

Bogotá, 31 de marzo de 2016

Señores
Dirección Administrativa
Centro de Documentación e Información
Superintendencia de Industria y Comercio
Carrera 13 No. 27 - 00, Piso. 1.
Bogotá, D.C.

Referencia: Programa de Gestión Documental y Tablas de Retención Documental

Apreciados Señores:

Con la presente nos permitimos adjuntar en veintidós (22) folios y un CD, el Programa de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental de Ciudad Limpia Neiva S.A E.S.P, cumpliendo con la Resolución 8934 de 2014 por la cual se establecen las directrices en materia de gestión documental y la organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Atentamente,



Edgar Gómez Osorio *JUC*
Representante Legal

Anexo: Lo enunciado

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE CIUDAD LIMPIA NEIVA SA ESP

Tabla de contenido

1. ALCANCE
2. OBJETIVO GENERAL
- 2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS
3. REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
 - 3.1. REQUISITOS NORMATIVOS
 - 3.2. REQUISITOS ECONOMICOS
 - 3.3. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS
 - 3.4. REQUISITOS TECNOLOGICOS
 - 3.5. REQUISITOS DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO
4. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL
 - 4.1. PLANEACION
 - 4.1.1. Definición
 - 4.1.2. Alcance
 - 4.2. PRODUCCION DOCUMENTAL
 - 4.2.1. Definición
 - 4.2.2. Alcance
 - 4.3. GESTION Y TRAMITE
 - 4.3.1. Definición
 - 4.3.2. Alcance
 - 4.4. ORGANIZACIÓN
 - 4.4.1. Definición
 - 4.4.2. Alcance
 - 4.5. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
 - 4.5.1. Definición
 - 4.5.2. Alcance
 - 4.6. DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS
 - 4.6.1. Definición
 - 4.6.2. Alcance
 - 4.7. PRESERVACION A LARGO PLAZO
 - 4.7.1. Definición
 - 4.7.2. Alcance
 - 4.8. VALORACIÓN
 - 4.8.1. Definición
 - 4.8.2. Alcance
5. FASES DE IMPLEMENTACION DEL PGD
 - 5.1. FASE DE ELABORACIÓN
 - 5.2. FASE DE EJECUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA
 - 5.3. FASE DE SEGUIMIENTO
 - 5.4. FASE DE MEJORA
6. SUBPROGRAMAS ESPECIFICOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL
 - 6.1. SUBPROGRAMA DE GESTION DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS
 - 6.2. SUBPROGRAMA DE REPROGRAFIA, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

- 6.3. SUBPROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS
- 6.4. SUBPROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES O ESENCIALES
- 6.5. SUBPROGRAMA DE DOCUMENTOS ESPECIALES
- 6.6. SUBPROGRAMA DE ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS
- 6.7. SUBPROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO
- 6.8. SUBPROGRAMA DE AUDITORIA Y CONTROL

ANEXOS:

ANEXO I.- NORMOGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

ANEXO II - DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

ANEXO III - CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

ANEXO IV - MAPA DE PROCESOS

ANEXO V - PRESUPUESTO ANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

1. ALCANCE

El Programa de Gestión Documental abarca la aplicación del mismo a la información que tiene que ver con la relación de Ciudad Limpia Neiva SA ESP, como prestador del servicio público domiciliario de aseo, y los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo, en atención a que es en ese solo aspecto en el que Ciudad Limpia Neiva SA ESP, como empresa privada de servicios públicos, cumple una función pública o se desempeña como autoridad pública.

Bajo este entendido, este documento se aplica a la información recibida, producida y gestionada por la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP, dependencia ésta que se encarga de dirigir y manejar la relación empresa-usuario.

2. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del Programa de Gestión Documental es el de formular y documentar a corto, mediano y largo plazo el desarrollo ordenado de los procesos archivísticos contemplados en el proceso de gestión documental de la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP, abarcando la totalidad de los documentos de archivo gestionados por la Subgerencia de Servicio al Cliente en sus diferentes soportes y etapas del ciclo vital.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Efectuar la planeación de las actividades a desarrollar por la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP en los aspectos relacionados con la Gestión Documental.
2. Propender por la asignación de los recursos necesarios para la Gestión Documental de la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.
3. Garantizar la seguridad, preservación, recuperación y disposición de los documentos de archivo de la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP independientemente de cual sea su soporte y medio en el que estén.
4. Optimizar el modelo de gestión documental de la Gestión Documental de la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.

3. REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)

Para la elaboración del PGD se tuvieron en cuenta los siguientes requisitos:

3.1 REQUISITOS NORMATIVOS

El presente Programa toma como referente normativo el Normograma del Archivo General de la Nación, depurado y complementado respecto de las disposiciones legales y técnicas

aplicables a Ciudad Limpia Neiva SA ESP en materia de gestión documental contenido en el **Anexo I-NORMOGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL** del presente documento.

3.2 REQUISITOS ECONÓMICOS

Para la elaboración, aplicación, implementación y divulgación del Programa de Gestión Documental a corto, mediano y largo plazo, Ciudad Limpia Neiva SA ESP destinará los recursos anuales para el desarrollo y mantenimiento del PGD (**Anexo V. Presupuesto anual para la implementación del PGD**).

3.3 REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

Dentro de los requisitos administrativos para la construcción del PGD de Ciudad Limpia Neiva SA ESP se ha tenido en cuenta:

1. La definición de la línea y responsable de la gestión documental de la relación empresa-usuarios en Ciudad Limpia Neiva SA ESP, aspecto único este en el que Ciudad Limpia Neiva SA ESP se comporta como autoridad pública.
2. La recopilación de las necesidades de la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP en relación con los procesos de gestión documental que conciernen a dicha Subgerencia, a través de un diagnóstico integral que incluye el análisis de los procesos.
3. La conformación de un equipo interdisciplinario para la construcción del PGD el cual está integrado por profesionales de la Gerencia General, la Gerencia Administrativa, la Gerencia Jurídica, la Jefatura de Talento Humano y la Jefatura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, con el fin de lograr su armonización con los demás programas y actividades de la entidad.
4. La identificación de los riesgos y la necesidad de un plan de tratamiento para mitigarlos con los recursos requeridos.

3.4 REQUISITOS TECNOLÓGICOS

El PGD estará soportado por los recursos tecnológicos con los que dispone Ciudad Limpia Neiva SA ESP para el normal funcionamiento y los mantendrá actualizados en la medida del avance tecnológico de estas herramientas.

Dentro de los requisitos tecnológicos para la construcción del PGD se tuvo en cuenta:

1. El inventario de sistemas de información con los que cuenta Ciudad Limpia Neiva SA ESP, en especial, los dispuestos para el cumplimiento de las funciones de la Subgerencia de Servicio al Cliente, tales como los utilizados para la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos; el mantenimiento y actualización del catastro de suscriptores; así como para la liquidación de la facturación del servicio de aseo prestado por Ciudad Limpia Neiva SA ESP.
2. El análisis de suficiencia de los recursos tecnológicos existentes y necesidades de actualización e integración, para el desarrollo de las actividades propuestas.

3. El análisis de los proyectos tecnológicos de adquisición, actualización o de desarrollos tecnológicos y su impacto en la Gestión Documental de la Subgerencia de Servicio al Cliente.

3.5 REQUISITOS DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

Dentro de los requisitos de la gestión del cambio para la implementación del PGD se tendrá en cuenta:

1. El desarrollo conjunto con las áreas competentes de las actividades orientadas a la apropiación del PGD, mediante la aplicación de las mejores prácticas y uso de tecnologías.
2. El diseño de mecanismos que mitiguen las percepciones negativas frente a los cambios que Ciudad Limpia Neiva SA ESP y, en particular, la Subgerencia de Servicio al Cliente, afronte durante la implementación de Programa de Gestión Documental.
3. El diseño y aplicación de una estrategia de comunicaciones que permita mostrar los avances y victorias tempranas frente a la implementación del PGD.

4. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Con base en lo establecido en el Decreto 1080 de 2015, capítulo V, artículos 2.8.2.5.1 al 2.8.2.5.15, el PGD de la Ciudad Limpia Neiva SA ESP está compuesto por una serie de procesos de carácter archivístico que determinan las necesidades de tipo normativo, funcional, administrativo y/o tecnológico, sus actividades y procedimientos, que deben ser adelantados para el aseguramiento de la Gestión Documental.

Los procesos de la Gestión Documental con los cuales se desarrollará el Programa de Gestión Documental son:

1. Planeación
2. Producción Documental
3. Gestión y trámite documental
4. Organización documental
5. Transferencia documental
6. Disposición de documentos
7. Preservación a largo plazo documental
8. Valoración documental

Las actividades específicas a desarrollar para cada uno de los procesos de gestión documental de Ciudad Limpia Neiva SA ESP, se encuentran inmersos dentro de los subprogramas del presente documento.

4.1 PLANEACIÓN

4.1.1 Definición

Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la Subgerencia de Servicio al Cliente, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico.

4.1.2 Alcance

Comprende la creación y diseño o actualización de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental.

4.2 PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 Definición

Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.

4.2.2 Alcance

Identificar las actividades relacionadas con la producción de documentos desde el inicio hasta el final del proceso, partiendo de la forma de captura, producción y/o ingreso, y contemplando su formato, estructura y soporte de los mismos.

4.3 GESTIÓN Y TRÁMITE

4.3.1 Definición

Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución, 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.

4.3.2 Alcance

Identificar las actividades relacionadas con la gestión, distribución, trámite, recuperación, acceso para consulta, control y seguimiento de los asuntos gestionados por la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.

4.4 ORGANIZACIÓN

4.4.1 Definición

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

4.4.2 Alcance

Identificar las actividades relacionadas con el proceso de clasificación, ordenación y descripción documental de los documentos tanto en el Archivo de Gestión como en el

Archivo Central de Ciudad Limpia Neiva SA ESP, asociados a la relación empresa-usuario.

4.5 TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

4.5.1 Definición

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.

4.5.2 Alcance

Identificar las actividades y definir y actualizar las actividades relacionadas con el proceso de transferencias primarias y secundarias de documentos en cada una de las fases de archivo.

4.6 DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

4.6.1 Definición

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

4.6.2 Alcance

Identificar las actividades relacionadas con el proceso de disposición de documentos en cualquier etapa del archivo, ya sea ésta su eliminación, selección o conservación permanente, con base en lo establecido en las Tablas de Retención Documental de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.

4.7 PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO

4.7.1 Definición

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.

4.7.2 Alcance

Identificar las actividades relacionadas con el proceso de preservación de los documentos sin diferencia de su soporte, forma o medio de almacenamiento.

4.8 VALORACIÓN

4.8.1 Definición

Proceso permanente y continuo, que inicia desde la planificación de la creación o captura de los documentos y por medio del cual se determinan sus valores primarios y

secundarios, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).

4.8.2 Alcance

Identificar las actividades relacionadas con el proceso de valoración documental teniendo en cuenta los valores primarios y secundarios, estableciendo su tiempo de conservación en las etapas del archivo, determinando su destino final sea este su conservación temporal o permanente o la respectiva eliminación.

5. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PGD

Para el cumplimiento del Programa de Gestión Documental, se establecen las siguientes fases de implementación:

5.1 FASE DE ELABORACIÓN

La fase de elaboración comprende las siguientes actividades:

- a. Convertir los hallazgos del diagnóstico en actividades a ejecutar para el cierre de brechas identificadas.
- b. Definir las etapas, grupos de trabajo, actividades, hitos y tiempos para el desarrollo de estas actividades, teniendo como insumo principal el mapa de procesos y priorización de los mismos (**Anexo IV – Mapa de procesos**).
- c. Diseño del Plan Institucional de Archivos PINAR.
- d. Diseño del plan de seguimiento e indicadores a los artefactos del PGD y estrategia de actualización de los mismos cuando sea necesario.

5.2 FASE DE EJECUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA

La fase de ejecución y puesta en marcha comprende el desarrollo de las actividades específicas de desarrollo del Programa de Gestión Documental como se listan a continuación:

- a. Ejecutar cada una de las actividades descritas en el Plan de Trabajo propuesto para el desarrollo del PGD especificados en cada uno de los subprogramas.
- b. Implementar la estrategia de socialización para los usuarios internos, con el fin de dar a conocer el alcance, objetivos y beneficios del PGD y mitigar la resistencia al cambio por la adopción de nuevas prácticas.

5.3 FASE DE SEGUIMIENTO

La fase de seguimiento comprende el control constante del PGD mediante la realización de las siguientes actividades:

- a. Implementar el instrumento que permita efectuar el control y seguimiento a cada una de las actividades y metas trazadas en el PGD.
- b. Realizar la medición de los indicadores de gestión sobre las actividades de mayor importancia en el desarrollo de la elaboración y ejecución del PGD.
- c. Obtener la retroalimentación de apoyo a los usuarios internos sobre los procesos de adopción del PGD.

5.4 FASE DE MEJORA

La fase de mejora busca garantizar los procesos y actividades de la Gestión Documental de la Subgerencia de Servicio al Cliente por medio de la continua evaluación, actualización e innovación de los procesos, para ello se propone:

- a. Garantizar la continuidad del trabajo del grupo interdisciplinario en los aspectos relacionados con la gestión documental.
- b. Verificar los procesos y documentos generados en el desarrollo del PGD, con el fin de verificar su funcionalidad y posibles actualizaciones.
- c. Dar continuidad a la metodología de seguimiento a los procesos y documentos generados en el desarrollo del PGD establecido en la fase de seguimiento, con el fin de buscar el perfeccionamiento de los procesos y procedimientos establecidos.

6. SUBPROGRAMAS ESPECÍFICOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Ciudad Limpia Neiva SA ESP formulará los subprogramas que acompañen el programa de Gestión Documental tales como:

- a. Sub programa de gestión de documentos electrónicos.
- b. Sub programa de reprografía, impresión y digitalización.
- c. Sub programa de normalización de formas y formularios electrónicos.
- d. Sub programa de documentos vitales o esenciales.
- e. Sub programa de documentos especiales.
- f. Sub programa de archivos descentralizados.
- g. Sub programa de gestión del cambio.
- h. Sub programa de auditoría y control

6.1 SUBPROGRAMA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

6.1.1. Propósito

El **Subprograma de gestión de documentos electrónicos** busca diseñar, implementar y hacer seguimiento a las estrategias orientadas a gestionar el ciclo de vida de los documentos en el entorno electrónico garantizando los procesos de gestión documental.

6.1.2. Actividades

- a. Definir el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos.
- b. Diseñar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA (ECM), incluyendo los procesos de gestión de correspondencia y peticiones, quejas y reclamos.
- c. Definir el plan de preservación digital a largo plazo.
- d. Implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA (ECM).
- e. Implementar el plan de conservación digital a largo plazo.
- f. Actualización de los procedimientos relacionados con la gestión y trámite de documentos teniendo en cuenta las siguientes acciones:
 - i. Registro y distribución de documentos (correspondencia).
 - ii. Consulta de documentos, canales de acceso y recuperación.
- g. Actualización del procedimiento de atención de derechos de petición, quejas y reclamos, tanto para la atención de los mismos por canales presenciales, como en canales virtuales.

Para efectos de este apartado, se entienden como Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDE, software para gestionar información corporativa sin que cumplan todas las características y requisitos de los documentos electrónicos de archivo y que para cumplir con el ciclo de vida del documento requieren ser integrados al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA. Estos sistemas pueden ser el correo electrónico institucional, las carpetas compartidas, los sistemas de almacenamiento en nube, entre otros.

6.2 SUBPROGRAMA DE REPROGRAFÍA, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

6.2.1. Propósito

El **Subprograma de Reprografía, Impresión y Digitalización** busca la evaluación de las necesidades de la Subgerencia de Servicio al Cliente, en lo relacionado con la aplicación de técnicas de digitalización, reprografía, captura de información que sean aplicables y beneficiosas para los procesos de Gestión Documental, y la digitalización de los documentos que lo requieran bajo estas técnicas.

6.2.2. Descripción Directrices necesarias en el Subprograma de reprografía, impresión y digitalización:

- a. Identificar el estado de los procesos de reprografía, impresión y digitalización con los que cuenta la Subgerencia de Servicio al Cliente con el fin de identificar las necesidades del servicio.
- b. Elaboración del protocolo de digitalización de documentos.
- c. Diseñar el servicio interno de digitalización certificada de documentos en el archivo central.
- d. Digitalizar los documentos que cumplieron el tiempo de retención y que solo pueden ser eliminados si fueron reproducidos en un medio técnico.
- e. Digitalizar documentos vitales o esenciales que lo requieran.

6.3 SUBPROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRÓNICOS

6.3.1. Propósito

El **Subprograma de Normalización de formas y formularios electrónicos** busca efectuar un análisis detallado de la producción de documentos de la Subgerencia de Servicio al Cliente con el fin de crear formas, formatos y formularios en medio electrónico de una forma controlada y normalizada garantizando la identificación, clasificación, ordenación y recuperación de los mismos.

6.3.2. Actividades

- a. Definir los lineamientos para el diseño, creación, mantenimiento, difusión y administración de los documentos, formas y formularios teniendo en cuenta:
 - i. Estructura
 - ii. o Forma de producción e ingreso de los documentos
 - iii. o Descripción a través de metadatos
 - iv. o Mecanismos de autenticación y control de acceso
 - v. o Seguridad de la información
 - vi. o Interoperabilidad con otros sistemas de información
 - vii. o Vínculo archivístico
- b. Diseño de la Tabla de Control de acceso a la información de la Subgerencia de Atención al Cliente, tanto en soporte físico, como electrónico.
- c. Verificar los formularios existentes respecto a los lineamientos definidos.
- d. Diseño del banco terminológico.
- e. Normalizar los formularios existentes que lo requieran.
- f. Automatizar los formatos en formularios electrónicos.
- g. Normalizar tipos documentales de las Tablas de Retención Documental y el Listado Maestro de Registros.

6.4 SUBPROGRAMA DE DOCUMENTOS VITALES O ESENCIALES

6.4.1. Propósito

El **Subprograma de documentos vitales o esenciales** busca identificar, evaluar, seleccionar, proteger, preservar y recuperar la información que en caso de emergencia deban reconstruirse para garantizar la operación normal de la Subgerencia de Servicio al Cliente, así como identificar los mecanismos para evitar la pérdida, adulteración, sustracción y falsificación de los mismos.

6.4.2. Actividades

- a. Obtener el inventario de los documentos vitales o esenciales.
- b. Valorar los documentos vitales en cuanto al nivel de riesgo de la información en soporte papel y electrónico, en el impacto del funcionamiento de la Subgerencia de Servicio al Cliente, registro de activos de información y tablas de retención documental.
- c. Armonizar el subprograma con el sistema de seguridad de la información, en lo relacionado con generación de copias de respaldo, protección de datos, niveles de acceso de la información, planes de contingencia y planes ante desastres o emergencias.
- d. Diseño de procedimiento de disposición final de documentos, tanto para los documentos físicos, como electrónicos.
- e. Definición del proceso de presentación de documentación a ser eliminada para su aprobación al Comité de Archivo de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.
- f. Diseño del procedimiento de "Valoración documental" para la información producida y recibida por la Subgerencia de Servicio al Cliente.
- g. Actualización del procedimiento de evaluación y actualización de las tablas de retención y valoración documental de la Subgerencia de Servicio al Cliente.

6.5 SUBPROGRAMA DE DOCUMENTOS ESPECIALES

6.5.1. Propósito

El **Subprograma de documentos especiales** busca identificar los documentos de archivo que por sus características no convencionales requieren tratamiento diferente, como por ejemplo lo son los documentos gráficos, cartográficos, fotográficos, audiovisuales, sonoros, contenido de redes sociales, páginas web, intranet, entre otros.

6.5.2. Actividades

- a. Obtener el inventario de documentos especiales.
- b. Hacer la valoración de los documentos especiales.
- c. Actualizar las tablas de valoración documental.

d. Establecer y ejecutar las políticas de clasificación, ordenación, descripción y conservación, para declarar los documentos especiales de archivo y facilitar el acceso a la información contenida en los mismos.

f. Establecer el procedimiento para el tratamiento de los documentos especiales.

g. Implementar el procedimiento para el tratamiento de los documentos especiales.

6.6 SUBPROGRAMA DE ARCHIVOS DESCENTRALIZADOS

6.6.1. Propósito

El **Subprograma de archivos descentralizados** busca optimizar los procesos de transferencias al archivo central mediante la entrega a un proveedor especializado en custodia, los archivos de la Subgerencia de Servicio al Cliente para su custodia.

6.6.2. Actividades

a. Actualizar el procedimiento de transferencias documentales, tanto en soporte papel, como en soporte electrónico teniendo en cuenta:

- i. Fijar los requerimientos de la prestación del servicio con el custodio.
- ii. Establecer los niveles de seguridad, responsabilidades, costos, monitoreo y control, acorde a los estándares aplicables.
- iii. Clasificación, ordenación y descripción de los expedientes transferidos.
- iv. transferidos.
- v. o Condiciones de empaque y traslado.
- vi. o Metadatos de preservación.

b. Actualización del procedimiento de consulta de documentos en el Archivo Central teniendo en cuenta:

- i. Nivel de acceso
- ii. Tiempo de respuesta
- iii. Medio de consulta (físico, electrónico, telefónico)
- iv. Tiempo de préstamo

6.7 SUBPROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

6.7.1. Propósito

El **Subprograma de capacitación y gestión del cambio** busca brindar los conocimientos necesarios en los procesos y herramientas de la Gestión Documental y administración de archivos y que necesarios para el desarrollo del PGD.

6.7.2. Actividades

a. Elaborar la estrategia de divulgación y comunicación del PGD.

b. Elaboración el plan de capacitación y gestión del cambio teniendo en cuenta:

- i. Requerimientos legales.
- ii. Nuevos procedimientos.
- iii. Aplicación de los instrumentos archivísticos.
- iv. Requerimientos legales.
- v. Cultura de cero papeles.

c. Ejecutar la estrategia de divulgación y comunicaciones.

d. Ejecutar el plan de capacitación y gestión del cambio.

e. Medir la implementación del plan de capacitación y gestión del cambio y apropiación de los conocimientos por parte de los colaboradores de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.

6.8 SUBPROGRAMA DE AUDITORIA Y CONTROL

6.8.1. Propósito

El **Subprograma de auditoría y control** busca inspeccionar y controlar la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos en el marco del programa de gestión documental e implementar las acciones correctivas que sean necesarias.

6.8.2. Actividades

a. Elaborar el plan de auditoría del PGD.

b. Armonizar el plan de auditoria del PGD con los planes de auditoria de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.

c. Hacer la medición del cumplimiento de las políticas y procedimientos del PGD.

d. Identificar los planes de mejora.

e. Aplicar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del PGD.

ANEXO I - NORMOGRAMA GESTIÓN DOCUMENTAL

Ley 527 de 1999, Artículo 7. Sobre mensajes de datos y firmas digitales.

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 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado”.

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 2150 de 1995, Artículos 11, 12, 23 y 24. Uso de formatos únicos.

Acuerdo AGN 060 de 2001. Artículos 4, 6, 9 y 14. Pautas para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.

Circular Interna AGN No.13 de 1999, No se deben utilizar micro puntas o esferos de tinta húmeda.

Resolución 723 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio “Por la cual se modifica el artículo 12 de la Resolución 8934 de 2014”.

Resolución 8934 de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio “Por la cual se establecen las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

ANEXO II – DIAGNOSTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Para el diagnóstico de gestión Documental de Ciudad Limpia Neiva SA ESP fue necesario la aplicación de los criterios archivísticos y la normatividad vigente, así como los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación, se analizó la información de la situación a la vigencia 2015, y en el marco de esos procesos archivísticos se identificaron aspectos problemáticos, debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la gestión documental de la Subgerencia de servicio al cliente, tales como:

- Se requiere de regulación que determine las políticas y programas de trabajo en los procesos administrativos y técnicos de archivo y correspondencia de la subgerencia de servicio al cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.
- Se requieren mayores herramientas para la documentación, así como su control físico y administrativo.
- Realizar una actualización a las tablas de retención documental que determinen los períodos de retención, conservación y posterior destino de los documentos de la subgerencia de servicio al cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.
- Realizar mantenimiento a los espacios físicos y equipos tecnológicos para la conservación, manejo, recuperación y preservación del acervo documental en la subgerencia de servicio al cliente de Ciudad Limpia Neiva SA ESP.
- Se requiere de capacitaciones archivísticas, por cuanto se desconoce el valor administrativo, legal, fiscal, testimonial, y cultural de los mismos.

ANEXO III - CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CRONOGRAMA IMPLEMENTACION PGD - CIUDAD LIMPIA NEIVA S.A. E.S.P															
VIGENCIA	2015			2016											
ACTIVIDADES	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Recolección de información	■	■	■												
Elaboración del PGD				■	■	■									
Revisión de la propuesta PGD						■	■								
Aprobación PGD							■	■							
Divulgación PGD								■	■						
Implementación del PGD (Incluyendo los programas específicos y subprogramas)								■	■	■	■	■	■	■	■
Actualización de los instrumentos de gestión documental												■	■	■	■
Seguimiento y monitoreo								■		■		■		■	

ANEXO IV - MAPA DE PROCESOS



MAPA DE PROCESOS CIUDAD LIMPIA NEIVA S.A. E.S.P



**ANEXO V - PRESUPUESTO ANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA
DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

PRESUPUESTO PERIODO ABRIL - DICIEMBRE 2016			
RUBRO (PROYECTO)	ACTIVIDAD	TIPO DE CONTRATO	VALOR \$
Presupuesto de Gastos de funcionamiento	Gastos Personales Técnico (1) Auxiliares (2)	Planta	\$ 34.650.000
	Equipos, Herramientas para funcionamiento	Contrato de prestación de servicios	\$ 8.865.000
	Capacitaciones	Contrato de prestación de servicios	\$ 1.500.000
TOTAL			\$ 45.015.000

TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: CIUDAD LIMPIA NEIVA S.A. E.S.P

OFICINA PRODUCTORA: 110 - SUBGERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

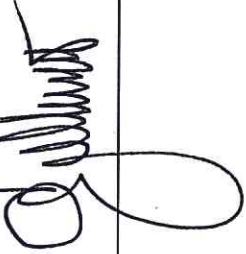
CODIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES		RETENCION					PROCEDIMIENTOS	
	D	Sb	AG	AC	CT	E	M		S
110 20 01	CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos • Concepto de legalidad 		5	15	X		X		Se debe conservar la totalidad de la serie documental. Aplique el proceso de reproducción con fines de respaldo y consulta. Cumplido lo anterior se debe transferir al archivo histórico como testimonio de la gestión de la entidad.
110 40 02	TARIFAS <ul style="list-style-type: none"> • Actas de junta directiva por medio de las cuales se adoptan las tarifas del servicio público de aseo • Estudio de costos y tarifas • Tabla de tarifas periódicas 		5	15	X		X		Se debe conservar la totalidad de la serie documental. Aplique el proceso de reproducción con fines de respaldo y consulta. Cumplido lo anterior se debe transferir al archivo histórico como testimonio de la gestión de la entidad.
110 60 03	PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Radicación • Acta de visita (predio desocupado, aforos: por volumen en la producción o tipo de productor) • Citación (Notificación personal y/o por aviso) • Resolución mediante la cual se da respuesta o contestación con anexos y/o soportes • Envío de expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para resolver recurso de apelación • Resolución de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que resuelve el recurso de apelación. • Derechos de petición 		8	12	X		X		Se debe conservar la totalidad de la serie documental. Aplique el proceso de reproducción con fines de respaldo y consulta. Cumplido lo anterior se debe transferir al archivo histórico como testimonio de la gestión de la entidad.

110 100	05	<ul style="list-style-type: none"> Archivo electrónico de facturas emitidas CATASTRO DE SUSCRIPTORES <ul style="list-style-type: none"> Elaboración catastro de suscriptores Acta de visita para actualización de catastro Actualización catastro de suscriptores 	5	15	X				<p>fines de respaldo y consulta. Cumplido lo anterior se debe transferir al archivo histórico como testimonio de la gestión de la entidad.</p> <p>Se debe conservar la totalidad de la serie documental. Aplique el proceso de reproducción con fines de respaldo y consulta. Cumplido lo anterior se debe transferir al archivo histórico como testimonio de la gestión de la entidad.</p>
110 140	07	GESTION CARTERA <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de pago con usuarios morosos Pagarés Cartas de cobro pre-jurídico 	5	15		X	X		<p>Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, Aplique el proceso de reproducción con fines de respaldo y consulta a continuación se elimina la totalidad de la serie por pérdida de los valores administrativos, contables, legales y/o técnicos. Se debe aplicar el proceso de picado y reciclaje de los documentos</p>
110 160	08	PROCESOS: <ul style="list-style-type: none"> Acción de Tutela, popular o grupo Notificación Copia tutela Contestación con anexos y/o soportes Fallo de primera instancia Notificación incidente de desacato Contestación incidente de desacato Fallo incidente de desacato Eventual revisión por la Corte Constitucional Decisión de revisión 	3	5			X	X	<p>Se debe realizar una selección cualitativa de acuerdo con la vigencia del conocimiento y el uso potencial de la información registrada en la serie y posterior trasferencia al archivo histórico. Se aplicara el proceso técnico de reproducción a la totalidad de la serie que garantice su reproducción exacta con fines de consulta y respaldo legal</p>

CONVENCIONES:

CODIGO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
--------	-----------	-------------------

D: Dependencia S: Serie Documental Sb: Subserie Documental	AG: Archivo gestión AC: Archivo central	CT: Conservación total E: Eliminación MT: Microfilmación S: Selección
--	--	--



FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

FECHA: