RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
SECTOR COMUNICACIONES

PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

BOGOTÁ

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ASPECTOS GENERALES 3
3. ALCANCE DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL 3
4. OBJETIVOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**
   4.1. OBJETIVO GENERAL 3
   4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS 4
5. POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL 5
6. PÚBLICO AL CUAL ESTA DIRIGIDO 9
7. REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PGD 9
   7.1 Normativos 9
   7.2 Económicos 10
   7.3 Administrativos 10
   7.4 Tecnológicos 10
   7.5 Gestión del cambio 10
8. ASPECTOS A FORTALECER 11
9. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL 11
10. PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 11
   10.1 PLANEACIÓN DOCUMENTAL 12
   10.2 PRODUCCIÓN DOCUMENTAL 12
   10.3 GESTION Y TRÁMITE 13
   10.4 ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL 14
   10.5 TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES 16
   10.6 DISPOSICIÓN FINAL 16
   10.7 PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO 17
   10.8 CONSERVACIÓN TOTAL 18
11. PROGRAMAS ESPECÍFICOS 18
12. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL 19
13. PROGRAMAS ESPECIFICOS PARA IMPLEMENTAR EN RTVC 21
14. GLOSARIO 19
15. BIBLIOGRAFIA 28

ANEXOS

1. INTRODUCCIÓN

Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC) en cumplimiento de la normatividad vigente a elaborado el presente Programa de Gestión Documental donde se plasma el conjunto de actividades técnicas y administrativas para la planeación, organización desde la creación hasta la disposición final de la documentación producida y recibida por RTVC y establece los procedimientos de producción, recepción, distribución, tramite organización, consulta y disposición final para el desarrollo de la gestión documental al interior de RTVC de acuerdo a la necesidades que se evidenciaron en el Diagnóstico Integral de Archivos.

Con el presente Programa de Gestión Documental, Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC se pretende fortalecer la función archivística resaltando su importancia en armonía con el Sistema Integrado de Gestión SIG, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y la Política de Gestión Documental para dar cumplimiento a la misión y visión de la Empresa.

2. ASPECTOS GENERALES

Para la elaboración del Programa de Gestión Documental de Radio Televisión Nacional de Colombia se tomó como instrumento el documento publicado por el Archivo General de la Nación Manual de implementación de un Programa de Gestión Documental PGD , iniciando con el análisis de la entidad y se detectó las necesidades y las fortalezas en gestión documental para proponer el diseño de formulación de políticas, procedimientos y programas específicos que se aplicarán en la Empresa para el debido proceso de conservación documental en las diferentes oficinas de RTVC

3. ALCANCE DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El Programa de Gestión Documental de Radio Televisión Nacional de Colombia inicia desde la creación hasta su disposición final de la información en soporte análogo, electrónico, digital, sonoros y audiovisuales en el seguimiento y evaluación de la implementación de los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG para todas las áreas y los colaboradores, contratistas y demás partes interesadas en la Entidad.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar e implementar todos los instrumentos archivísticos, así como la actualización de los procesos de segundo nivel del proceso de Gestión Documental en el Sistema Integrado de Gestión que garanticen la organización, conservación y acceso de la información documentada desde su inicio hasta su disposición final, dando cumplimiento a la normatividad vigente, a través de herramientas, lineamientos y controles alineados con las demás políticas y Sistemas existentes en RTVC.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elaborar y/o actualizar los instrumentos archivísticos al interior de la Empresa RTVC.
- Finalizar proceso convalidación de Tablas de Retención Documental para su adopción
- Normalizar el proceso y los procedimientos de gestión documental al interior de RTVC en ejercicio de sus funciones.
- Elaborar e implementar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.
- Diseñar, formular e implementar el Sistema Integrado de Conservación.
- Garantizar la organización, acceso, preservación, recuperación y disposición final del patrimonio de la Empresa RTVC.
- Fortalecer la cultura institucional de gestión documental al interior de la Empresa RTVC

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

5. POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Presentación

RTVC tiene dentro de su objeto social participar en cualquier etapa de la cadena de agregación de valor de contenidos multiplataforma de audio, video, y/o digitales incluidos los relacionados con la memoria histórica, para sí mismo o para terceros dentro y fuera del territorio nacional; así por lo cual, ha establecido como objetivos institucionales buscar el beneficio social al gestionar contenidos de calidad para formar, informar y entretener, fortalecer la participación ciudadana, resaltar su identidad plural y abrir espacios para la industria de contenidos, en consecuencia, produce y recibe documentos como evidencia del ejercicio de sus funciones, para lo cual, reconoce la importancia de la información contenida en dichos documentos y la responsabilidad que tiene de salvaguardarla, debido a que registra parte del proceso histórico colombiano y por ende de la memoria de la nación.

Gracias al enfoque y dimensión cultural que enmarca sus funciones, la información es además la evidencia de las actuaciones de la entidad y sirve como testimonio de su proceder con transparencia. Por lo anterior, es relevante para RTVC establecer una política de gestión documental que le permita una mayor eficiencia administrativa de la función archivística, la defensa de los derechos de los ciudadanos, promover la transparencia y el acceso a la información pública, la seguridad de la información y atención de contingencias, la participación de los ciudadanos, el gobierno electrónico y la protección del patrimonio documental del país.

Esta política está alineada con las regulaciones y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación (AGN), y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en su quinta dimensión de información y comunicación.

Principios

Con base en los requerimientos del AGN y teniendo en cuenta los lineamientos definidos por el MIPG se establecen los principios de la política de gestión documental.

Administración de archivos y tecnológico

- RTVC acatará las políticas, exigencias legales y normas técnicas colombianas o las que considere el Archivo General de la Nación, en materia de gestión documental, estableciendo las mejores prácticas en la administración de documentos, asegurando la confidencialidad, integralidad y disponibilidad de la información producida y recibida por RTVC, para la gestión administrativa y el acceso de los interesados en la información.

- Se identificará y valorará la producción documental estratégica, misional y facilitativa en cualquier soporte, valorándola y determinando su importancia para la gestión administrativa y misional de la entidad, como parte de la memoria colombiana.

- Se realizarán las acciones y asignará los recursos necesarios para la modernización de la gestión documental, contratando personal idóneo, adquiriendo los recursos e implementando nuevas tecnologías de la información, que permitan mejorar la administración de la información y facilitar el acceso para la gestión administrativa y los interesados en la información.

- Todos los servidores públicos o contratistas de RTVC deben velar por el buen cuidado y salvaguarda de los documentos producidos y recibidos en el ejercicio de sus funciones, teniendo claro, que son la evidencia de la

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

gestión administrativa de cada área y sirven como testimonio de las acciones realizadas, además, responderán por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información contenida en ellos coadyuvando a la seguridad de la información.

- Los documentos de archivo se conservan en el soporte original que han sido creados, garantizando su autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad y disponibilidad en todo su ciclo de vida. Por lo anterior, no se debe realizar copia física de los documentos digitales y electrónicos.

Documental y cultural

- En todas las áreas de RTVC se deberán adoptar los lineamientos de gestión documental establecidos, para tener una adecuada organización, conservación, disposición y seguridad de los documentos producidos y recibidos en el ejercicio de sus funciones, garantizando su confiabilidad, integridad y disponibilidad.
- Se hará uso de los instrumentos archivísticos como herramientas administrativas para la gestión documental, entre ellas las tablas de retención documental, el inventario documental, los cuadros de clasificación documental, el programa de gestión documental, el plan institucional de archivos, un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos, bancos terminológicos, flujos documentales y tablas de control y acceso.
- Se deben aplicar los procesos de gestión documental establecidos en RTVC para la adecuada administración de los documentos.
- Todos los servidores públicos o contratistas de RTVC deben recibir y entregar los documentos producidos y recibidos en el ejercicio de sus funciones relacionados en el formato de inventario documental al momento de ingresar y salir de la entidad.

- Todos los servidores públicos o contratistas de RTVC sin excepción, deben solicitar el documento paz y salvo de gestión documental al momento de retirarse de la entidad, para garantizar la entrega de los documentos que tenía a su cargo.

Transparencia

- Se contará con la información organizada de tal manera que permita su pronta consulta para permitir el acceso a la información pública, a los interesados.
- Se restringirá el acceso a la información pública de acuerdo con las excepciones constitucionales y legales en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
- Se facilitará el derecho de acceso a la información pública a todas las personas que la soliciten, en igualdad de condiciones sin exigir explicación a la causa de la solicitud.
- La información solicitada debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes con base en los procedimientos de gestión documental de la entidad.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

Gestión del conocimiento

La información que se genera y recibe en RTVC es importante para el aprendizaje, evolución y toma de decisiones de la misma, en consecuencia, cada proceso tendrá la información organizada de tal manera que permita su análisis y utilización de forma objetiva.

Procesos de la gestión documental

En RTVC se cuenta con los procesos de gestión documental, los cuales se establecieron con base en los lineamientos dados por el AGN para una correcta administración de los documentos, para lo cual se tendrán las siguientes consideraciones:

Producción

a. Todos los documentos producidos y recibidos en RTVC en cualquier tipo de soporte y que sean de relevancia para la entidad, deben estar registrados en las tablas de retención documental.
b. Se deben reportar todos los cambios en la producción documental para la actualización de las tablas de retención documental.
c. Se deben utilizar los formatos normalizados y actualizados en cada uno de los procesos de la entidad, los cuales se encuentran en el aplicativo vigente.

Recepción y distribución

a. Toda la información recibida o enviada en RTVC debe ser centralizada para su recepción y envío en la ventanilla única de correspondencia.
b. Todos los oficios recibidos o enviados deben ser registrados en el sistema Orfeo y a cada uno debe asignársele un numero único de radicado, direccionándolos a cada una de las áreas o a los terceros a quienes van dirigidas, y así, establecer la trazabilidad de los documentos y responsabilidad sobre la gestión administrativa y la seguridad de la información.
c. Todos los documentos que se reciban a nombre de RTVC, son propiedad de la entidad, en consecuencia, se abrirán todos los sobres y paquetes para verificar su contenido, los anexos, a excepción de las propuestas de los procesos de selección y los documentos de reserva legal.
d. No se recibirán documentos personales en la ventanilla única de correspondencia, en dado caso que los colaboradores de RTVC referencien la entidad para la entrega de los documentos o paquetes de dicho carácter, deben estar atentos a la llegada de estos.
e. Los únicos autorizados en RTVC para recibir y enviar oficios son los funcionarios que se encuentran en la oficina de la ventanilla única de correspondencia, cualquier colaborador de RTVC debe abstenerse de recibir o enviar la información por su cuenta.
f. Únicamente los directores, coordinadores o jefes de oficina están autorizados a firmar los oficios para ser enviados a terceros o entre las áreas.
g. Las PQRSD tienen prioridad para ser entregadas a la profesional encargada de gestionar su trámite.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

h. La trazabilidad de la entrega de los oficios recibidos y enviados se controlará a través de los formatos de control de entrega de documentos externos recibidos y en el formato de control de entrega de documentos externos enviados.
i. Todas las comunicaciones recibidas por correo electrónico deben radicarse siguiendo el consecutivo generado en la plataforma de la Entidad.

Tramite

a. Los servidores públicos o contratistas de RTVC a quienes corresponda la resolución de los asuntos que tratan los documentos son los responsables de responderlos a tiempo y de forma adecuada.
b. Los documentos tramitados deben ser archivados en sus correspondientes expedientes con base en el asunto que tratan.

Organización

a. Los responsables de la administración y custodia de los documentos en cada una de las áreas deben organizar los documentos con base en los lineamientos establecidos en el proceso de organización de documentos y el Programa de Gestión Documental PGD establecidos en la entidad.
b. La clasificación de los documentos de la entidad se hará con base en el principio de procedencia y con base en los diferentes asuntos que tratan los documentos y conforman las series documentales.
c. La ordenación de los documentos al interior de los expedientes se debe hacer con base en el principio de orden original que obedece a la secuencia lógica en que se producen los documentos.
d. Los documentos se deben almacenar en las carpetas para una adecuada conservación.
e. Todos los expedientes deben estar registrados en el formato de inventario documental para el control y recuperación de la información
f. Todos los expedientes deben estar identificados con los datos solicitados en el rótulo de expedientes.
g. Se debe crear organizar un archivo mixto (híbrido) cuando los expedientes estén conformados por documentos físicos y electrónicos, de acuerdo con lo dispuesto en el soporte de los tipos documentales identificado en las series y subseries de las Tablas de Retención Documental.

Consulta

a. La información debe estar disponible para ser consultada con excepción de los casos que por ley se restrinja el acceso a la información.
b. La solicitud de documentos que se encuentran en el archivo central se debe hacer a través de la mesa de servicios.
c. Pueden consultar los documentos del archivo central los funcionarios de las áreas que los produjeron, en caso de requerir un documento generado en un área diferente a la del colaborador que lo necesita, lo debe hacer a través del área productora de la información.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

d. Para prestar los documentos en cualquier área o en el archivo central se debe diligenciar el formato de control de préstamo de documentos.
e. Las consultas de información de usuarios externos se deben hacer a través de PQRSD.
f. La consulta de documentos se entregará en copia digital, evitando el préstamo físico de los mismos para de esta manera facilitar el acceso a la información y evitar deterioro físico de los archivos.

Transferencia documental

a. Los documentos que vayan a ser transferidos deben cumplir con los parámetros de organización documental establecidos
b. Las áreas de la entidad que produzcan documentos deben hacer la transferencia documental en las fechas establecidas.
c. Las transferencias documentales se deben hacer con base en el ciclo de vida del documento según las tablas de retención documental.

Disposición final

a. La disposición final de los documentos se realizará con base en la valoración de los documentos establecida en las tablas de retención documental.
b. La eliminación de documentos en cualquier soporte debe ser aprobada por el Comité de Institucional de Gestión y Desempeño.

6. PÚBLICO AL CUAL ESTA DIRIGIDO

Este documento está dirigido Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, Gerencia y Subgerencias, a todos los funcionarios de planta y contratistas de todas las áreas de Radio Televisión Nacional de Colombia, así como las partes interesadas que harán parte fundamental en la implementación del Programa de Gestión Documental.

7. REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL PGD

A continuación, se presentan los requerimientos para el desarrollo del Programa de Gestión Documental.

7.1 Normativos

Teniendo en cuenta el marco normativo aplicable a la gestión documental se plantearan directrices para la adopción y formalización de la reglamentación establecida para la implementación de la gestión documental de la RTVC, por medio de la elaboración y actualización de un normograma aplicable a la función archivística para el diseño de manuales, procedimientos, instructivos, guías y formatos que produzca o ajuste el Proceso de Gestión Documental, cuando la norma lo exija, se procederá a adoptar mediante resolución, los actos que se requieran.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

7.2 Económicos

Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC, asignará en el Plan Anual de Adquisiciones PAA los recursos económicos para la implementación, armonización, mejora y cumplimiento de los planes programas y proyecto estratégicos trazados a corto, mediano y plazo en este Programa de Gestión Documental, integradas en el Plan Estratégico de la Empresa.

7.3 Administrativos

RTVC tendrá en cuenta las necesidades administrativas para garantizar una adecuada implementación del Programa de Gestión Documental para lo cual debe disponer de:

- **Infraestructura Física:** Adecuada para la producción, recepción y el almacenamiento de la información o documentación en soporte análogo.
- **Infraestructura Tecnológica:** contar con herramientas de soporte y almacenamiento para expedientes electrónicos y digitales.
- **Recurso Humano:** Conformación de un equipo interdisciplinario para ejecutar las fases de implementación del PGD y para apoyar la Gestión Documental.
- **Plan de Adquisición:** Para desarrollar aquellas actividades que la Empresa no puede cubrir con personal propio.
- **Capacitación:** Incluir anualmente en el Plan Institucional de Capacitación de la Empresa, las temáticas que se requieran para el desarrollo e implementación del Programa de Gestión Documental.
- **Seguridad de la Información:** garantice la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información para su respectivo control de los archivos.

7.4 Tecnológicos

Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC determinará las condiciones tecnológicas en cuanto la arquitectura existentes escalable e interoperable dentro del Sistema Integrado de Información, el control del correo electrónico, el control de préstamos e inventarios documentales, bajo el cumplimiento de los requerimientos funcionales y no funcionales de los aplicativos para la gestión documental expedidos por el Archivo General de la Nación AGN y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC y los requisitos exigidos por la Estrategia de Gobierno Digital

7.5 Gestión del cambio

Con el fin de mitigar el impacto de los cambios que genera la implementación del PGD se realizarán acciones para informar, divulgar, capacitar e involucrar a los funcionarios, contratistas y partes interesadas implicadas. Estas acciones estarán a cargo del personal del Grupo de Gestión Documental y de la Coordinación de Gestión del Talento Humano.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

8. ASPECTOS A FORTALECER

A continuación, se presenta los aspectos identificados para fortalecer del Proceso de Gestión Documental:

- Finalizar el proceso convalidación de Tablas de Retención Documental – TRD con el Archivo General de la Nación.
- Elaborar las Tablas de control de acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos.
- Conformar un equipo interdisciplinario con personal de arquitectura de información y de administración de archivo para la fase de implementación del PGD.
- Ajustar el Proceso de Gestión Documental para el cumplimiento en Ley de Transparencia, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Reporte FURAG, Gobierno Digital y aquellos que hace parte el proceso de Gestión Documental.
- Articular el proceso de Gestión Documental con las demás políticas y sistemas de RTVC.
- Diseñar, formular e implementar el Sistema Integrado de Conservación para documentos en soporte análogo, digital y electrónico.
- Diseñar, formular e implementar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.

9. LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

En RTVC en el proceso de gestión documental se crearán y/o actualizarán de acuerdo con las necesidades de la información y modificaciones de la normatividad aplicable para la gestión documental y se complementara a nivel de descripción al detalle mediante guías, formatos, procesos de segundo nivel y demás documentos para el desarrollo de las funciones propias de la Empresa

A continuación, se presentan las estrategias de formulación e implementación por cada proceso de gestión documental, acordes con el Decreto 1080 de 2015 articulo 2.8.2.5.10 los cuales son producto del análisis de las necesidades de RTVC, requerimientos: normativos, administrativo, técnico, archivísticos, tecnológicos, estándares, buenas prácticas y gestión de información, que se obtuvo a partir de la etapa de Diagnóstico Integral de Archivos, la actualización de procesos y el análisis operativo de los procesos de segundo nivel de Gestión Documental realizado por personal de archivo y contratistas de arquitectura de información en este año.

El proceso de gestión lo integran los siguientes procedimientos técnicos que se describen a continuación y como se implementaran en Radio Televisión Nacional de Colombia

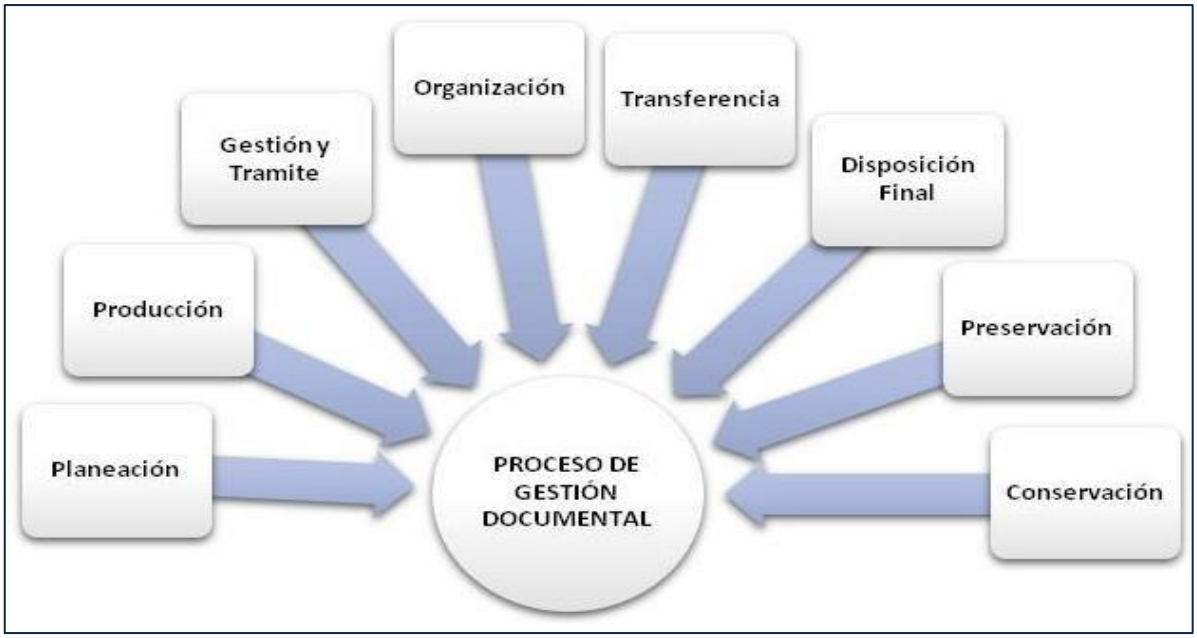
10. PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

1. Planeación
2. Producción documental
3. Gestión y trámite documental
4. Organización documental
5. Transferencia documental

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

6. Disposición de documentos documental.
7. Preservación a largo plazo documental.
8. Valoración documental.

10.1 PLANEACIÓN DOCUMENTAL



En la planeación documental se debe establecer anualmente las actividades programadas para la administración del Archivo Central, el seguimiento a los procesos radicación y recepción de envíos, organización y transferencia, la elaboración de instrumentos archivísticos, el seguimiento a indicadores y el cumplimiento de MIPG, FURAG, Gobierno Digital y demás estrategias en las cuales participe el Proceso de Gestión Documental.

10.2 PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Procedimiento mediante el cual se produce la información con las características, formatos y medios establecidos en la planeación documental, Formato que se encontrara ubicados el Sistema de Gestión de Calidad (Aplicativo Vigente) y posteriormente registrado en el sistema de gestión documental ORFEO disponible en RTVC.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

ACTIVIDADES

- Creación de los documentos aprobados por el sistema de Gestión de Calidad (Aplicativo Vigente).
- Genera únicamente las copias permitidas por documentos
- Generar los documentos con los logos y letra establecidos por calidad
- Identificar de acuerdo con las Tablas de Retención Documental

10.3 GESTION Y TRÁMITE

La gestión y el trámite hacen referencia a todas las actividades necesarias para el registro, la descripción (metadatos), la distribución para trámite de toda la información que se genere o se reciba en la Empresa.
En RTVC el Grupo de Gestión Documental dispone de personal encargado de recepcionar, registrar, radicar y distribuir física o electrónicamente la información a todas las áreas al interior de la entidad y en la gestión de los envíos nacionales e internacionales.

CONSULTAS Y DESARCHIVO DE DOCUMENTOS

Para el desarrollo de este procedimiento en Radio Televisión Nacional de Colombia cuanta con una aplicación de mesa de servicios, donde se realizan las solicitudes de consulta y préstamos de expedientes.

ACTIVIDADES

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE LA INFORMACION			
RESPONSABLE	**INSUMO**	**CLIENTE**	**PRODUCTO**
Administrador del archivo	Help Desk / Mesa de servicios	Funcionario de RTVC y usuario externo	Atención oportuna a la solicitud
ACCIONES NECESARIAS		**PUNTOS DE CHEQUEO**	
Funcionario que realiza la solicitud		Lista de personal autorizado: Nombre, No, registro, extensión, dependencia, correo	
Funcionario archivo verifica solicitud y permisos de accesos a la información		metadatos básicos: título, fecha, carpeta; serie; dependencia	
Si se cumple con los datos mínimos para recuperación de información, funcionario de archivo atiende solicitud		Fecha y hora de solicitud	
CONSULTA Y VERIFICACIÓN EN BASE DE DATOS			
RESPONSABLE	**INSUMO**	**CLIENTE**	**PRODUCTO**
Administrador del archivo	Inventario documental	Funcionario de RTVC y usuario externo	Localización del expediente
ACCIONES NECESARIAS		**PUNTOS DE CHEQUEO**	
Funcionario de archivo consulta en base de datos la ubicación del expediente		Metadatos básicos: título, fecha, carpeta; serie; dependencia	
Si la carpeta no se encuentra físicamente, el			

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

funcionario de archivo verificará en el formato de control de préstamos. (o Base de datos de préstamos)	Formato de Control de préstamos
El funcionario de archivo informa al funcionario sobre el estado de la carpeta especificando si se encuentra prestada.	

REGISTRO DE CONSULTA Y/O DESARCHIVO DE DOCUMENTOS			
RESPONSABLE	**INSUMO**	**CLIENTE**	**PRODUCTO**
Administrador del archivo	Formato control de préstamo	Funcionario de RTVC y usuario externo	Se realiza el préstamo
ACCIONES NECESARIAS		**PUNTOS DE CHEQUEO**	
El funcionario de archivo registra el préstamo en el formato establecido		Formato de control de préstamo de expediente	
Se informa al solicitante que puede pasar por el expediente			
El solicitante firma planilla de control de consulta/desarchivo expedientes			

10.4 ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

El procedimiento consiste en clasificar, ordenar y describir la información de modo tal que los productores de información cuenten con archivos organizados, partiendo desde la producción o recepción de la documentación hasta su transferencia al archivo central o Disposición Final (Conservación total o eliminación). En RTVC en el 2020 se está gestionando actividades

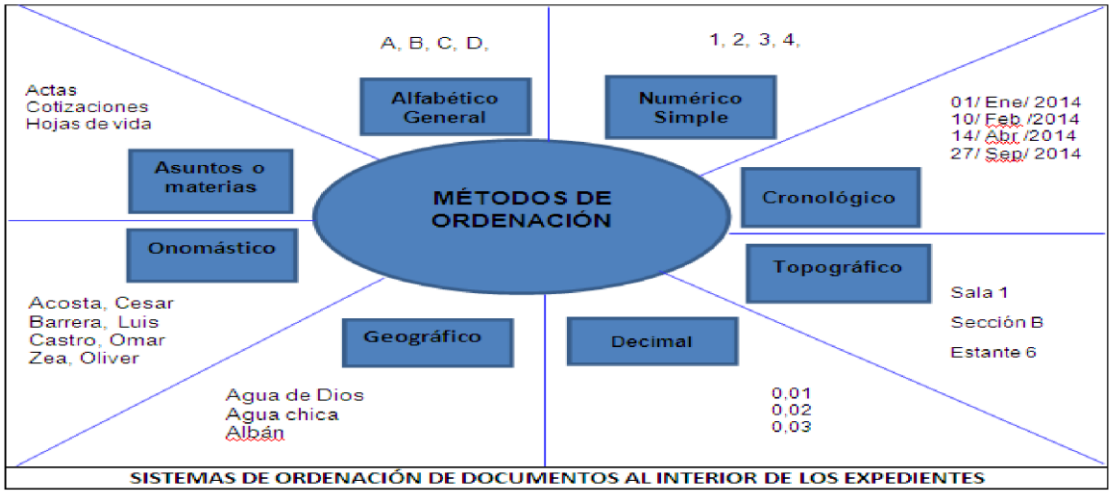
CLASIFICACIÓN

Procedimiento mediante al cual se debe tener en cuenta las Tablas de Retención Documental la cual me indica cuales son las Series, Subserie y tipos documentales que genera la dependencia. Se Agrupan los documentos de acuerdo con la Serie y Subserie documental que corresponda teniendo en cuenta los asuntos o temas específicos y el principio de procedencia.

ORDENACIÓN

La ordenación documental consiste en disponer de los documentos coherentemente, respetando el principio de orden original. Es decir, teniendo en cuenta el orden en que sucedieron los hechos o el orden de producción de documentos para la resolución de un trámite. De allí la importancia de este proceso, puesto que garantiza, al ser cumplido, la pronta y fácil recuperación de la información.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."



DESCRIPCIÓN

La descripción documental hace parte de un proceso sistemático que se debe realizar una vez tenga el expediente creado y organizado de acuerdo con las Tablas de Retención Documental que se debe hacer por medio del diligenciamiento del Formato Único de Gestión Documental (FUID) que permitan ejercer un control de las diferentes unidades documentales la correcta ubicación y recuperación de la información institucional.

ACTIVIDADES

- Identificar el expediente con el código y nombre de la serie y Subserie.
- Identificar el expediente con el asunto.
- Identificar el expediente con las fechas extremas.
- Identificar el número de tomos que conforman el expediente.
- Identificar el número de folios de cada tomo y/o carpeta.
- Identificar la ubicación topográfica del expediente (número de caja y carpeta).

TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL - TRD

Es un instrumento archivístico que permite la normalización de la gestión documental y la institucionalización del ciclo vital del documento en sus diferentes fases, es la Tabla de Retención Documental, la cual actúa en las entidades como regulador de las decisiones en materia documental, y puede ayudar a definir o no la necesidad de utilización de nuevas tecnologías en los archivos. Para esto se debe diseñar el procedimiento para las Transferencias Documentales que se incluirá para conocimiento de las diferentes áreas. Incluir este procedimiento en el Reglamento Interno de archivo y gestión electrónica. Integración de los resultados adelantados en el desarrollo de los programas específicos.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- Transferencias primarias
- Transferencias secundarias
- Disposición final

Actualmente, se encuentran en proceso de convalidación con el Archivo General de la Nación, por lo que se requiere finalizar dicho proceso y realizar su implementación.

10.5 TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

Es el procedimiento mediante el cual se realiza las transferencias de los archivos en cada una de sus fases, para lo cual se debe tener en cuenta la aplicación, tiempos de retención, disposición final de las Tablas de Retención Documental.

Actividades

- Cumplir con el cronograma de transferencia anual
- Aplicar tabla de retención documental
- Elaboración del Formato Único de inventario Documental
- Verificación de transferencia
- Realizar ajustes si aplica
- Firma de inventario

10.6 DISPOSICIÓN FINAL

La disposición final de los documentos corresponde a un proceso a través del cual se conserva totalmente, se elimina o se selecciona, bien sea para conservar totalmente o para digitalizar. Se aplicará el procedimiento de disposición de documentos para el proceso de eliminación, selección o conservación permanente para ser aplicados a las series documentales una vez cumplido el tiempo de retención en el archivo central de RTVC.

ACTIVIDADES

El desarrollo de este proceso archivístico se debe contemplar las siguientes acciones:

- Seleccionar la documentación de acuerdo con la disposición final del periodo de retención establecido en las tablas de retención documental, aplicando técnicas de muestreo cuantitativo y cualitativo.
- Eliminar de las series documentales en soporte en físico y digital según Tablas de Retención Documental, mediante las respectivas actas de eliminación aprobadas por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo con el inventario documental el cual será publicado en el sitio web de RTVC.
- Destruir los documentos a través de empresas especializadas para estos fines para evitar contaminación ambiental y optimizar el reciclaje. Articular este proceso con el Plan Institucional de Archivos.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

En todo caso se debe tener como referente lo establecido en la TRD pues que en ellas se consigna la disposición final de las series en concordancia con los criterios de valoración determinados por la Archivística y los productores de información.

Eliminación o descarte documental: Proceso que permite como su nombre lo indica la eliminación física de las series o subseries documentales que han perdido su valor administrativo, legal, jurídico, fiscal o contable y que no desarrollan valores históricos, técnicos o culturales. Para la realización de este proceso se recomienda lo siguiente:

Nota: Los productores de información podrán eliminar la documentación de apoyo al proceso del cual se habló anteriormente.

Selección documental: Procedimiento que se realiza en el archivo central de acuerdo con los parámetros establecidos en la TRD, para lo cual el Comité Institucional de Gestión y Desempeño procederá a evaluar periódicamente dicho instrumento, para verificar la documentación a la que se le aplicará el proceso.

10.7 PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO

Para la preservación a largo plazo de los documentos se debe establecer el Sistema Integrado de Conservación (SIC). Debido a la naturaleza de los diferentes soportes documentales en la que cada uno de ellos presenta características físicas específicas, es necesario establecer planes, programas, estrategas, procesos y procedimientos específicos para cada uno de los diferentes soportes en los que se almacena la información, esto para la salvaguarda de la información contenida en ellos. Se deben establecer el Plan de Conservación Documental aplicable a los documentos de archivo físicos y/o analógicos y el Plan de Preservación Digital a largo plazo aplicable a los documentos digitales y/o electrónicos de archivo, se deben establecer acciones a corto, mediano y largo plazo, se debe hacer seguimiento continuo de las condiciones físicas de los depósitos de archivo, saneamiento ambiental (plagas), monitoreo y control de las condiciones ambientales, almacenamiento , prevención de emergencias y atención de desastres, ahora bien, debido al cambio continuo de los diferentes formatos y formas de almacenamiento de los documentos electrónicos, se deben hacer actualizaciones constantes del sistema, de otra parte, el SIC debe cumplir con los principios archivísticos, articularse con los diferentes procesos de gestión documental y estar alineado con la política en archivo establecidas por la empresa.

VALORACIÓN DOCUMENTAL

Este proceso archivístico es el más relevante porque consiste en realizar la valoración a los documentos para determinar los 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.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

ACTIVIDADES

El desarrollo de este proceso archivístico se debe contemplar las siguientes acciones:

- Aplicar las fichas de valoración documental por cada serie y subserie, según la Tablas de Retención Documental.
- Aplicar los lineamientos que se deben seguir para evaluar la autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos electrónicos de archivo.
- Realizar la valoración documental de la información producida y recibida, e identificar cuando y como se declara en los instrumentos señalados en la Ley de Transparencia.
- Articular este proceso con el Plan Institucional de Archivos.

10.8 CONSERVACIÓN TOTAL

Garantizar las condiciones mínimas de espacios adecuados para el almacenamiento y conservación de la información cual quiera que sea su soporte, adicionalmente contar con equipos adecuados y sistemas de almacenamiento de información.

En este proceso la actividad más importante consiste en la implantación del Sistema Integrado de Conservación que conlleva las siguientes acciones:

- Diagnóstico integral.
- Sensibilización y toma de conciencia.
- Prevención y atención de desastres.
- Inspección y mantenimiento de instalaciones.
- Monitoreo y control de condiciones ambientales.
- Limpieza de áreas y documentos.
- Control de plagas.
- Intervenciones de primeros auxilios para documentos.
- Establecimiento de medidas preventivas.
- Implantación de Planes de contingencia.
- Aseguramiento de la información en diferentes medios y soportes.

11. PROGRAMAS ESPECÍFICOS

Como resultado del análisis y las necesidades de RTVC se deben realizar los programas que se relacionan a continuación, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del presente Programa de Gestión Documental.

- Plan Institucional de Capacitación y Gestión del Cambio
- Programa de Auditoría y Control
- Plan de Reprografía
- Programa de Normalización de Formas y Formulario Electrónicos
- Programa de Documentos Vitales o Esenciales

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- Programa de Documentos Especiales
- Programa de Archivos Descentralizados
- Sistema Integrado de Conservación

12. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El programa de Gestión Documental de Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC, en lineamiento con las estrategias deberá estar articulado con el Plan Estratégico Institucional, acorde con el objetivo estratégico y el plan de acción anual realice la Empresa.

La implementación del programa de Gestión Documental con los documentos a elaborar y proyectos son los siguientes:

PLAN / TIEMPO	Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo	
	2020	2021	2022	2023
Convalidación Tablas de Retención Documental con el Archivo General de la Nación AGN	X	X	X	
Diseñar, Formular e Implementar Sistema Integrado de Conservación SIC	X	X	X	X
Adquisición, diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA	X	X	X	
Adecuación de condiciones ambientales y de seguridad de los depósitos de archivo		X	X	
Elaboración Tablas de Control de Acceso		X		
Programa de Archivos Descentralizados			X	
Plan Institucional de Capacitación y Gestión del Cambio		X		
Programa de Auditoría y Control			X	
Plan de reprografía		X		
Programa de Documentos Vitales o Esenciales			X	
Elaboración Programa de Documentos Especiales			X	
Programa de Normalización de Formas y Formulario Electrónicos				X
Programa de Archivos Descentralizados				X

14. GLOSARIO

- **ACCESO A LOS ARCHIVOS.** Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la ley.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **ACCESO A LOS DOCUMENTOS ORIGINALES.** Disponibilidad de los documentos de archivo mediante los instrumentos de consulta de la información. **ACERVO DOCUMENTAL.** Conjunto de los documentos de un archivo (Véase, además: FONDO).
- **ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.** Conjunto de tareas, operaciones, acciones y trámites reglados por las normas de procedimiento y llevadas a cabo por una unidad administrativa (oficina), que se materializan en tipos documentales y permiten desarrollar las funciones asignadas.
- **ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS.** Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación, preservación y servicios de todos los archivos de una Institución.
- **ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS.** Depósito de los documentos en
- estantería, cajas, archivadores, legajos, entre otros, para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.
- **ARCHIVISTA.** Persona especializada en el manejo de los archivos.
- **ARCHIVO ACTIVO.** (Véase Archivo de Gestión).
- **ARCHIVO ADMINISTRATIVO.** (Véase Archivo de Gestión).
- **ARCHIVO CENTRAL.** Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizados su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.
- **ARCHIVO DE GESTIÓN**. Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten.
- **ARCHIVO ELECTRÓNICO.** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o Institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.** Desde el punto de vista institucional y de acuerdo con la categoría de archivos oficiales, es el establecimiento público encargado de formular, orientar y controlar la política archivística a nivel nacional.
- Es el organismo de dirección y coordinación del Sistema Nacional de Archivos. **ARCHIVO HISTÓRICO.** Aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del Archivo de Gestión que, por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.
- **ARCHIVO INTERMEDIO**. (Véase Archivo Central).
- **ARCHIVO PÚBLICO.** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas, así como los archivos privados, declarados de interés público. **ARCHIVO TOTAL.** Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.
- ARCHIVO. Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o Institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **ASUNTO.** Tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que trata una unidad documental y que genera, en consecuencia, una acción administrativa.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **AUTOMATIZACIÓN.** Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental.
- **CARPETA.** Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.
- **CATÁLOGO.** Instrumento de consulta que describe los documentos seleccionados de uno o varios fondos, tomando en cuenta un criterio determinado.
- **CICLO VITAL DEL DOCUMENTO.** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente. Clasificación de documentos individuales en el interior de una pieza. Clasificación de piezas en el interior de un fondo.
- **CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL.** Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad. **CÓDIGO.** Sistema de signos y combinaciones de signos, cada uno de los cuales representa ciertos datos previamente convenidos.
- **COMITÉ ASESOR.** Grupo de especialistas y expertos en el campo de la archivística y disciplinas afines, que recomiendan sobre procedimientos y procesos tanto administrativos como técnicos.
- **COMITÉ DE ARCHIVO.** Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.
- **CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS.** Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.
- **CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.** Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa ó métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.
- **CONSULTA DE DOCUMENTOS.** Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.
- **COPIA AUTENTICADA.** Es la reproducción de un documento, refrendada por el funcionario competente para revestirlo de ciertas formas y solemnidades según lo establecido por la ley y que le confieren la fuerza jurídica del original.
- **COPIA.** Reproducción puntual de otro documento.
- **CORREO ELECTRÓNICO.** Es el proceso de elaborar, enviar y distribuir las diversas comunicaciones a través de medios electrónicos. Es similar al correo convencional donde se siguen básicamente tres pasos: escribir la comunicación, enviarla y distribuirla. La diferencia radica en las condiciones normales de conexión, el mensaje se demora dos segundos. Éste es uno de los servicios más utilizados en Internet, por la efectividad, rapidez y la ventaja de poder enviar los mensajes, aunque el destinatario no esté conectado en el momento.
- **CORRESPONDENCIA.** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario, No generan trámite para las instituciones. (Acuerdo 060 de octubre 30 de 2001).
- **CUSTODIA DE DOCUMENTOS.** Responsabilidad jurídica que implica por parte de la Institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.
- **DEPÓSITO DE ARCHIVO.** Espacio destinado a la conservación de los documentos en una Institución archivística.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **DEPURACIÓN.** Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.
- **DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL.** Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.
- **DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** (Véase Eliminación de Documentos).
- **DIGITALIZACIÓN.** Es un sistema de almacenamiento electrónico con un medio de almacenamiento y procesamiento de la información, mediante la indexación del documento y la conexión a bases de datos, los usuarios pueden recuperar los documentos en cualquier momento y lugar.
- **DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS**. Selección de los documentos en cualquiera de sus tres edades, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación.
- **DOCUMENTO ACTIVO.** Es aquel utilizado habitualmente con fines administrativos.
- **DOCUMENTO DE APOYO.** Son los documentos de carácter general que sirven únicamente de soporte a la gestión de la oficina para permitir la toma de decisiones, pueden ser generados en la misma Institución o proceder de otra y no forman parte de las series documentales de las oficinas, pero no son documentos de archivo, por lo tanto, no se transfieren al Archivo Central para su custodia, el jefe de oficina los destruye (Acuerdo 042 de 2002).
- **DOCUMENTO DE ARCHIVO.** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.
- **DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO.** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **DOCUMENTO ESENCIAL** (Documento Vital). Es aquel necesario para el funcionamiento de un organismo y que, por su contenido informativo y testimonial, garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo aún después de su desaparición, por lo tanto, posibilita la reconstrucción de la historia institucional.
- **DOCUMENTO FACILITATIVO.** Es aquel de carácter administrativo común a cualquier Institución y que cumple funciones de apoyo.
- **DOCUMENTO HISTÓRICO.** Documento único que, por su significado jurídico, autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del estado, la soberanía nacional, las relaciones internacionales, las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico y especialmente valioso para el país.
- **DOCUMENTO INACTIVO.** Aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.
- **DOCUMENTO OFICIAL.** El que produce, posee o maneja una entidad estatal.
- **DOCUMENTO ORIGINAL.** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **DOCUMENTO PRIVADO**. El perteneciente a personas naturales y jurídicas, entidades, instituciones y organizaciones que no tienen carácter oficial.
- **DOCUMENTO PÚBLICO.** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **DOCUMENTO.** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **DOMINIO.** Aquello que está separado de la @ en un e-mail y sirven para identificar y localizar de manera general la clase de empresa u organización que está conectada.
- **DUPLICADO.** Segundo ejemplar o repetido del mismo tenor literal que el primero.
- Puede ser simple o autenticado.
- **ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS.** Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología
- **EXPEDIENTE.** Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.
- **EXPURGO DE DOCUMENTOS.** (Véase Selección Documental).
- FACSIMIL. Reproducción idéntica de un documento, logrado a través de un medio mecánico, fotográfico o electrónico.
- **FECHAS DE ACUMULACIÓN.** Fechas intermedias encontradas en un expediente.
- **FECHAS EXTREMAS.** Se refiere a la fecha más antigua y a la más reciente que pueden encontrarse en un expediente o en cualquier unidad documental. **FOLIO RECTO.** Primera cara de un folio, cuya numeración se aplica solamente a ésta.
- **FOLIO VUELTO.** Segunda cara de un folio y a la cual no se le escribe numeración.
- **FOLIO.** Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.
- **FONDO.** Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una Institución o persona.
- **FUENTE PRIMARIA DE INFORMACIÓN.** Información original no abreviada ni traducida; se llama también fuente de primera mano.
- **FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA.** Conjunto de actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.
- **GESTIÓN DE DOCUMENTOS.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.
- GUÍA. Instrumento que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos, indicando las características fundamentales de los mismos. Organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.
- **IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL.** Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.
- **ÍDICE TOPONÍMICO.** Listado de sitios o lugares.
- **ÍNDICE CRONOLÓGICO**. Listado consecutivo de fechas.
- **ÍNDICE ONOMÁSTICO**. Listado de nombres propios.
- **ÍNDICE TEMÁTICO.** Listado de temas o descriptores.
- **ÍNDICE.** Lista alfabética o numérica de términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, contenidos tanto en los propios documentos como en los instrumentos de descripción.
- **INSTRUMENTO DE CONSULTA.** Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, se pueden distinguir. Instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión).

- **INSTRUMENTO DE CONTROL**. Es aquel que se elabora en las fases de identificación y valoración. Por lo tanto, pueden ser instrumentos de control, entre otros, en la fase de identificación los siguientes. Ficheros de organismos, ficheros de tipos documentales, cuadros de clasificación, registros topográficos; y en la fase de valoración. Relaciones, tablas de retención documental, registros generales de entrada y salida, relaciones y actas de eliminación, informes, relaciones de préstamo resultantes de muestreo.
- **INVENTARIO.** Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.
- **LEGAJO.** En los archivos es el conjunto de documentos que forman una unidad documental.
- **LEGISLACIÓN ARCHIVÍSTICA.** Es el conjunto de normas que oficializan la conservación, el acceso, la protección y la organización de los archivos en un país.
- **MENSAJE DE DATOS.** "Toda información, generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares como pudieran ser entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el fax o el telefax" (Ley 527 de 1999).
- **MICROFILMACIÓN.** Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.
- **MICROFILME.** Fotografía en película generalmente de 16 o 35 milímetros, utilizada en reproducción de documentos.
- **MUESTREO**. Operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial. Se efectúa durante la selección hecha con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, topográficos, temáticos, entre otros.
- **NORMALIZACIÓN.** Someter una actividad u objeto a norma, o sea a un modelo, tipo, patrón o criterio dado.
- **OFICINA PRODUCTORA**. Es la unidad administrativa que produce y conserva la documentación tramitada en ejercicio de sus funciones.
- **ORDENACIÓN DOCUMENTAL.** Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.
- **ORDENACIÓN**. Operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad-orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán los documentos o las unidades archivísticas dentro de las series.
- **ORGANIGRAMA.** Representación gráfica de la estructura orgánica de algún tipo de organización o entidad, que indica las distintas oficinas o unidades administrativas que conforman una entidad u organismo.
- **ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS.** Conjunto de operaciones técnicas y administrativas, cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica, con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.
- **ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS.** Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de una entidad.
- ORIGINAL. Documento producido directamente por su autor, sin ser copia. **PATRIMONIO ARCHIVÍSTICO**. Conjunto de archivos conservados en el país y que forman parte esencial de su patrimonio administrativo, cultural e histórico.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **PATRIMONIO DOCUMENTAL.** Conjunto de documentos conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.
- **PIEZA DOCUMENTAL.** Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Pueden ser ejemplos de piezas documentales, entre otros: un acta, un oficio, un informe.
- **PLAZO PRECAUCIONAL**. Tiempo prudencial de conservación de los documentos, una vez concluida su vigencia, como prevención de posibles reclamaciones.
- **PRESERVACIÓN DOCUMENTAL. (**Véase Conservación de Documentos).
- **PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL.** Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo.
- **PRINCIPIO DE PROCEDENCIA.** Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen. Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una
- Institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.
- **PRODUCCIÓN DOCUMENTAL**. Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.
- **PROTOCOLO.** Serie ordenada de escrituras originales y otros documentos notariales, que los escribanos y notarios autorizan con formalidades.
- **PROYECTO DE DESCRIPCIÓN DE ARCHIVOS.** Formulación de actividades en el tiempo, que contemplan los criterios y métodos a seguir en la selección y descripción de una determinada unidad archivística, con el fin de obtener instrumentos de consulta normalizados para la investigación con base en fuentes primarias. El plan contempla, entre otros aspectos, evaluación de requerimientos de descripción, tipos documentales a elegir, unidades archivísticas, evaluación de criterios para determinación de términos descriptivos, aspectos físicos de los documentos a tener en cuenta y formas de captura y automatización de los datos propios de la descripción archivística.
- **RADICACIÓN.** Es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite
- **RAZONERO:** Comunicación interna informal que se utiliza en la Institución para remitir documentos, aclarar situaciones o asuntos de las comunicaciones oficiales, o del trámite, no puede remplazar un memorando
- **REGISTRO DE DOCUMENTOS.** Anotación de los datos del documento en los modelos de control.
- **REGISTRO TOPOGRÁFICO.** Instrumento de control que relaciona correlativamente el contenido de cada una de las unidades de conservación, indicando su posición exacta en un depósito de archivo.
- **REGLAMENTO DE ARCHIVOS.** Son los lineamientos generales administrativos y técnicos, para dar cumplimiento a diversas disposiciones de ley.
- **REPROGRAFÍA.** Conjunto de procedimientos destinados a la multiplicación fonotécnica y la policopia de documentos, mediante técnicas como la fotografía, la fotocopia, el microfilm, el documento digitalizado.
- **RESERVA LEGAL**. La reserva legal sobre los documentos de archivos públicos, cesará a los treinta años de su expedición de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 57 de 1985.
- **RETENCIÓN DE DOCUMENTOS.** Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el Archivo de Gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- SECCIÓN. Es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generales, en razón de esa subdivisión orgánico-funcional.
- **SELECCIÓN DOCUMENTAL.** Proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.
- **SERIE DOCUMENTAL.** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: acuerdos, resoluciones, actas, historias laborales, contratos, actas, Informes, entre otros.
- **SERVICIOS DE ARCHIVO.** Proceso mediante el cual se pone a disposición de los usuarios la documentación de una entidad, con fines de información.
- **SIGNATURA TOPOGRÁFICA.** Es el símbolo que resulta de combinar el número de clasificación o notación con otro dato que se le asigna a un documento impreso o electrónico para diferenciarlo. Se puede definir también como la numeración correlativa por la que se identifican todas las unidades de conservación de un depósito. Es el símbolo que resulta de combinar el número de clasificación o notación con otro dato que se le asigna a un documento electrónico o impreso con la notación que permite diferenciar un documento de otro.
- **SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS.** Programa Especial orientado al logro de la cooperación interinstitucional de los archivos, a través de planes y programas para alcanzar objetivos comunes de desarrollo y consolidación del sector archivístico, coordinado por el Archivo General de la Nación.
- **SUBSERIE DOCUMENTAL.** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie, por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto.
- **TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL.** Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo. Las tablas de retención documental pueden ser generales o específicas, de acuerdo a la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos comunes a cualquier Institución. Las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.
- **TIPOLOGÍA DOCUMENTAL.** Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.
- **TOMO.** Volumen de cierta extensión, en el cual están encuadernados varios documentos en forma separada y con paginación propia.
- **TRÁMITE.** Entiéndase por trámite lo relacionado con la radicación, registro, y control de los documentos.
- **TRANSCRIPCIÓN**. Procedimiento para reproducir con exactitud un documento.
- Puede ser textual, facsimilar o actualizada gramaticalmente.
- **TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES.** Remisión de los documentos del Archivo de Gestión al central y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.
- **UNIDAD ADMINISTRATIVA.** Unidad técnico-operativa de una Institución (oficina). **UNIDAD ARCHIVÍSTICA.** Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente. (Véase expediente).
- **UNIDAD DE CONSERVACIÓN.** Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras: una caja, un libro o un tomo, una carpeta.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

- **UNIDAD DOCUMENTAL.** Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un sólo documento o compleja cuando lo constituyen varios formando un expediente.
- **UNIDAD PRODUCTORA.** Oficina productora de documentos.
- **VALOR ADMINISTRATIVO.** Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.
- **VALOR CONTABLE.** Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.
- **VALOR FISCAL.** Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.
- **VALOR HISTÓRICO.** (Véase Valor Secundario).
- **VALOR JURÍDICO.** Aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común.
- **VALOR LEGAL**. Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la ley.
- **VALOR PRIMARIO.** Es el que tienen los documentos mientras sirven a la Institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento, es decir, a los involucrados en el tema o en el asunto.
- **VALOR SECUNDARIO.** Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.
- **VALORACIÓN DOCUMENTAL**. Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.
- **VIGENCIA**. Capacidad o "fuerza" de un documento de archivo para testimoniar, obligar o informar sobre un asunto.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

15. BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Acuerdo 5 de 2013. Criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos. Bogotá: AGN. 2013.
COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Acuerdo 004 de 2013. Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental. Bogotá: AGN. 2013
COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Manual de implementación de un programa de gestión documental PGD. Bogotá: AGN. 2014. 60 p.
COLOMBIA. ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Programa de Gestión Documental. Bogotá: AGN. 2010. 48 p.
COLOMBIA. Congreso de la República. Ley estatutaria 1712 de 2014.Ley de transparencia y del derecho del acceso a la información pública nacional. Bogotá: EL Congreso. 2014.
COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos. Bogotá: El Congreso. 2000
COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Decreto 1080 de 2015 Decreto 1080 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Bogotá: Ministerio de Cultura. 2015. 236 p.

16. Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Área Productora	Fecha de Publicación
6	Se realiza nuevamente el cargue del documento, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	05/10/2026

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

Anexo 1. Conclusiones de Análisis Lean aplicado en gestión documental

1. Contenido

a. Project Charter

b. Análisis de percepción usuarios Entidad - Instrumento VOC -Voz del cliente

c. Percepción equipo de Gestión documental

d**. Diagnóstico 5S**

e**. Análisis de proceso de radicación**

f**. Mejoras sugeridas**

g**. Matriz de priorización**

ANEXO MATRIZ 6M

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

a.PROJECT CHARTER

Información General del Proyecto	
Empresa	RTVC SISTEMA DE MEDIOS PUBLICOS
Nombre del Proyecto	Diagnóstico de procesos gestión documental
Tipo de proyecto	DMAIC
Sponsor (Patrocinador)	Maribel Puentes
Proceso / Área Impactada	Gestión documental
Fecha de Inicio	March 6, 2020
Fecha Estimada Final	May 15, 2020
Metas esperadas	Oportunidades de mejora transversales

Describir el Problema, Metas, Objetivos y Entregables de este Proyecto	
Descripción del Problema	Los procesos de gestión documental se desarrollan con buenos índices de satisfacción sin embargo al interior de los procesos se pueden estar generando desperdicios motivados por los procedimientos establecidos, las herramientas disponibles, etc.
Objetivo	Diagnosticar el estado de los procesos existentes en el Ciclo de Gestión Documental.
Metas / Métricos	Identificación general de mejoras para determinar pertinencia y posibilidad de implementación.
Entregables Esperados	1.Diagnóstico de procesos de gestión documental 2.Propuesta de mejora a nivel de procesos.

Definir el Alcance del Proyecto y Calendario

	Actividades / Fases Clave	Fecha Inicio
Calendario Tentativo	Formación del Equipo/Revisión Preliminar/Alcance	Febrero
	Fase Definir	Marzo
	Fase Medir	Marzo
	Fase Analizar	Abril
	Fase Mejorar	Abril
	Fase Mejorar	Mayo -Junio
	Reporte del Proyecto y Cierre	Julio

Definir los Recursos y Costos del Proyecto

EQUIPO DELPROYECTO

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

Rol o cargo: contratistas asignados como profesional de Arquitectura de información	
Rol en el proyecto: Líder- Profesional de recolección y análisis de información.	
Describir los Riesgos del Proyecto, Restricciones y Asunciones	
Riesgos	El 70% de los ejercicios de recolección de la información se realizaron de forma remota. No fue posible aplicar la medición de rendimiento individual dentro de los procesos .
Restricciones	No se pueden implementar mejoras que requieran asignación presupuestal. No fue posible cuantificar la productividad individual de los recursos en sitio, debido al surgimiento de la pandemia

B. análisis de percepción de usuarios de la Entidad -Instrumento Voz del cliente

Hoja 1. ENCUESTA DIAGNÓSTICO PERCEPCIÓN DE SERVICIO DE NUESTROS USUARIOS

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

RTVC

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DOCUMENTAL

Fecha:	Área
Entrevistado:	

I. PERCEPCION DE ORFEO

a. Recibió capacitación de ORFEO al ingresar a RTVC?

Sí _____ No_____

b De 1 a 5 que tan útil considera las funcionalidades de ORFEO:

0= No lo uso
1=Deficiente
2=Aceptable
4=Bueno
5=Muy bueno

Observaciones (Recolectar para observaciones de 1 a 5)

c Qué elementos considera le hacen falta a la capacitación:

1. Presentar casos reales de creación de documentos aplicables a mi área ___
2. Mejor visualización de los paneles disponibles dentro de la herramienta ___
3. Mayor claridad de las acciones que como usuario puedo realizar ___
4. Tener un instrumento de consulta posterior parar despejar dudas que puedo tener dentro de mi gestión ___

Otro cuál?

d. ¿Conoce cuántos radicados sin trámite tiene en su bandeja ? SI___ No___

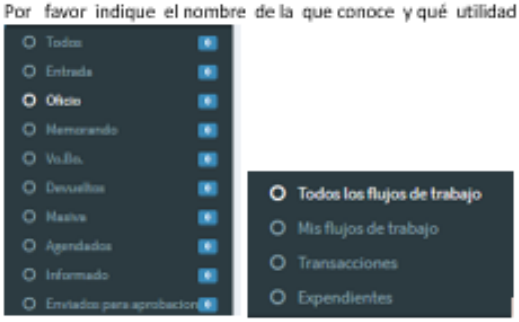
e. Sabe cuál es el impacto de acumular radicados sin gestionar en su bandeja? Sí___ No__

f. Sabe que es un expediente electrónico y como crearlo? Sí____ No___

g. De las carpetas disponibles en el panel izquierdo de cuáles conoce su funcionalidad?

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

Por favor indique el nombre de la que conoce y qué utilidad le presta



Carpeta utilizada: _____,_____,_____

Utilidad prestada:_____

h. Le son suficientemente claras las convenciones de gestión presentadas al interior de la herramienta:

: El documento ha sido marcado como impreso.
: El documento ha sido marcado como enviado.
: El documento pertenece a uno o varios expedientes. Poniendo el puntero del mouse sobre el icono se muestra un mensaje que indica a que expedientes pertenece el documento
: El documento se encuentra clasificado con una TRD. Poniendo el puntero del mouse sobre el icono se muestra un mensaje que presenta la clasificación del documento
: El documento tiene una imagen asociada, puede hacer clic sobre el número de radicado para descargar la imagen directamente
: El documento tiene una solicitud de anulación pendiente de respuesta
: El documento se encuentra en estado anulado
El documento esta vencido porque llegó o se pasó de la fecha límite para dar respuesta
El documento esta a 3 días o menos de llegar a su fecha límite para dar respuesta
El documento esta a más de 3 días de llegar a su fecha límite para dar respuesta

1. No conozco todas las convenciones, no las he empleado____
2. Solo he utilizado algunas_____Cuáles?

¿Cómo gestiona los inconvenientes técnicos registrados en la herramienta?

1.Me comunico con gestión documental ____

2.Radico una mesa de servicio ____

II.PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR GESTIÓN DOCUMENTAL

a. Conoce cuáles son los servicios ofrecidos por Gestión Documental

1.No los conozco en detalle
2.Sólo conozco el servicio de recolección de correspondencia
3.Sé que administran el archivo físico de la Entidad

Otro cuál?

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

b. *Cuándo tiene alguna solicitud de gestión documental como se contacta:*
1.A través de la extensión telefónica
2.A través de correo electrónico
3.A través de mesa de servicio ***

c. *Cómo califica la oportunidad y disposición de servicio del equipo de gestión documental (tener en cuenta que el contacto con gestión documental puede ser presencial o remoto)*

Oportunidad

- Excelente, son muy rápidas en la atención (Tiempo promedio) _____
- Bueno, normalmente tengo que recordar mi solicitud para recibir atención, pero la recibo
- Regular, recibo atención, pero no es precisa y tienen que reprocesar mi solicitud
- Deficiente, se demoran demasiado (Tiempo promedio)_____

***Disposición de servicio** (Indicar si el contacto más frecuente se da)*
Personal___ Remoto Correo_____ Remoto teléfono ___

- Excelente, son amables y precisas en las respuestas emitidas ___
- Bueno, no son amables, no es tan fácil contactarse con el área por cualquier canal ____
- Regular, encuentro que mi solicitud no es atendida ni comprendida ye tengo que recurrir a otra fuente de ayuda_____
- Deficiente, evito contactarme con el área _____

d. *Sabía que su área tiene un inventario que consolida los tipos de documentos que son generados. Sí_____ No_____*

e. *Durante los recorridos de correspondencia ha encontrado:*

- Habilidad para resolver inquietudes que tengo acerca del proceso
- Impaciencia para recolectar y/o entregar correspondencia
- El horario del recorrido no es constante
- Las planillas empleadas son confusas

Cómo usuario qué sugerencia le realizaría al recorrido de correspondencia?

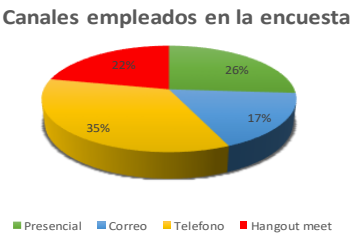
f. *En una escala de 1 a 5 como califica el servicio prestado por Gestión documental, comprendido como la combinación de oportunidad, y actitud de servicio.*
1. Excelente , 5
2. Bueno , 4 (indique por qué)
3. Regular <=3 (indique por qué)

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

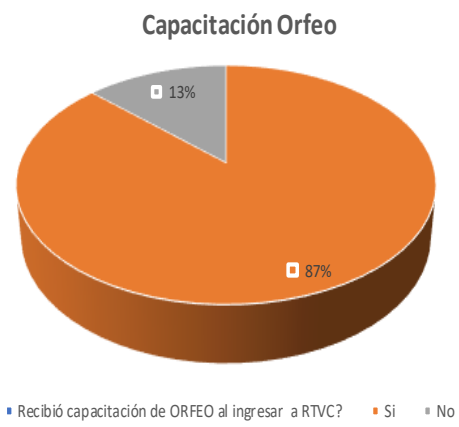
Hoja 3.

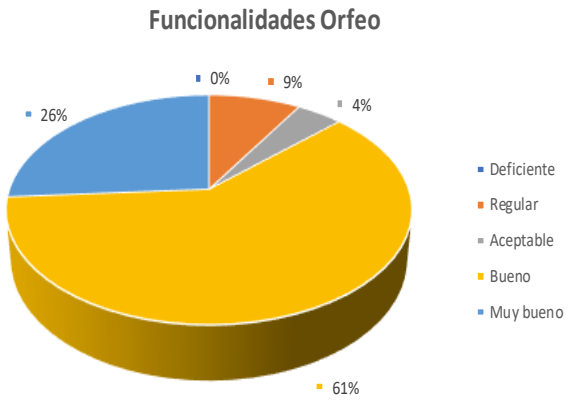
CONCLUSIONES PERCEPCIÓN DE USUARIOS DE LA ENTIDAD

Objetivo	Conocer las percepciones del servicio ofrecido por Gestión documental a través de sus procesos de contacto humano e interacción con la herramienta ORFEO.
Aplicado en	1.Roles asistenciales que soportan la gestión de Directores, Gerentes y Subgerentes. 1.Roles de gestión administrativa , financiera y de aprovisionamiento.
Metodología	Se remitió pieza gráfica informativa acerca del ejercicio a realizar y propósitos del mismo. Se agendó espacio con el seleccionado a través de Google Calendar.
Forma de realización	

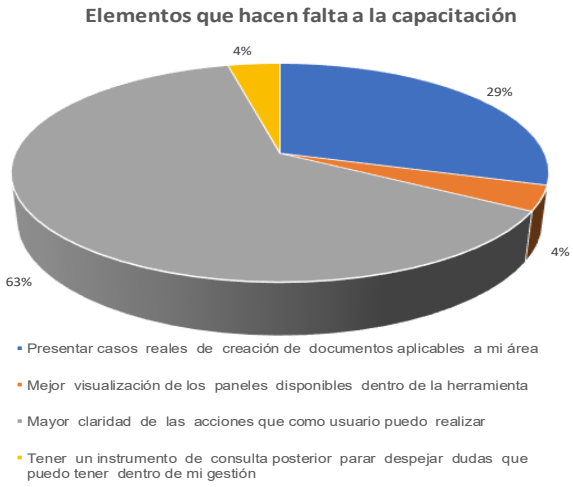


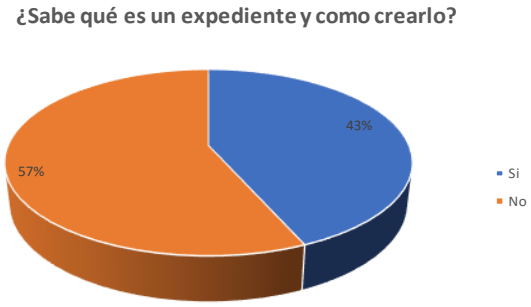
CONSOLIDACION DE RESULTADOS POR PREGUNTA

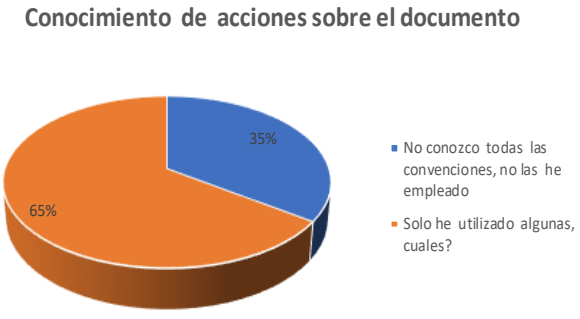


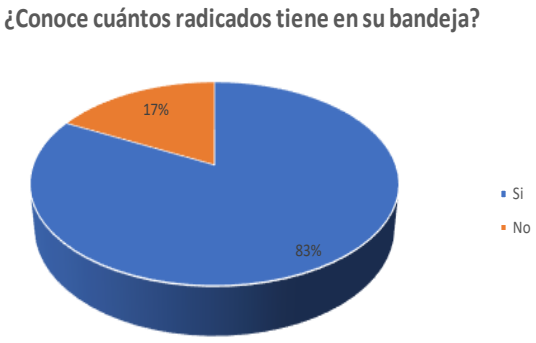


"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."



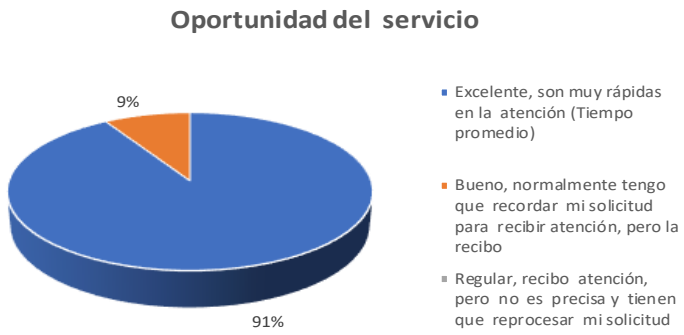


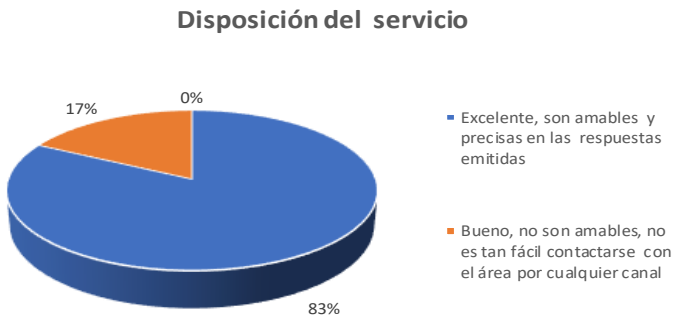


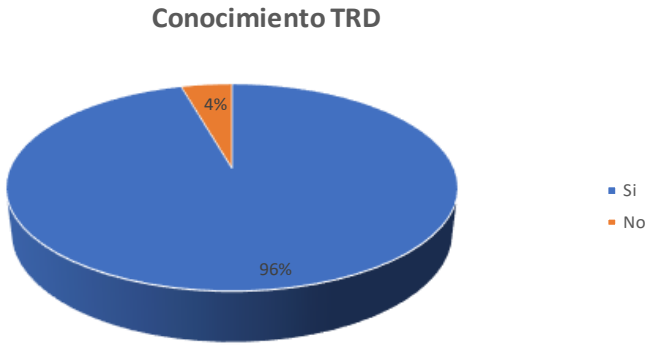


"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

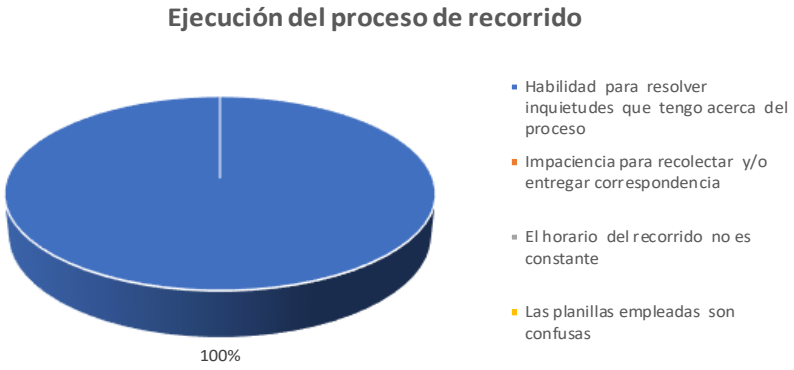
CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS EN PREGUNTAS ASOCIADAS AL SERVICIO ENTREGADO POR GESTIÓN DOCUMENTAL







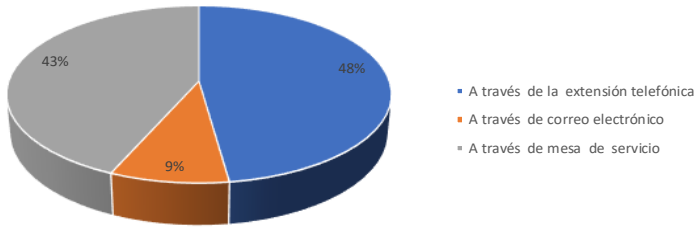
"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."



ORFEO



SERVICIOS DE GESTIÓN



"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

Conclusiones

*De cara al proceso de Gestión documental, es necesario precisar a todos los usuarios las prácticas de archivo que nos interesa que dominen en su administración de archivo de gestión, minimizando así las entregas erradas de archivos .
*Es necesario revisar proceso de capacitación actual, con el objetivo de establecer lineamientos transversales para su realización, medición y mejora

C. percepción Equipo de Gestión documental

INSTRUMENTO PERCEPCIÓN EQUIPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

A continuación, los bloques de preguntas incluidas en la encuesta aplicada al Equipo de Gestión documental:



"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

ENCUESTA APLICADA

Diagnóstico Entorno Laboral Gestión Documental

Nombre **Fecha**

Por favor conteste confidencialmente las siguientes preguntas calificándolas del 0 al 4 (0 es la calificación mínima y 4 es la calificación máxima)

Califique las siguientes afirmaciones de acuerdo a su percepción:

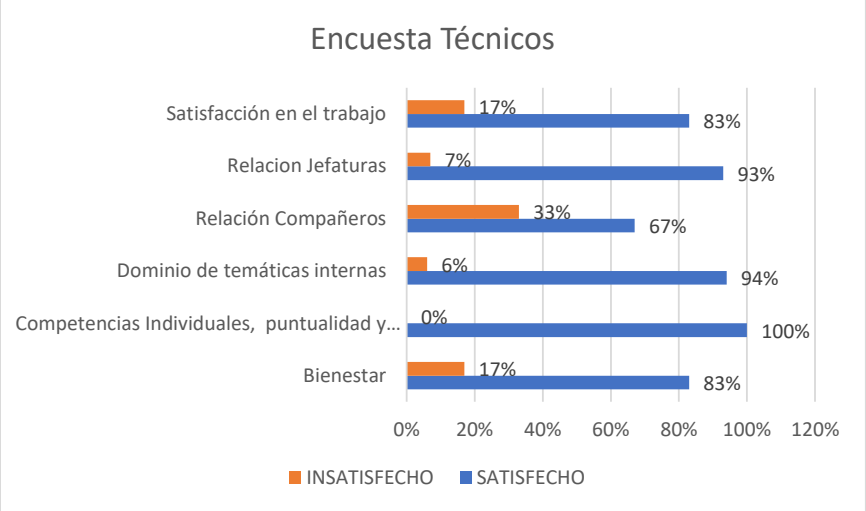
		0	1	2	3	4
1)	Le agrada el trabajo que realiza?					
2)	Se siente a gusto de trabajar en RTVC?					
3)	día?					
4)	El área le demuestra que usted es importante?					
5)	El área se preocupa por su bienestar?					
6)	desempeña?					
7)	RTVC le proporciona los elementos de protección y equipos de trabajo adecuados para su labor?					
8)	Considera que se esta dando un trabajo justo?					
9)	El motivo principal para trabajar en RTVC es el sueldo que recibe?					
10)	Existe compañerismo en su grupo de trabajo?					
11)	Es agradable el ambiente entre sus compañeros de trabajo?					
12)	Las Jefaturas le dan apertura para transmitir sus inquietudes?					
13)	Las Jefaturas realizan llamados de atención justificadamente?					
14)	Las Jefaturas realizan con frecuencia reuniones de trabajo?					
15)	Existe buena comunicación con su jefe inmediato?					
16)	decisiones?					
17)	Siente que su jefe inmediato lleva una buena planeación del trabajo?					
18)	El jefe inmediato es comprensivo cuando se comete algún error en el trabajo?					
19)	surgen?					
20)	Cuando no esta de acuerdo con alguna orden?, da su opinión?					
21)	Sabe cuales son las actividades a realizar en su puesto de trabajo?					
22)	Realiza trabajo de otras personas?					
23)	Sabe que personas tienen autoridad sobre el trabajo que realiza?					
24)	Existe apoyo de su jefe inmediato para que realice mejor su trabajo?					
25)	Tiene los conocimientos necesarios para brindar excelente servicio al cliente interno y externo?					
26)	Le interesa dar buena atención a los clientes?					
27)	Recibe respeto por parte del cliente interno o externo a quien le brinda su servicio?					
28)	Mantiene en buen estado los equipos y materiales asignados para el desempeño de sus funciones?					
29)	Es puntual en su trabajo?					
30)	Se siente respetado por las jefaturas ?					
31)	Se siente respetado por sus compañeros de trabajo?					
32)	En General, ¿cual es su calificación para la el área de Gestión Documental?					
33)	Conoce Orfeo en su forma funcional y operativa?					
34)	Conoce los servicios que ofrece gestión documental?					
35)	Conoce la política de gestión documental para RTVC?					
36)	Conoce los instrumentos archivísticos de RTVC?					
37)	Cuando un compañero de trabajo le pregunta como consultar una cuenta en Orfeo usted que hace?					
38)	Cuando un compañero tiene dudas de algún proceso de gestión documental usted que hace?					
39)	Cuando hay una transferencia documental valida que todo el inventario documental relacionado por el área este completo?					
40)	Si un compañero siente que no sabe como hacer una tarea o que necesita apoyo, usted que hace?					

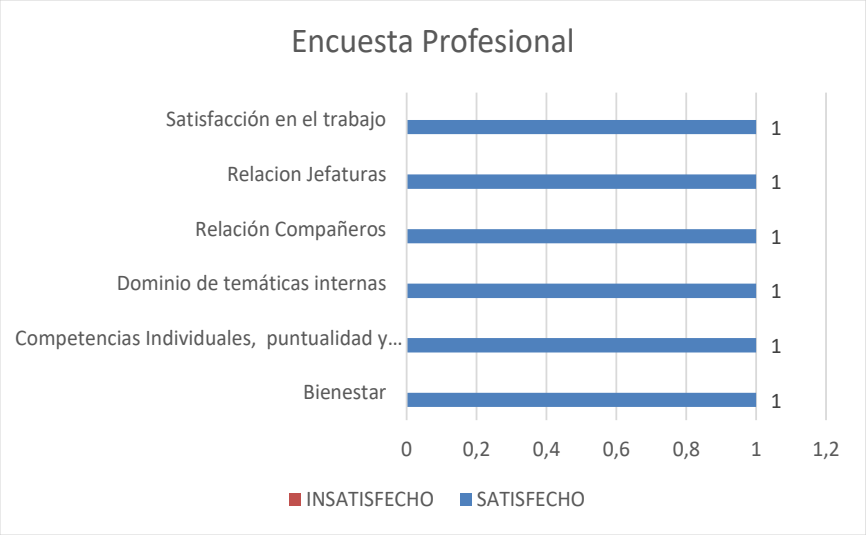
De antemano agradecemos su colaboración, sus sugerencias y comentarios nos ayuda a mejorar:

0

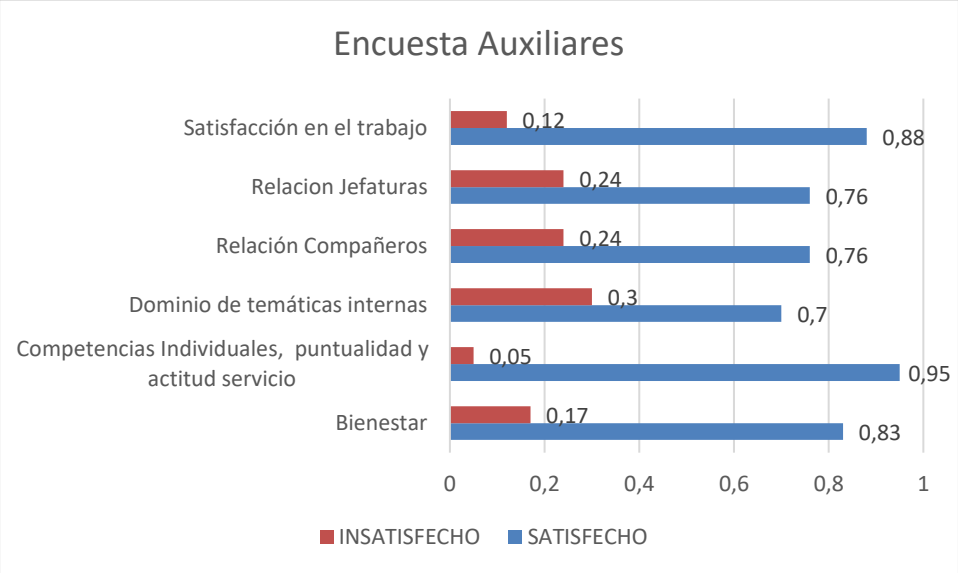
ANALISIS CUANTITATIVO PERCEPCIÓN ENTORNO LABORAL

La evaluación de resultados obtenidos en las encuestas fueron analizados de acuerdo con el rol desempeñado al interior del equipo de gestión documental así:





"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."



Conclusión: A partir de las percepciones de grupo en cada uno de los bloques de preguntas es necesario: familiarizar al equipo con los procesos , políticas y procedimientos de la Entidad y del área como tal; adicionalmente, es necesario revisar el esquema de planeación y distribución de las tareas al interior del equipo; y finalmente determinar estrategias para un mejor clima de trabajo.

D. Diagnóstico 5s al interior de los espacios de Archivo

Objetivo: Aplicar diagnóstico a los espacios de trabajo que forman parte de Gestión documental con el propósito de establecer rutinas de orden. Adicionalmente se busca establecer en los espacios de trabajo:

- Mejora en las condiciones de trabajo y la moral del personal. Es más agradable y seguro trabajar en un sitio limpio y ordenado.
- Reducción de riesgos de accidentes
- Mejorar la seguridad en el trabajo.

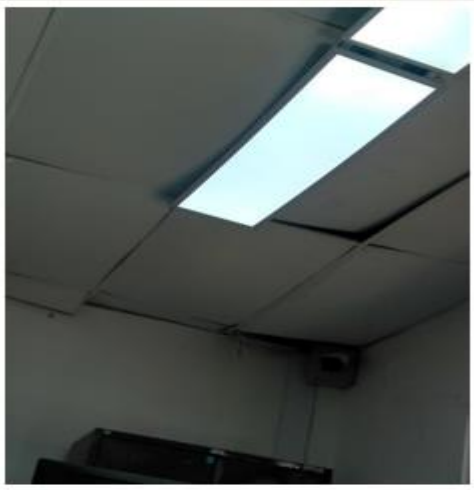
"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."



Se realizó un diagnóstico de los espacios físicos del archivo encontrando las siguientes condiciones

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

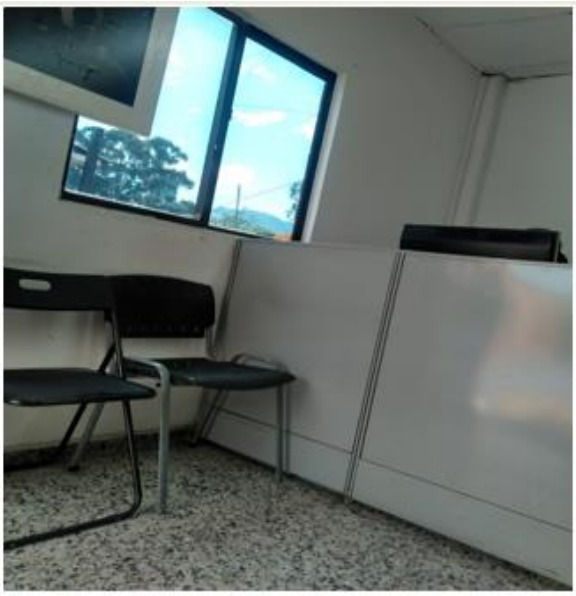
ZONA CORRESPONDENCIA



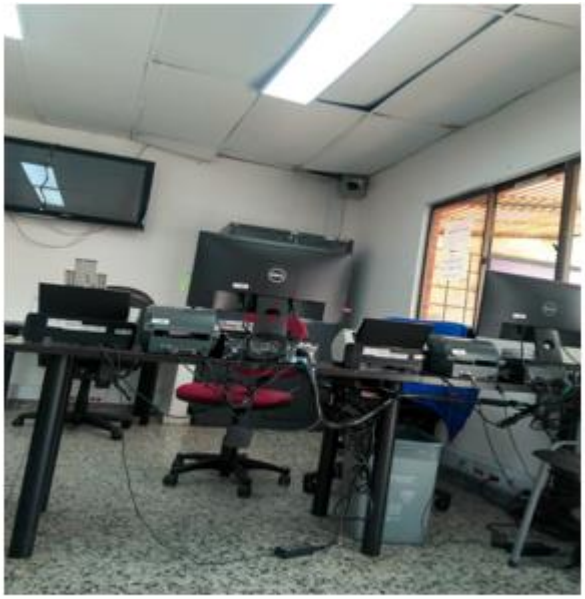
Riesgo de caída de drywall



*Riesgo de caida,láminas de driwall.



*Vidrio de ventana roto



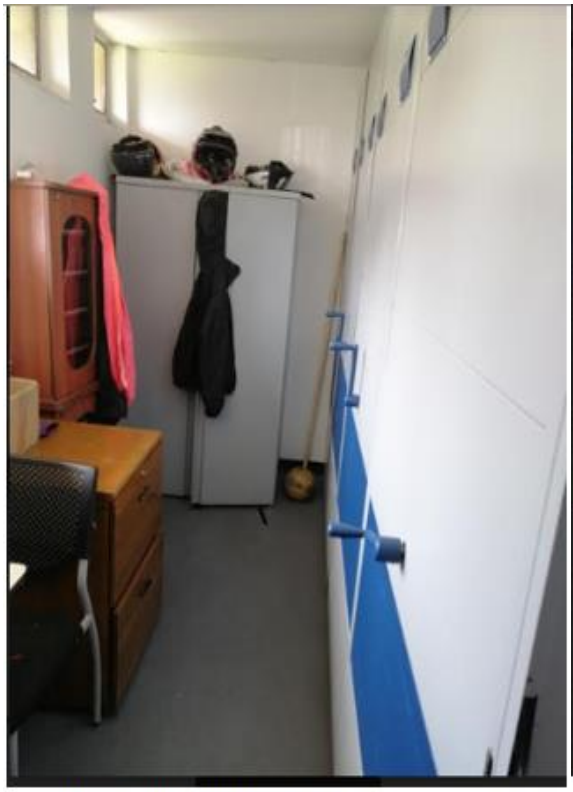
*Riesgo eléctrico

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

BODEGA



"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."



Ausencia de espacio exclusivo para almacenar cascos.



Desorden

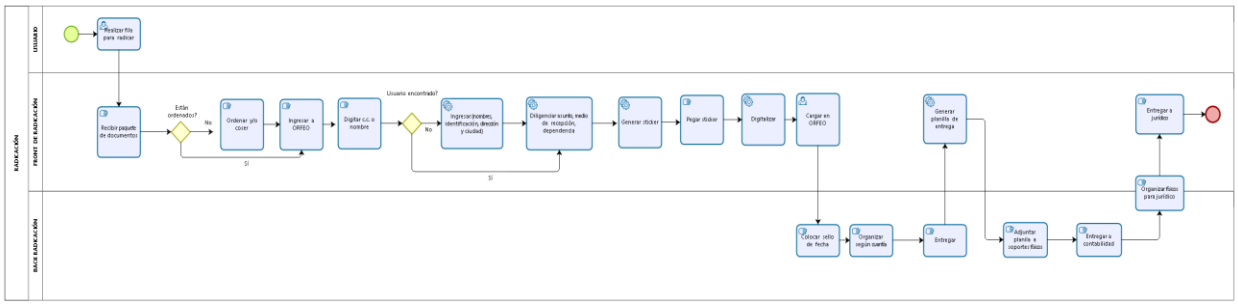
Conclusión : Luego de identificar los riesgos y debilidades de organización en los espacios de gestión documental, se diseña un esquema de orden individual y de los espacios a cargo (bodegas de archivo). Adicionalmente nace la necesidad de actualiza la matriz de Riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

e.Análisis del proceso de Radicación

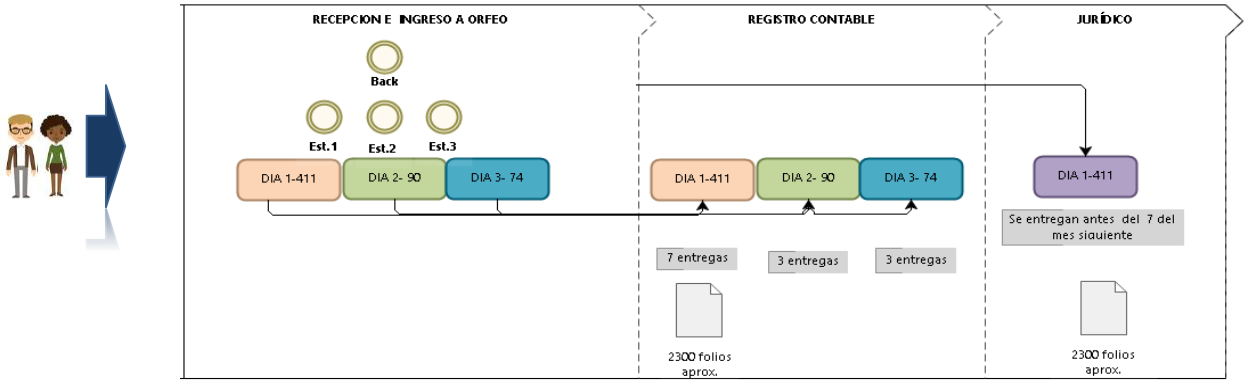
Proceso seleccionado: Radicación

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

Objetivo :Realizar análisis cuantitativo de uno de los procesos centrales de la gestión, la radicación mensual de cuentas. A través del flujo de proceso siguiente se describen las actividades ejecutadas por el front y el back de radicación de forma mensual.



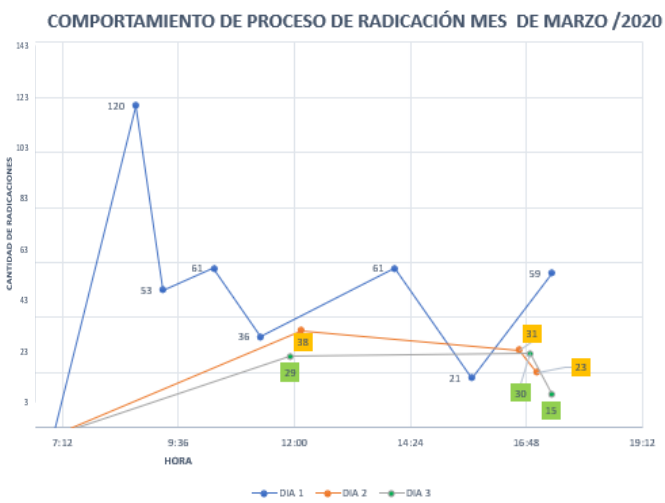
Mapa general interacción de radicación

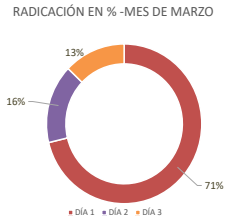


Se toma como referencia el mes de marzo , y se realiza observación y toma de muestra de datos en sitio. (Oficina de correspondencia)

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

Comportamiento del proceso–Marzo 9,10,11





Análisis cuantitativos

Aplicando cálculos Lean se establece velocidad esperada de proceso de radicación (entendido como recepción del front, registro en ORFEO). Se observan desperdicios en el proceso de radicación.



Tak time:Velocidad a la que los contratistas nos demandan radicar :

DIA	CANTIDAD	VELOCIDAD EXIGIDA
1	411	Cada 70 segundos debo radicar una cuenta
2	90	5:33
3	74	6:48

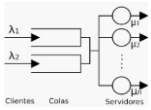
Tasa de salida= 1,28 segundos /radicación

1 hora= 41 radicación /estación

1hora= 123 radicaciones/ tres estaciones activas

1 hora= 100 radicaciones / tres estaciones

Rangos observafos



Desperdicios

ORIGEN	Descripción
Usuario	Desconocimiento del orden de los documentos
Usuario	Desconocimiento de soportes especiales de acuerdo al estado del proceso
Estación	Alistamiento homogéneo del puesto de trabajo
Estación	Coordinación de los breaks-salidas y tiempos
Back	Acumulación de cuentas sin entregar
Estación	Cierre incompleto del ciclo de proceso elaborando planilla de radicación- Ordenamiento de cuentas para jurídico

Tiempo SVA en la radicación = 18 segundos

Horas pico

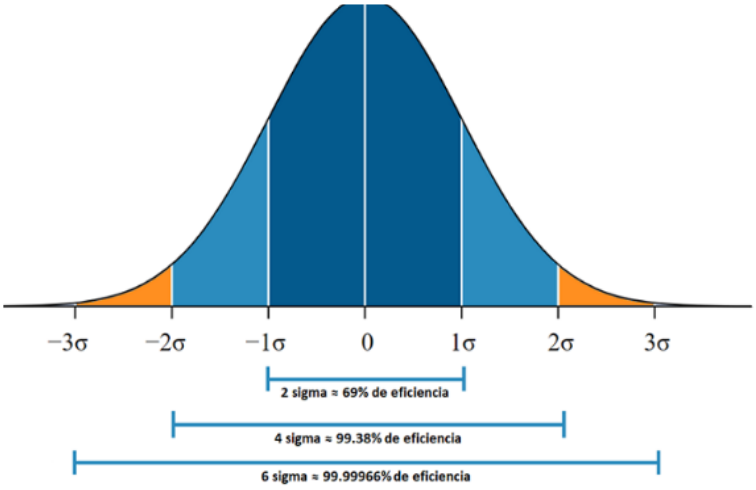
Cantidad de recursos para día 2 y 3

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

Se cuantifican los defectos observados según los (CTQ-Critical to quality) _Aspectos críticos de calidad esperados por los usuarios. A partir de lo anterior se evalúa el rendimiento del proceso de radicación, , se ubica en 3 sigma.

CTQ s	DEFECTOS	OPORTUNIDADES
1.Organización de documentación	5	1
2.Velocidad en la recepción	6	1
3.Registro ágil en ORFEO	0	1
	11	3

3 sigma



NIVEL EN SIGMA	DPMO	RENDIMIENTO
6	3.40	99.9997 %
5	233.00	99.98 %
4	6.210,00	99.3 %
3	66.807,00	93.3 %
2	308.537,00	69.15 %
1	690.000,00	30.85 %
0	933.200,00	6.68 %

El Porcentaje de defectos (o Defectos por Unidad, DPU): nos indica las probabilidades de que el producto salga defectuoso.
– Productividad (o Rendimiento del proceso): nos marca las probabilidades de que el producto salga conforme.
– Nivel de calidad sigma del proceso: Te dice el numero de desviaciones típicas que tu proceso puede aceptar para que tu producto sea conforme. Cuanto más grande sea, menos productos no conformes tendrá tu proceso, y por lo tanto tendrás menos *costes de no calidad* (desechar o reparar productos no conformes).

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

f.Mejoras Sugeridas

ACTIVIDADES ENCAMINADAS A MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE USUARIO

a. Fortalecimiento de manejo de ORFEO
(Lograr precisar esquema de radicación de servicios, acercamiento a la herramienta,ayudas disponibles para consulta) Desarrollar videos explicativos para cada una de las acciones que un usuario puede realizar al interior de ORFEO. Formalizar el proceso de capacitación de ORFEO , para los usuarios finales y para el recurso responsable de su realizació

b. Delimitación de servicios a través de canales de atención disponibles

Luego de las entrevistas realizadas y comparación de los informes extraidos desde la mesa se encuentra que no todos los servicios atendidos se encuentran cuantificados, por lo anterior es necesario delimitar qué servicios y cuáles canales deben usarse formalmente para pedir un servicio .

c.Fortalecimiento de prácticas de archivo necesarias para la correcta administración del archivo de gestión a cargo de las Asistentes, Secretarias etc. A partir de las entrevistas realizadas al interior de las áreas de detectó que el nivel de dominio de los procesos de administración del archivo de gestión, no es óptimo lo que impacta los productos finales entregados al archivo, por lo que se hace necesario realizar énfasis en las tareas de mantenimiento necesarias a realizar a lo largo del ciclo de vida del documento.

d. Reporte **de condiciones locativas** de los espacios de trabajo, impacta la imagen del área ante nuestros usuarios además que representa riesgos para el equipo de trabajo.

e. Posicionamiento del área: Creación de elementos distintivos que nos permitan mayor recordación en nuestros usuarios: Logo, Visión , Misión , SIPOC-Caracterización ajustada de proceso .

ACTIVIDADES ENCAMINADAS A MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

1.Fortalecimiento de habilidades de equipo de gestion documental

- Plan de formación encaminado a realizar recorrido por elementos transversales de la institucion
- Fortalecimiento de conceptos básicos de instrumentos archivísticos
- Definición de plan de entrenamiento
- Estructuración de perfiles de cargo

2. Construcción de modelo 5S aplicable a:

Fue diseñado un esquema de control a través de tableros de seguimiento para ser diligenciados por el área en archivos compartidos. La finalidad es promover la cultura de orden en los espacios individuales y en los colectivoss lo anteriora través de auditorías -Inspección ocular, que permitan verificar el estado de los espacios. Los criterios para la verificación de los sitios de trabajo son los siguientes:

- Orden de limpieza sobre las mesas, archiveros o cualquier repisa
- Orden y limpieza bajo las mesas o escritorios
- Uso de elementos de protección según corresponda
- Orden de papelería sobre el escritorio
- Limpieza de equipos o útiles de oficina
- Legibilidad de información sobre tableros o paredes
- Posibilidad de transitar en pasillo o corredores sin obstrucción
- Pulcritud después de uso en mesas, escritorios, sillas, materiales
- Los elementos de uso común están en su lugar y no existe material acumulado o en lugares que no corresponde
- Consumo de alimentos en el área evaluada
- Impresión general a simple vista

3. Impulsar espacio de **acercamiento dentro del equipo de trabajo**,donde puedan como grupo ; estar vigentes en normatividad aplicable a la gestión, conocer noticias de interés del grupo..

4. Ajuste de Riesgos de Salud ocupacional en conjunto con Gestión Humana, mejora de condiciones de trabajo del equipo.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

g.Matriz de priorización

A continuación, a partir de las mejoras sugeridas, se establece una relación entre cada una de ellas y los Requerimientos Críticos del Cliente .Se asigna un valor a cada uno de ellos para determinar la prioridad de abordaje y el impacto final sobre el proceso. Teniendo en cuenta que hay mejoras que tienen un impacto débil sobre los requisitos , no por ello se eliminan del plan de acción; considerando que son factores determinantes para un buen clima de trabajo y contribuyen al mantenimiento de la buena imagen del área al interior de la Entidad.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Requerimientos del Cliente (CTQ)	Fortalecimiento de manejo de ORFEO	Delimitación de servicios a través de canales de atención disponibles	Fortalecimiento de prácticas de archivo	Reporte de condiciones locativas de los espacios de trabajo,	Posicionamiento del área:	Fortalecimiento de habilidades de equipo de gestion documental	Modelo 5S aplicable para las zonas de trabajo	Fortalecimiento de las relaciones trabajo en el grupo	Revisión de matriz riesgos	**Impacto**
Oportunidad en la atención	9	9	0	1	1	3	1	0	1	1
Facilidad de uso de las herramientas disponibles	9	9	1	1	1	9	1	3	1	3
Percepción de dominio de los procesos al interior del equipo	9	3	9	1	1	9	1	9	1	2
Claridad en las políticas y procedimientos	9	3	9	1	1	9	1	9	1	1
Claridad en canales de atención	9	9	9	1	1	3	1	3	1	4
Prioridad (Beneficios)	99	81	66	11	11	69	11	48	11	

En línea con las mejoras planteadas y asignar calificación de impacto se observa el beneficio que sobre el proceso tiene abordar los frentes de: Promover manejo de ORFEO,delimitación de canales de servicio, fortalecimiento de habilidades del equipo de trabajo, fortalecimiento de prácticas de archivo y posicionamiento del área.

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

ANEXO MATRIZ 6ME

PROBLEMA	Mano de obra	Maquinaria	Método	Medición	Material	Medio ambiente
Falta estandarización en los procesos de soporte para los procesos operativos, técnicos y de atención a los usuarios de Orfeo	No hay backup del cargo encargado	En ocasiones una capacitación puede demorarse en ser ejecutada por el usuario aun no tiene activo sus usuario en Orfeo	Digitalizar los formatos de asistencia a reunión para ser adjuntados al cierre del caso en la mesa de servicio	No se hace seguimiento a radicados pendientes en la bandeja de entrada de los usuarios de RTVC	Las áreas en ocasiones necesitan apoyo de forma inmediata generando interrupción al área de gestión documental en sus actividades SB	Orfeo es un gestor documental de archivo físico lo que genera el uso de papel de una forma que no ayuda a la conservación del medio ambiente 4F
	El equipo de GD no esta entrenado	El proceso de 4 visto genera carga operativa en el área de gestión documental al tener la responsabilidad de auditar que un radicado esta correctamente tramitado por poder ser archivado	En el proceso soporte Orfeo se reciben las solicitudes por chat, extensión o correo electrónico por lo cual se debe definir un solo canal de atención y que se pueda medir 4D	No se tiene un indicador para las solicitudes que se están recibiendo en el proceso de soporte Orfeo y que no son radicados por la mesa de servicios, que se reciben por el chat, por teléfono y por correo electrónico 8D	Las áreas no tienen un solo canal de solicitud para los temas de Orfeo, generando retrasos por medidas por el área 8E	
	Ausencia de estandar de capacitación para nuevos	El proceso de 4 visto genera carga operativa al área responsable ya que tiene que radicar una mesa de servicio para este trámite 3B			Para operativos especiales según eventos de RTVC no se coordina con el área de gestión humana para las actividades a realizar y las personas requeridas 7E	
	Ausencia de banco de preguntas frecuentes					
Falta de indicadores y falencias en le proceso operativo de consultas documentales de cara a las áreas	Las áreas no cumplen el tiempo para la devolución de los prestamos documentales, el cual es de 3 días	En el 3W de mesa de servicio los casos deberían quedar cerrados con la devolución del préstamo documental y a que este proceso incluye la encuesta de satisfacción y encuesta de satisfacción pero el caso queda cerrado con la respuesta de encuesta de satisfacción del usuario.	No esta implementado como diligenciamiento obligatorio la Hoja llenada de los alfileres para evidenciar que el documento u expediente esta en préstamo y el cual se debe dejar en la caja de donde se extrajo el documento	No existe un indicador manual de cuantos préstamos documentales se hacen por áreas y por expediente	No existe el control de calidad al diligenciamiento de los inventarios documentales por parte de las áreas	
		En el 3W de Mesa de servicio hacen falta preguntas claves para el proceso de préstamo documental como lo son: numero de contrato, nombre del contrato, fecha de transferencia	No se digitalizan los formatos de prestamos documentales FUBONAR CON LA DE ABAJO	No se lleva el control de las mesas de servicio y no se detalla de que hoja a que hoja se hizo el prestamo	No existe seguimiento al diligenciamiento de los inventarios documentales por parte de las áreas	
		Revisar con la mesa de servicios por que no llegan los correos de actualización o cierre de casos	No se anexa el formato de prestamos documentales a la mesa de servicio ni la mesa de servicio			
		Manejo de Excel: FUID y los alfileres	No se tiempos establecidos a las áreas para la devolución de los expedientes esto pasa cuando el documento no esta en gestión/archivo central y el área responsable del documento			
		Manejo de Orfeo				
		Manejo de Mesa de servicios				
		No se tienes en Orfeo las notificaciones para una transferencia secundaria	Nunca se ejecutado una transferencia secundaria		Esta pendiente revisión de 2004 al 2012 no tiene evidencia de transferencia	No hay normas de condiciones de ventilación , temperatura y fumigación para los depósitos existentes
			No se ejecuta a su debido tiempo la transferencia a Conservación total o transferencias secundarias		Este proceso nunca se ha hecho en la Entidad por espacio	
			No se tienen las TRD aprobadas para ejecutar este proceso		Lo único que se enviaba es lo de brasasas a Mio Tic	
					No existe un espacio para estas transferencias a futuro	
Inadecuada organización de los documentos en los depósitos del archivo central. SATYAN	Inadecuada posición ergonómica al tener acumulación de cajas en cada puesto de las senadoras del área de archivo central SB+SALUD OCUPACIONAL 6A	No se tiene en Orfeo las notificaciones de la tansferencias de las áreas al archivo central	No se ejecuta a su debido tiempo la eliminación			No se tiene implementado mantenimiento periódico de limpieza a los depósitos del archivo central
	No hay un dimensionamiento de la capacidad instalada en puestos de trabajo basado en normas seguridad y salud en el trabajo 7A	No se hace seguimiento a los archivos en excel FUID de las áreas para que como área de gestión documental se identifique que áreas de RTVC deben hacer transferencias documentales	De acuerdo a temáticas que surgen el area se hace distribución de las actividades a las asistares es decir no se lleve tareas estándar a algunas de ellas			No se tienen rutinas de control de plagas en los depósitos del archivo central
	Inadecuado conocimiento del proceso de transferencia documental a las funcionarias del área de Gestión Documental. MEJORES PRACTICAS DE ARCHIVO 8A		No están alineados los procesos del área con estrategia RTVC con el fin de tener una debida planeación para ejecución de los procesos			No se tienen implementados los sistemas de control de temperatura y humedad en los depósitos lo que puede generar deterioro de los documentos archivados
			No existen manuales por cada cargo y procesos en el área de gestión documental			
Inadecuado proceso de recepción de transferencias documentales	Inadecuado conocimiento en las áreas sobre el proceso de alistamiento de documentos para la transferencia al archivo central 8A	No se tiene la adecuada aplicación de TRD en ORFEO3CIR	No se tiene un instructivo para que las áreas sepan como se debe hacer el paso a paso y la debida planeación para una transferencia documental al archivo central . Como diligenciar el memorando, el inventario documental y la marcación de las carpetas y cajas. Se evidencia falencias en la marcación de las cajas que contienen las carpetas	No existe un cronograma periódico para ejecutar visitas anuales a las áreas, transferencias documentales y eliminaciones	Las áreas no diligencian los inventarios documentales con debida frecuencia para prepararse para las transferencias documentales.	
		No se tiene control de las eliminaciones de documentos en ORFEO3CIR	En algunas áreas de RTVC cada servidor maneja su archivo y cuando se va a ejecutar una TRD se genera mucha dificultad para poder unificar la información y realizar el debido proceso FORMULARIOS DRIVE	No existe una adecuada planeación en archivo central antes de recibir las transferencias documentales de las áreas	No se dimensiona la capacidad de archivo en cada área	
			No se hace seguimiento a los compromisos hechos por las áreas cuando se hace visita preliminar antes de hacer una transferencia. REPETEA	No se dimensiona la capacidad de almacenamiento del archivo central según TRD de 5 a 10 años	No se tiene conciencia del manejo de los documentos de cada área y manejo del archivo	
			No se ha hecho eliminación a su debido tiempo o transferencias secundarias o preservación adecuada al archivo según corresponda YAAM			
			No existe el control de calidad al diligenciamiento de los inventarios documentales por parte de las áreas			
No se han hecho transferencias secundarias		Falta de conocimiento de algunas funcionalidades de Orfeo	No se conoce la política de gestión documental para las áreas			
		No se diligencian con la debida periodicidad el FUID(archivos en excel)	No se comparte las buenas practicas de otras área que hacen eficiente el proceso. LISTARLAS			
		Se comparten por el Drive los inventarios documentales	No se divulgan los proceso del área de gestión documental			
			El área de gestión documental no hace seguimiento periódico al diligenciamiento de los FUID			
Aplicación inadecuada del método de administración de documentos de gestión en las áreas	Capacitación incompleta sobre el manejo del archivo en el área de gestión	Falta de conocimiento de algunas funcionalidades de Orfeo	No se conoce la política de gestión documental para las áreas	No se tiene implementado el seguimiento periódico a la gestión del archivo de las áreas	Las áreas no diligencian los inventarios documentales con debida frecuencia para prepararse para las transferencias documentales	Al no realizar transferencias al archivo central se genera acumulación de papel el cual puede generar riesgo biológico(polvo, animales rondores, insectos)
	Capacitación incompleta en una adecuada transferencia de archivo de gestión al archivo central	No se diligencian con la debida periodicidad el FUID(archivos en excel) ES LA MISMA F367	No se comparte las buenas practicas de otras área que hacen eficiente el proceso. LISTARLAS			
	Capacitación incompleta en la gestión de Orfeo	Se comparten por el Drive los inventarios documentales	No se divulgan los proceso del área de gestión documental		No se tiene conciencia del manejo de los documentos de cada área y manejo del archivo	
	Capacitación incompleta en mesa de servicios para el proceso de gestión documental		El área de gestión documental no hace seguimiento periódico al diligenciamiento de los FUID			
	Que servicios brinda el área de gestión documental a las áreas de RTVC					
	Comunicación con el área de gestión documental por diversos canales					
	En algunas áreas no tiene definida una persona para el control del archivo de gestión Maribel					
Los controles aplicados a la gestión de entrega son físicos	El recorrido diario ejecutadopara la recolección en ocasiones no tiene correspondencia para entregar	3i bien se tiene acceso al portal de 4/72 es necesario que los reportes a consultar sean más detallados. Maribel	Es necesario mejorar la comunicación entre las áreas y correspondencia "+	Los reportes presentados por 4/72 se encuentran a nivel muy macro y no permiten realizar una medición específica de la gestión en términos de oportunidad e MAMBEL	Las solicitudes por parte de las áreas deben realizarse oportunamente.	
			Indicar tratamiento de licitaciones o casos especiales ANS CON ALREDICO Y OTRAS Maribel			
			Estimar oportunidad de gestiones de correspondencia que van a demandar mayor dedicación			
Distribución de la gestión entre los dos mensajeros	El rendimiento de la gestión de la gestión diaria no es homogéneo e		No hay posibilidad de hacer trazabilidad al estado de la gestión individual		El reporte de la gestión diaria se diligencia físicamente	
			Los controles aplicados no son suficientes para medir la gestión de los mensajeros			
			Ciertas gestiones son asumidas por el personal de gestión documental Maribel			
Las opciones de radicación de la mesa de servicio no admiten el detalle		La admón de las TRD se lleva através de la carpeta compartida .	La actualización no se realiza si no reciben visita de GD	El Kpi trazado no es objetivo totalmente	La información de entrada para actualización no se obtiene sino se visita el área	La entrevista insumo para la actualización se realiza en una forma ficticia
			La encuesta aplicada para la actualización no se encuetra digitalizada			
Es necesario cuantificar las solicitudes de servico que representan volumen	Se encuentra centralizado el proceso en una persona		No se encuentran tipificados todos los servicios en la mesa	Los KPI actuales no reflejan el esfuerzo total	Las solicitudes para entes especiales quedan registradas en el 3W pero no existe un tratamiento ágil asignado por el equipo de trabajo	
			No se encuentra documentado puntualmente el proceso de digitalización			

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
3	Se realiza nuevamente el cargue del documento, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	05/10/2026

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."