que existe un subnivel "U", éste es simplemente un cumplimiento básico — subnivel "B"— con el requisito añadido de que los textos del PDF tengan siempre su equivalente en codificación Unicode. Esta condición se hace para garantizar la indexación y lectura correcta de los textos.

El subnivel "A" (de "accesible") es aquel en el que además de las condiciones de los otros dos anteriores (B y U), se cumple que la estructura del contenido —especialmente de los textos— está etiquetada de forma autodescriptiva; es decir: que se describe el orden y jerarquía de la lectura

Definición de Parámetros por tipo de documento

- TEXTUAL

Resolución: Mínimo 300 dpi

Profundidad de bits: 8 bits (Escala de grises), a 24 bits (Color) cuando sean gráficas, mapas o documentos con convenciones

Formato: PDF/A

Nivel: 1

Subnivel: b

OCR Aplica para documentos no manuscritos

- GRAFICA

Resolución: Mínimo 300 dpi

Profundidad de bits: 24 bits (Color)

Formato: jpeg2000

Nota: Los parámetros técnicos pueden variar dependiendo de las características de los documentos.

Control de Calidad

Las imágenes producto de la digitalización se revisarán de acuerdo con los siguientes parámetros:

Parámetro	Definición	Modo de verificación	Rechazo
-----------	------------	----------------------	---------

Resolución	La imagen se ha capturado en la resolución requerida	Contra los metadatos de la imagen, dentro del cual debe evidenciarse la resolución de Digitalización. Revisar la configuración de los equipos de manera periódica	No se aceptarán imágenes cuya resolución de captura no cumpla con lo establecido dentro de los parámetros técnicos determinados por la entidad
Integridad	La imagen refleja el contenido total y demás rasgos del documento original (texto, imágenes, sellos, anotaciones, firmas)	Se compara la imagen contra el documento físico y se verifica que la imagen sea una reproducción íntegra del documento	No se aceptan imágenes cuando la imagen no contenga todas las partes del documento original que impida su lectura ininterrumpida, la visualización de datos probatorios o la identificación del origen, destino, asunto o fecha de creación del documento, y demás características propias de la diplomática del documento como marcos, bordes, logos
Alineación y orientación	La imagen está enmarcada adecuadamente en la pantalla de visualización, sin presentar desviación en la alineación de la imagen	Se contrasta la imagen contra el físico, observando la orientación del texto del documento original, el formato y cualidades de impresión.	No se aceptarán imágenes con una desviación en la que se pierda contenido del documento original, que dificulte la lectura por su grado de desviación, que para su lectura se afecte la ergonomía del lector o que vaya en contra del sentido de la lectura de este.
Cortes, dobleces, rasgaduras	La imagen refleja fielmente el documento, sin evidenciar dobleces, rasgaduras o cortes producto del proceso de digitalización y que hacen ilegible o no comparable contra el documento	Se contrasta la imagen contra el físico, observando que la imagen no evidencie dobleces, rasgaduras o cortes ajenos al documento original.	No se admite ninguna imagen con dobleces, rasgaduras o cortes que no correspondan al documento original.
Superposiciones	Cada imagen representa un único documento, sin que se vean sombras en la parte posterior de la imagen o partes de otro documento digitalizado o documentos de un formato inferior al del	En la visualización de la imagen en pantalla y su comparación contra el físico.	No se admiten imágenes que tengan superpuestos textos de otros documentos, ni que permitan ver textos de la parte posterior de la hoja, afectando su legibilidad

	plano principal de la imagen de mayor tamaño		
Líneas y sombras	La imagen no debe presentar líneas o sombras no concordantes con el documento original, producto de fallas en el hardware o software de digitalización, captura y edición.	En la visualización de la imagen en pantalla y su comparación contra el físico	No se admiten imágenes que tengan líneas o sombras producto de fallas en: el hardware, el software de digitalización, resultantes durante el proceso de captura de la imagen o su edición.
Metadatos	Toda la meta data capturada es coherente con el documento físico y la TRD, facilita su ubicación para consulta y posterior transferencia documental	Contra el inventario y la meta data cargada en y los documentos físicos.	No se aceptarán registros que al hacer la verificación no permitan recuperar las carpetas para consulta, no tenga asociadas las series o subseries, los datos no concuerden con el físico, tengan errores ortográficos o datos incompletos

Seguridad de la información

Todas las actividades realizadas en el proceso de digitalización deben estar alineadas con las políticas, documentos y demás directrices definidas en el marco de la seguridad de la Información de la entidad.

5.6 Plan Institucional de Capacitación

Propósito.

A través de este programa se identifican los funcionarios y contratistas a quienes se les realizará inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento según corresponda; así como también se identifican los temas relacionados con el proceso de Gestión Documental para ser tenidas en cuenta por el área de Talento Humano y que se incluyan en el *Plan institucional de capacitación* de la entidad cada año.

Objetivo del programa.

Desarrollar y fortalecer las competencias de los funcionarios y contratistas sobre los temas de gestión documental, de tal manera que se garantice el cumplimiento de las políticas, lineamientos y practicas archivísticas de la administración documental de la entidad.

Objetivos Específicos.

- Definir las temáticas para cada rol.
- Ejecutar los procesos de formación y entrenamiento
- Desarrollo y Consolidación de una cultura archivística al interior de la CRA

Justificación.

La manera de garantizar el cumplimiento de lo establecido en las políticas y lineamientos del PGD; implementar mejores prácticas, e identificar opciones de mejora en los procesos de la gestión documental como parte de la mejora continua de la Entidad, es mediante la planeación y ejecución del Programa institucional de capacitación e inducción a los funcionarios y contratistas de la CRA.

Alcance.

El plan institucional de Capacitación está dirigido a funcionarios de la Alta Dirección, jefes de dependencias y Grupos, servidores de las Áreas de Archivo y Tecnología, Personal involucrado en procesos de Gestión Documental y sean agentes multiplicadores de la política archivística, para brindar conocimientos básicos a los colaboradores en materia de archivo para la documentación en soporte físico y/o electrónico, en concordancia con la política de transparencia administrativa y aplica para todos los funcionarios responsables de la planeación y definición de las políticas y lineamientos de gestión documental y los responsables de las actividades y directrices definidas en el PGD.

Beneficios.

Garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos definidos en el PGD y Programas especiales, para generar mayor cultura archivística al interior de la entidad.

Lineamientos

Marco legal y normativo: Ver el normograma que se encuentra en la caracterización del proceso de Gestión Documental.

Recursos.

Para la correcta implementación del presente programa se requiere de tres tipos de recursos, a saber:

Recursos Humanos

Servidores del proceso de gestión documental que en el que hacer diario evidencian las falencias que tienen las áreas en las actividades relacionadas con este proceso.

Tecnológicos

Mecanismos regulares de comunicación para la realización de las actividades solicitadas.

Financieros

Estos recursos los destina el área de talento humano para incluir las actividades del proceso de gestión documental en el Plan Institucional de Capacitación cada año.

Cronograma

Ver el plan de trabajo de la implementación del PGD

Responsables.

La Subdirección Administrativa y Financiera

5.7 Programa de Auditoría y Control.

Propósito.

Dentro del ciclo de mejora continua del Programa de Gestión Documental - PGD, es necesario establecer un programa de auditoría y control a los procesos documentales para medir su desempeño y eficiencia. A través de este programa se definen las observaciones frente a los objetivos planteados en el Programa de Gestión Documental y el Proceso de Gestión Documental. Esta actividad la realiza el área de Control Interno ya que las actividades del proceso de Gestión documental se encuentran en los procedimientos del Sistema de Gestión y Control, los cuales son objeto de verificación en las auditorías internas y externas que realiza la entidad.

Objetivo del programa.

Verificar los niveles de cumplimiento establecidos por los objetivos del Programa de Gestión Documental PGD y en los procedimientos relacionados en dicho programa, en los plazos temporales estipulados, con el fin de definir acciones correctivas o preventivas que aseguren el cumplimiento de los compromisos definidos por la CRA en su política de Gestión Documental.

Justificación.

Este programa es un mecanismo para el logro de la eficacia, eficiencia y economía en los objetivos planteados por el PGD que se deberá alinear con la misión institucional; es por esta razón que se debe evaluar para establecer los no cumplimientos y definir acciones que se van a implementar

Alcance.

Evaluar el Proceso de Gestión Documental y los elementos del Programa de Gestión Documental, relacionados en los diferentes procedimientos del sistema de gestión y control de la entidad, verificando el cumplimiento por parte de las áreas y responsables de la administración de los registros.

Beneficios.

- Definir, verificar y desarrollar los lineamientos e indicadores que evalúan el proceso de gestión documental y los elementos del programa de gestión documental para alcanzar los objetivos establecidos en estos.

- Fomentar el control de la documentación en todo el ciclo vital del documento.

6.IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL PGD

PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDADES	PRODUCTOS	RESPONSABLES	PLAZO								
			Corto plazo			Mediano Plazo			Largo Plazo		
			2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Divulgar la política de Gestión Documental. Art 2,8,2,5,6, Dec 1080 de 2015	Política de Gestión Documental	Técnico Gestión Documental	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar las TRD Aprobadas y convalidadas.	Tabla de Retención Documental	Dependencias, Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Actualizar en la gestión de riesgos pertinentes del PGD transversales en todos los procesos	Matriz de riesgos actualizada con los riesgos relacionados a la gestión documental	Dependencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Divulgar el PGD metodología e implementación a partes interesadas	Material de divulgación	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X		X	X
Solicitar las necesidades de capacitación frente a PGD, Proceso y lineamientos para el proceso de Gestión Documental.	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Definir los indicadores para el Seguimiento a la Gestión de la CRA	Hoja de vida de indicadores	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborar e implementar el Programa de documentos vitales	Programa de Documentos vitales	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar el Programa Documentos electrónicos	Programa de documentos electrónicos	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X

			PLAZO								
			Corto plazo			Mediano Plazo			Largo Plazo		
ACTIVIDADES	PRODUCTOS	RESPONSABLES	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Implementar el Plan Institucional de archivos PINAR	PINAR	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos para todos los sistemas de gestión de documentos de la Entidad	Actas de reuniones.	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar Tablas de control de acceso	Informe	La Oficina Asesora de Planeación y TIC y la Subdirección Administrativa y Financiera		X	X	X	X	X	X	X	X
Aplicar y mantener actualizado el banco terminológicos de tipos series y subseries y tipos documentales	Banco terminológico	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar el esquema de metadatos en el Sistema de Gestión de Documentos	Actas de reuniones.	Subdirección Administrativa y Financiera			X	X	X	X	X	X	X
Capacitar a los auditores internos en los elementos del PGD que aplican a los procesos	Listados de asistencia	oficina asesora de planeación y Subdirección Administrativa y Financiera,	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Verificar la implementación del PGD a nivel institucional por parte del comité de gestión y desempeño. Cumplimiento de los objetivos Pertinencia del PINAR Gestión del riesgo sobre el PGD Efectividad de medios de	Informes de auditoría	Control interno y oficina asesora de planeación y TIC	X	X	X	X	X	X	X	X	X

			PLAZO								
			Corto plazo			Mediano Plazo			Largo Plazo		
ACTIVIDADES	PRODUCTOS	RESPONSABLES	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
divulgación (Incluyendo partes interesadas), gestión del cambio, inducción y el plan de capacitación. Verificar											
Verificar a través de auditoría interna la aplicación de las TRD	Informe	Audidores internos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Verificar la implementación del modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos para todos los sistemas de gestión de documentos de la entidad	Informe	Oficina Asesora de Planeación y TIC y la Subdirección Administrativa y Financiera		X	X	X	X	X	X	X	X
Verificar y medir anualmente el cumplimiento de lo planteado en el PINAR	Matriz de seguimiento a planes institucionales	Subdirección Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ejecutar planes de acciones correctivas y preventivas generadas por auditoría interna o en el desarrollo de la autogestión .	Planes de acción	Dependencias, Oficina de Control Interno	X	X	X	X	X	X	X	X	X

7. ARMONIZACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PGD CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA

El Programa de Gestión Documental (PGD) contempla dentro de su estructura, elementos que, alineados con los principios de eficiencia, fortalecimiento continuo, facilidad en la gestión y evitando duplicidad de esfuerzos, se obliga a generar estrategias de armonización con los sistemas administrativos de gestión o modelos estándar que hayan sido definidos por el Gobierno Nacional y que apliquen a la CRA.

Una correcta articulación de estas herramientas fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional y la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad. En la Administración Pública Colombiana se encuentran principalmente, dos herramientas gerenciales que orientan el buen desarrollo de la gestión pública: El Sistema Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Programa de Gestión Documental PGD se relaciona con el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los estándares aplicados por la CRA, tales como ISO 9001 y las Norma Técnicas de Calidad en la Gestión Pública, guardando de igual forma, consistencia con todos los elementos referentes a la administración de registros (documentos de archivo).

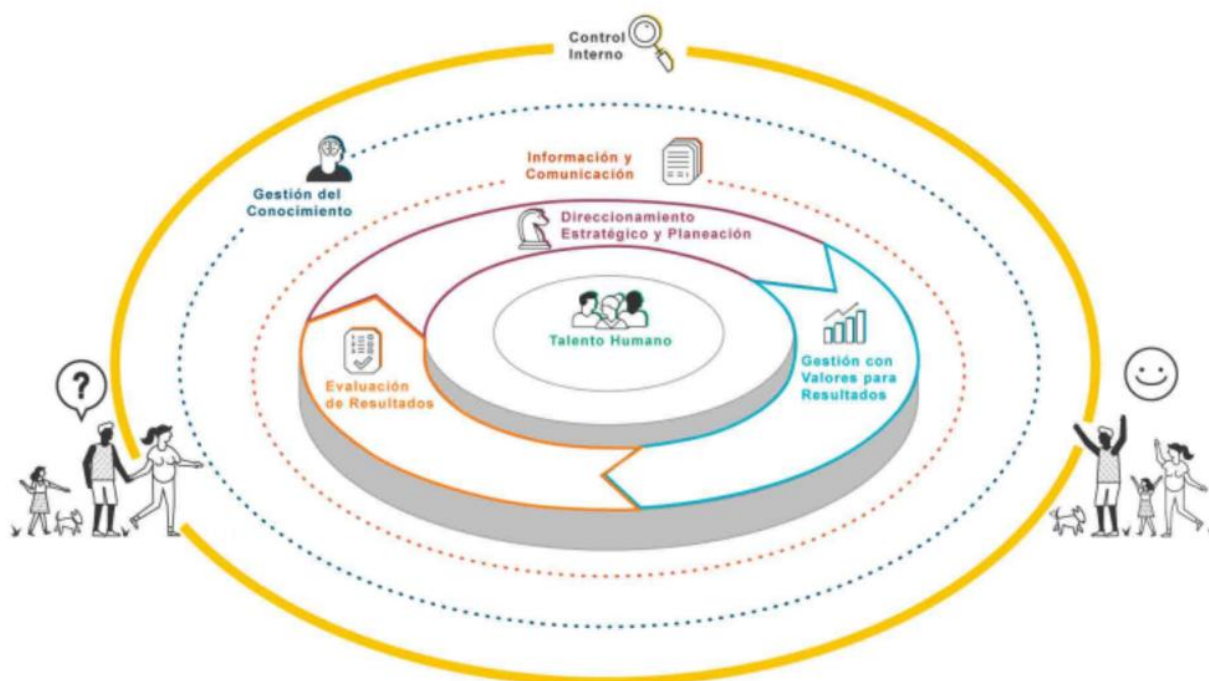
Principios para la Armonización del PGD con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Eficiencia Administrativa: El PGD aprovechará la estructura definida por la CRA para su Sistema Integrado de Gestión y Control, de manera que se adapte a los procesos y lineamientos implementados, para que de esta forma se facilite su gestión e integración. Es por ello por lo que los requisitos definidos para el PGD conforme al Decreto 1080 de 2015 no se deben desarrollar aisladamente, sino que deben ser integrados y coherentes con las políticas, procesos y lineamientos establecidos por la entidad, donde se identifique que pueden aplicarse.

La Gestión por Procesos: Como elemento integrador y armonizador de los sistemas, la CRA ha implementado la gestión por procesos, siendo base para que de una manera estructurada y unificada establezca el marco de operación. El PGD ha definido El Proceso de Gestión Documental y los procedimientos que este incluye, los cuales que describe las actividades que facilitan la armonización con los procesos de la entidad incluyendo aspectos tales como:

1. El cumplimiento de requisitos administrativos, legales, normativos y tecnológicos.
2. El Proceso y Lineamientos para la Gestión Documental.
3. El Control de registros y documentos vinculados con las TRD como evidencia de las actuaciones de la entidad.
4. La simplificación de trámites y uso adecuado del papel.
5. Las políticas de racionalización de recursos.
6. El Control, uso y disponibilidad de la información.
7. Las evidencias documentales y la trazabilidad de las actuaciones institucionales.
8. La preservación a largo plazo de la información.
9. Los principios de eficacia, eficiencia e impacto, transparencia, modernización, oportunidad, economía, orientación al ciudadano, entre otros.
10. La evaluación, el seguimiento, los indicadores, y la medición.
11. La mejora continua.

A continuación, se identifican los elementos que desde el contexto del programa de Gestión Documental (PGD), se integran con modelo integrado de planeación y gestión para aplicar las metodologías ya definidas por estos y potencializar la implementación, mejoramiento y cumplimiento de las metas en los plazos establecidos.



Fuente: Función Pública. (2017)

Componente Desarrollo del Talento Humano

Dentro de este componente está el elemento de Desarrollo del Talento Humano que aporta al PGD con los siguientes productos mínimos:

Manual de Funciones y Competencias Laborales definido por la resolución UEA-CRA-N°1008 de 2018. El PGD tiene estructurado una matriz de responsabilidades, las cuales deben ser revisadas e incluidas en el Manual de funciones de la entidad a través de actualizaciones. Al momento que un funcionario se retire de la entidad, se aplica el Procedimiento retiro del servicio personal en donde se debe formalizar previo al retiro la entrega de documentos relacionados con la función del cargo de los cuales debe quedar constancia en el formato Control de retiro.

La entrega de documentos, archivos e informes se deben entregar al jefe Inmediato o la persona que éste designe, el Formato transferencia documental GDO-FOR06, a excepción de los funcionarios que por sus funciones no producen o gestionan documentos. El supervisor dentro de la responsabilidad de hacer seguimiento al contrato también deberá revisar que dentro de los informes de los contratistas contengan a las actividades realizadas durante el periodo del informe resumiendo para cada una, la gestión realizada, soportándola cuando a ello hubiere lugar, con la indicación de los documentos, archivos y/o gestión, resultado de las actividades desarrolladas y ubicación para documentos electrónicos. Frente a los documentos generados en los procesos de contratación dentro de sus etapas de planeación, ejecución y cierre, los documentos deberán ser enviados al Archivo para su incorporación en el expediente contractual.

Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual)

Con base en las necesidades detectadas en la ejecución del PGD las oficinas y responsables del Procedimiento organización de archivos, y áreas de Correspondencia, Control Interno o el Sistema de Gestión de Calidad, se hará el análisis y valoración de las temáticas que requieran los funcionarios para mantener o mejorar competencias al respecto. Estas temáticas deben vincularse con los parámetros y mecanismos establecidos en el procedimiento elaboración del plan de capacitación y registradas en el Formato identificación de necesidades de capacitación.

En concordancia con lo anterior la CRA deberá desarrollar el Plan institucional de Capacitación como Programa Específico del PGD (Decreto 2609 de 2012 – Anexo 1 – Numeral 6 Programas específicos. Plan institucional de Capacitación), fortaleciendo la cultura archivística y facilitando el cumplimiento de las políticas definidas en materia de gestión documental, se deberán definir las temáticas para todos los niveles de la organización; estratégico, táctico y operativo.

Programa de Inducción y Reinducción

Se utilizan comunicaciones internas para funcionarios y contratistas recordando y recomendando actividades administrativas claves para la correcta gestión documental. Es tarea del responsable del Procedimiento de Organización de Archivos coordinar, organizar y facilitar los procesos de inducción y reinducción, contemplando los elementos del PDG y cambios normativos.

Sistema de Evaluación del Desempeño

La Gestión Documental es un proceso transversal que a través de mecanismos de control se pueden realizar evaluar desde el desempeño o cumplimiento de las políticas y lineamientos definidos. Con base en las estadísticas, reportes y alertas emitidas por el aplicativo Orfeo (documentos sin clasificar en TRD, documentos sin incluir en expediente, Radicados sin imagen asociada, devolución de documentos prestados y control de tiempos para dar trámite a documentos), Bajo los 3 principios del MECI se puede utilizar esta información como mecanismo para evaluar el desempeño de los funcionarios de acuerdo con el alcance de su rol y sus funciones.

Componente Direccionamiento Estratégico

En desarrollo de la Ley 594 de 2000 y del Decreto 2609 de 2012 el PGD es un documento estratégico en el cual se establece la estructura y gestión que apalanca las estrategias a corto, mediano y largo plazo definidas por la entidad para la efectividad en la prestación de servicios.

El PGD debe estar enmarcado dentro de la estructura de planeación generada por la CRA como parte del Plan Estratégico Institucional y del Plan de Acción Anual, además debe ser aprobado por el Comité institucional de desarrollo administrativo y está armonizado con los otros sistemas administrativos y de gestión establecidos por el Gobierno Nacional, dando alcance al cumplimiento a la aplicación de la normatividad vigente en la materia. Al ser una estrategia clave para la eficiencia en el desarrollo de las funciones establecidas para la entidad, debe trabajar de manera sistemática y en línea con los requerimientos legales y técnicos vigentes y con la estructura de gestión. Se debe realizar la formulación del Plan de acción anual en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Artículo 74: “a más tardar el 31 de enero de cada año, las entidades deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, acompañado del informe de gestión del año

inmediatamente anterior”. El PGD ha sido elaborado teniendo como base un diagnóstico en dónde se encontraron las brechas frente a los parámetros establecidos por el decreto 2609 de 2012, reglamentaciones adicionales en materia de gestión documental y normas técnicas acompañadas de las mejores prácticas internacionales de gestión de información y documentación. El cumplimiento de requisitos administrativos, legales, normativos y tecnológicos para el PGD está a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera.

Planes y Programas y Proyectos

De acuerdo con el marco del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y del derecho del acceso a la información pública, la formulación del Plan Institucional de Archivos – PINAR, es una herramienta, que, junto con el PGD, aporta a la planeación estratégica y operativa de la función archivística y programática de la gestión documental. El Plan Institucional de Archivos - PINAR a través de su estructura: introducción, contexto estratégico de la entidad, visión estratégica del plan, objetivos, mapa de ruta y mecanismos de seguimiento lleva a definir el norte para mejorar las brechas de eficiencia en los procesos archivísticos. La CRA formula y actualiza periódicamente el PINAR para que este cumpla con los requisitos y requerimientos, y responda a las necesidades de la Entidad y las partes interesadas desde el punto de vista de la Gestión de la información y documentos.

Modelo Operación por Procesos

Para armonizar estas directrices legales con el Sistema de Gestión de Calidad de la CRA, se realizó el análisis para definir dentro de la arquitectura de gestión, a qué nivel de la estructura de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad corresponde, de manera que facilite su articulación e implementación.

Indicadores de Gestión

El PGD cuenta con objetivos propios para su implementación que generan indicadores de avance y cumplimiento. Tácticamente se debe llevar seguimiento a los indicadores definidos en el Proceso de Gestión Documental.

Componente Administración del Riesgo

El Proceso de Gestión Documental debe ser revisado desde el Manual de Administración del Riesgo. Este con propósito de reducir la posibilidad de ocurrencia o mitigar el impacto de aquellas situaciones (internas o externas) que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales, o la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la CRA.

Armonización del PGD con el Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento
Componente Autoevaluación Institucional

Autoevaluación del Control y Gestión

Con base en los ejercicios de autoevaluación, estadísticas, reportes y alertas emitidas por el aplicativo Orfeo (documentos sin clasificar en TRD, documentos sin incluir en expediente, radicados sin imagen asociada, devolución de documentos prestados y control de tiempos para dar trámite a

documentos), el responsable del Archivo alerta trimestralmente a las direcciones sobre el cumplimiento de los lineamientos. En línea con los principios del modelo integrado de planeación y gestión, cada dependencia, de acuerdo con los elementos de los procesos de gestión documental y los lineamientos aquí establecidos, debe promover que los funcionarios hagan la evaluación de gestión sobre el PGD.

Componente Auditoría Interna

Está definido de acuerdo con lo requerido en el decreto 2609 de 2012. Ver Programa específico del PGD: Programa de auditoría y control.

Componente Planes de Mejoramiento

Se realizarán evaluaciones institucionales mediante seguimientos programados a las dependencias y encuestas externas e internas, a través de estos ejercicios se verificará la conformidad con el PGD, dejando evidencias de la inspección y del plan de mejoramiento, estas actividades son realizadas por el responsable de la subdirección administrativa y financiera. Los planes se traducen en cronogramas que año tras año son actualizados de acuerdo con las necesidades.

El comité Institucional de desarrollo administrativo tiene dentro de sus responsabilidades verificar el nivel de implementación y madurez del PGD, de esta revisión se generarán planes de mejora que deben ser reportados a través de mecanismos como el Seguimiento plan anual. Para casos en los que se detecten no conformidades a través de:

1. Auditorías internas o externas,
2. Evaluaciones independientes,
3. Resultados de encuestas clientes externos e internos,

Análisis de indicadores, riesgos o requerimientos

Realizadas estas por entes de control frente a la gestión del PGD, Proceso de Gestión Documental, se aplicará el Proceso, seguimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la verificación periódica del PGD, este organismo puede solicitar planes que apliquen dentro del mismo proceso o ajustes al Plan anual que aplica al PGD. Aplica de igual manera para el Sistema Integrado de Gestión y Control.

Eje Transversal Información y Comunicación

Información y Comunicación Externa e Interna

Fuentes de información Externa

Dentro del plan de implementación del PGD se identificar los flujos de información relacionados con los procesos, de esa manera se deben identificarán las fuentes de información externas tales como

(Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras).

Fuentes de información Interna

El PGD describe la Gestión Documental y lleva a la entidad a identificar las fuentes internas de información con importancia archivística para el funcionamiento de la CRA a través de instrumentos archivísticos. Para los dos tipos de fuentes aplican los requerimientos definidos por la Ley 594 de 2000, Decreto 2609 de 2012, Decreto 2578 de 2011, (Decretos compilados en el decreto 1080 de 2015).

8.RESPONSABLES

1. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para efectos de su aprobación.
2. Subdirección Administrativa y Financiera, para efectos de dirección, coordinación, control y seguimiento del Programa de Gestión Documental y demás instrumentos archivísticos.
3. Todas las unidades administrativas que componen la estructura orgánico-funcional, para la implementación del Programa de Gestión Documental y demás instrumentos archivísticos.
4. Jefes y responsables de Oficinas productoras de documentos. El Jefe de la Unidad Administrativa o dependencia, será el responsable de velar por la adecuada implementación del Programa de Gestión Documental y demás instrumentos archivísticos.
5. Los servidores públicos y a cualquier persona que desarrolle actividades relacionadas con las funciones otorgadas a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y aplica para todos los documentos de archivo e información institucional.

BIBLIOGRAFÍA

BUSTELO RUESTA, Carlota. Normas técnicas y estándares relacionados con la gestión documental (consulta 08 de julio de 2016). Disponible en: <https://www.exabyteinformatica.com>.

COLOMBIA. Archivo General de la Nación. Manual implementación de un Programa de Gestión Documental - PGD. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional, 2014.

_____. Reglamento General de Archivos: texto aprobado por la Junta Directiva del Archivo General de la Nación mediante Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994. 3ª Edición, Bogotá D.C. 2003. Página 39.

_____. Archivo General de la Nación. Sitio web: <http://www.archivogeneral.gov.co/programa-de-gesti%C3%B3n-documental>. Consulta 20 de julio de 2016.

COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos.

COLOMBIA. Congreso de la República. 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. (Consulta 10 de mayo de 2016) Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>.

COLOMBIA. Ministerio de Cultura. Decreto 1080 de 2015: Por el cual se expide el Decreto Único del Sector Cultura. 26 de mayo de 2015.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAD PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA Y RHOADS, James B. Programa General de Información y UNISIST: La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP. Paris, 1983.

GARCIA ALSINA, M., LLOVERAS i MORENO, M. R., ALONSO, J. A. La norma ISO 15489: un marco sistémico de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Disponible en: http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf

LLANSO SANJUAN, Joaquín. Gestión de documentos, definición y análisis de modelos. Lehen Argitalpena, 1993.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de los cambios.
05	23/12/2021	Se modifica el documento dando claridad al desarrollo de las actividades y ajustando de acuerdo con el MIPG.
06	23/01/2023	Se incluyó el programa de reprografía y en todos los programas que tenían ver cronograma se cambió por ver el plan de trabajo de la implementación del PGD, el cual esta incluido dentro del programa.

NOMBRE DEL PROCESO	ELABORA	REVISA	APRUEBA
Gestión Documental (GDO)	<u>Dayana Xiomara Hernández</u> Técnico Administrativo	<u>Karen Ezpeleta</u> Subdirectora Administrativa y Financiera	<u>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</u>