

# **EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU**

## **UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL**

### **PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Versión revisada No. 4  
Enero 5 de 2021

Jorge Iván Zapata Henao  
Técnico Administrativo grado 02

## TABLA DE CONTENIDO

## PAGINA

Presentación	3
Marco conceptual	4
Definiciones	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Marco Normativo del proceso	5
Consideraciones básicas	9
Planeación	9
Requisitos técnicos	10
Requisitos administrativos	10
Producción documental	11
Recepción de documentos	12
Ventanilla única de radicación	13
Distribución de documentos	15
Trámite de documentos	16
Organización de documentos	17
Consulta de documentos	17
Conservación de documentos	18
Disposición final de documentos	19
Comité de archivo	20
Programa de transferencias primarias	20
Programa de capacitación para el proceso de gestión documental	21
Solicitud de recursos para la gestión	22
Tablas de retención documental	23
Unidad de correspondencia	25
Archivo central	
Archivo histórico	26
Adecuación a la directiva presidencial de cero papel en la administración pública	27
Regulación del derecho de petición	28
Buenas prácticas para reducir el uso de papel	30
Reciclar	31
Metas a corto plazo	32
Objetivos a corto plazo	32

## PRESENTACION

Para dar cumplimiento al decreto 1080 de 2015, reglamentario del título V de la Ley 594 de 2000 – “Ley General de Archivos”, parcialmente a los artículos 58 y 59 de la ley 1437 de 2011 y la ley 1755 de 2015 que reglamentó el derecho de petición, relacionados con la elaboración de programas de gestión de documentos en las entidades públicas o las privadas que cumplan funciones públicas, la Unidad de Gestión Documental de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, ha diseñado este programa de gestión documental, como instrumento de apoyo para el desarrollo de sus procedimientos manuales y automatizados de Correspondencia, Archivo Central e Histórico.

El objetivo del proceso de Gestión Documental es administrar los documentos que se producen y reciben en la entidad garantizando su organización, conservación, custodia y disposición final, mediante, la centralización del sistema para la administración de archivos y los servicios ofrecidos por la Unidad de Gestión Documental y así se ve desde la perspectiva de la ley 594 General de Archivos.

El Programa de Gestión Documental, es un instrumento que ofrece, un conocimiento detallado sobre las técnicas organizativas, y normas que se deben aplicar para gestionar los documentos, con un enfoque claro y sencillo; además, permite estandarizar las diferentes etapas del proceso de Gestión Documental, de manera que las actividades técnicas o procedimientos aplicados desde la planeación, hasta la preservación de los documentos, siempre se desarrolle de la misma manera.

La gestión documental en la Empresa para la Seguridad Urbana, se enmarca dentro del concepto de Archivo Total, comprendiendo procesos centralizados de planeación, producción, recepción, distribución, trámite, consulta, organización, recuperación preservación y disposición final de los documentos, y de forma expresa, refiere entre otros aspectos, a la adopción de las Tablas de Retención Documental, instrumento archivístico que identifica las funciones y procedimientos, los documentos que se producen, reciben y deben conservar, con sujeción al principio de eficiencia que rige la función administrativa, y al de racionalidad, que rige para los archivos como elementos fundamentales de la administración pública, agentes dinamizadores de la acción estatal y sustento natural de los procesos informativos.

La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU tiene establecidos los siguientes procedimientos como parte de su programa de calidad:

1. PR-GDO-01 PROCEDIMIENTO DE GESTION DOCUMENTAL.
2. PR-GDO-02 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCION DE LA DOCUMENTACION.
3. PR-GDO-03 PROCEDIMIENTO PARA COSNULTA DE LA DOCUMENTACION
4. PR-GDO-04 PROCEDIMIENTO PARA DISPOSICON FINAL DE DOCUMENTOS

## MARCO CONCEPTUAL

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

El marco conceptual está inmerso en el cumplimiento de estándares de calidad, constituidos por los requisitos de la Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos, el decreto 2609 de 2012, norma NTCGP 1000 : versión 2009 y la norma ISO 9001: versión 2015.

## DEFINICIONES

AGN: Archivo General de la Nación  
PGD: Programa de gestión documental  
CDP: Consejo Departamental de Archivos

## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un programa de gestión de documentos en la Empresa para la Seguridad Urbana que permita estandarizar y normalizar de manera sistemática la información que se genera y se recibe en la entidad, con base en las directrices del Archivo General de la Nación, dando seguridad, confianza y calidad, y apoyo a cada uno de los procesos en la toma oportuna de decisiones.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Implementar los lineamientos establecidos en las tablas de retención documental, sobre la permanencia mínima de documentos en el archivo central, con el fin de asegurar su control objetivo, efectivo y ordenado.
2. Resaltar la importancia que tienen los documentos de archivo generados en la entidad, dentro del cumplimiento de sus funciones.
3. Fortalecer la seguridad en los sistemas de información de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.
4. Garantizar la obtención de mejores resultados en el almacenamiento y manejo confidencial de la información.
5. Aplicar el correcto manejo de un sistema de información electrónica, basados en las pautas estipuladas la normatividad vigente.
6. Preservar correctamente la documentación siguiendo cánones como el manejo de temperatura, y humedad en el lugar donde se estén almacenando.

**EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS - ESU  
MARCO LEGAL DEL PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL**

<b>NORMA</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA</b>	
Artículos 8	El estado tiene la obligación de proteger la riqueza cultural del país
Artículo 15	Derecho a la intimidad y al buen nombre de todas las personas
Artículo 20	Derecho a la información y a estar informado
Artículo 23	Derecho de petición
Artículo 27	Libertad de enseñanza, aprendizaje, investigación y práctica
Artículo 70	Acceso a la cultura en igualdad de oportunidades
Artículo 72	Patrimonio cultural de la nación
Artículo 74	Derecho de acceso a los documentos públicos
Artículo 95	Deberes del ciudadano colombiano
Artículo 112	Derechos de la oposición
Artículo 313	Funciones de los Concejos Municipales
<b>LEYES</b>	
Ley 43 de 1913	Obligación de recibir los archivos por inventario y organizarlos
Ley 163 de 1959	Protección al patrimonio artístico y cultural de la nación
Ley 71 de 1971	Firma de documentos en original o con sello de firma.
Ley 39 de 1981	Sustituye el papel sellado por el papel común en todos los actos
Ley 57 de 1986	Publicidad y acceso a los documentos públicos
Ley 80 de 1989	Creación del archivo general de la nación
Ley 6 de 1992	Valor probatorio de impresión de imágenes ópticas no modificables
Ley 190 de 1995	Moralidad dentro de la administración pública
Ley 100 de 1993	Documentos presentados en visitas de autoridades laborales
Ley 527 de 1999	Acceso y uso de mensajes de datos y comercio electrónico
Ley 594 de 2000	Ley general de archivo, regula función en entes públicos
Ley 962 de 2005	Artículo 26, 28 y 46 factura electrónica, conservación por 10 años
Ley 1409 de 2010	Regulación de la actividad archivística
Ley 1437 de 2011	Código contencioso administrativo
Ley 1755 de 2015	Regulación derecho de petición
<b>DECRETOS</b>	
Decreto 264 de 1963	Reglamenta la ley 163 de 1959 protección al patrimonio cultural
Decreto 1260 de 1970	Estatuto del registro civil de las personas
Decreto 2527 de 1950	Procedimiento para microfilmear y valor probatorio de las copias
Decreto 3354 de 1954	Procedimiento con archivos en microfilm, públicos y privados
Decreto 624 de 1989	Uso de los medios magnéticos en la información tributaria
Decreto 1777 de 1990	Estatutos del archivo general de la nación
Decreto 2649 de 1993	Conservación y destrucción de libros de contabilidad
Decreto 2620 de 1993	Autoriza el uso en archivos de diferentes medios como disco óptico
Decreto 856 de 1994	Libros y archivo del registro de proponentes

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

Decreto 1382 de 1995	Tablas de retención y transferencias de documentos al AGN.
Decreto 1748 de 1995	Archivos laborales informáticos y bonos pensionales
Decreto 2150 de 1995	Autoriza uso de sistemas electrónicos de archivos y trans.de datos
Decreto 422 de 1991	Conservación de copias de cintas de máquinas registradoras
Decreto 1094 de 1996	Valoración de la factura electrónica
Decreto 998 de 1997	Transferencia de archivos históricos al archivo general de la nación
Decreto 1571 de 1998	Hojas de vida de empleados públicos y trabajadores oficiales
Decreto 4400 de 2004	Artículo 15 a 17 Tributario deber de conservar información y pruebas
Decreto 2980 de 2005	Conservación de archivos de entidades públicas en liquidación
Decreto 2678 de 2012	Reglamenta ley 594 - Red Nacional de Archivos
Decreto 2609 de 2012	Proceso de gestión documental
Decreto 1515 julio 2013	Transferencia de archivos históricos al archivo general de la nación
Decreto 1080 de 2015	Decreto reglamentario para los procesos de gestión documental

#### ACUERDOS

Acuerdo 002 de 1996	Comité evaluador de documentos
Acuerdo 006 de 1996	Comité evaluador de documentos
Acuerdo 11 de 1996	Criterios de conservación y organización de documentos
Acuerdo 2 de 1997	Presentación de tablas de retención documental
Acuerdo 56 de 2000	Requisitos para consulta y acceso a los documentos de archivo
Acuerdo 50 de 2000	Situaciones de riesgo con documentos y normas de prevención
Acuerdo 47 de 2000	Acceso a documentos de archivos y restricciones
Acuerdo 49 de 2000	Condiciones de edificios y locales destinados a archivos
Acuerdo 48 de 2000	Conservación preventiva y restauración documental
Acuerdo 22 de 2000	Reglamento general de archivos municipales
Acuerdo 16 de 2002	Política archivística y disposiciones para archivos públicos
Acuerdo 37 de 2002	Especificaciones técnicas para servicios de archivos
Acuerdo 38 de 2002	Inventario documental y responsabilidad del servidor público
Acuerdo 39 de 2002	Procedimiento para aplicar tablas de retención documental
Acuerdo 41 de 2002	Reglamento de entrega de archivos de entidades liquidadas, fusiona
Acuerdo 42 de 2002	Criterios de organización de archivos de gestión entidades públicas

#### RESOLUCIONES

Res 128 may 2010 AGN	010-tablas de retención y valoración
----------------------	--------------------------------------

#### CIRCULARES

Circular 01 de 1998 AGN	Creación de archivos generales municipales
Circular 1 de 2001 AGN	Elaboración y adopción de tablas de retención documental
Circular 7 de 2002 AGN	Organización de archivos de entidades de la rama ejecutiva
Circular 4 de 2003 AGN	Organización de historias laborales
Circ. 004 de 2003 DAFP	Hojas de vida laborales
Circ. 035 de 2009 PGN	aplicación de ley 527 entes públicos
CIRC 005 sep 2012 AGN	Procesos de digitalización de documentos

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

Circ 005 oct 2011 AGN Envío de documentos originales a otras entidades del estado

#### RESOLUCIONES INTERNAS

Res 052 de 2005 Políticas de gestión documental

Res 544 de 2016 Funciones del Comité de Archivo

Res 071 de 2006 Adopción de software oficial de gestión documental

Res 173 de 2016 Adopción de TRD actualizadas

### CONSIDERACIONES BASICAS

Para elaborar este programa de gestión documental, se consideraron los siguientes aspectos:

#### 1. Administrativos

Se refiere a contemplar las situaciones administrativas resultado de la gestión de documentos en aspectos como la transparencia, la simplificación de trámites y la eficiencia de la administración.

#### 2. Económicos

Hacen relación al análisis de situaciones de tipo económico de la gestión de documentos, como la reducción de costos derivados de la conservación de documentos innecesarios y la racionalización de los recursos destinados para la gestión documental.

#### 3. Archivísticos

Considerados como la base del programa; se refieren a los contemplados en la Ley 594 de 2000 y en la teoría sobre la gestión de documentos. Partimos de la base de los principios archivísticos, del concepto de archivo total, el ciclo vital del documento, el principio de procedencia de los documentos y del principio de orden original.

### PLANEACION

El diseño y desarrollo de este programa de gestión documental, obedece a un plan de acción que sigue líneas concretas acorde con la misión de la empresa, su visión del futuro y los objetivos estratégicos de la ESU.

Buscamos facilitar la implementación de manera efectiva, y contemplamos la identificación de problemas, oportunidades y objetivos, análisis y determinación de los requerimientos de información, mantenimiento y evaluación, documentación del programa, planes de mejoramiento y planes de contingencia.

Corresponde además, a un plan discriminado a corto, mediano y largo plazo y cuenta con el Comité del Sistema Integrado de Gestión y la Unidad de Gestión Documental como órgano coordinador de la gestión de documentos.



Buscamos que a través de este programa se definan las políticas generales de la gestión documental en la Empresa para la seguridad Urbana y se cree un conjunto de directrices que faciliten el planeamiento de la documentación.

### Requisitos técnicos

Se refieren a las condiciones o instrumentos técnicos previos como:

Manuales de procesos y procedimientos registrados en el sistema de calidad.

Manual de funciones.

Políticas de gestión documental debidamente aprobadas.

Organigrama institucional.

Tablas de retención documental debidamente aprobadas y actualizadas.

Adopción de normas técnicas y normatividad en general.

Existencia o no de archivos en las diferentes fases del ciclo vital y de Unidad de Correspondencia cuando se haga necesario, para ello, se deberá verificar el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a. Centralización de la recepción y envío de los documentos, para tal efecto se asignará a la Unidad de Gestión Documental (adecuación de la oficina de recibo y despacho de correspondencia o ventanilla única de radicación).
- b. Definición de procedimientos de distribución de documentos internos y externos.
- c. Tener debidamente refrendadas por el Consejo Departamental de Archivos, las tablas de retención documental.
- d. Contar con el Comité de Archivo el cual deberá tener definidas y actualizadas sus funciones sus funciones.

### Requisitos administrativos

Hacen relación a la necesidad de integrar el programa de gestión documental (PGD) con todas las funciones administrativas de la entidad, así como con los sistemas de información, con los aplicativos, demás herramientas informativas de las que haga uso la entidad, en atención a las siguientes consideraciones:

- La Gestión de Documentos debe inscribirse como un programa estratégico de la entidad, con el apoyo de la alta dirección.
- Tener definido el sistema de administración de archivos de la entidad.
- Contar con la participación de las diferentes áreas de la entidad, en especial con la estructura directiva y aquellas áreas relacionadas con las compras y suministros, la tecnología, el desarrollo organizacional y el presupuesto.
- La Unidad de Gestión Documental debe contar con el talento humano debidamente asignado a funciones de archivo y con dedicación exclusiva para realizar dicha labor.



- La entidad deberá contar con un programa de capacitación que permita a los funcionarios del archivo ampliar y mejorar sus conocimientos en aspectos de la gestión documental.

Las instalaciones de la Unidad de Gestión Documental deben reunir las condiciones mínimas para el adecuado desarrollo de su función, siguiendo las recomendaciones del Archivo General de la Nación, en relación con las características arquitectónicas y medioambientales, espacio, distribución de áreas de acuerdo con el flujo de los procesos del archivo, ubicación con relación a las dependencias, mobiliario y equipo.

## ACTIVIDADES

El decreto 1080 de 2015 compilatorio de otros decretos y reglamentario de la ley 594 de 2000 en su Artículo 22. Procesos Archivísticos, establece que la gestión de documentos dentro del concepto de archivo total, comprende procesos tales como la planeación, producción o recepción, la distribución, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición final de los documentos y valoración.

Para efectos de la conceptualización del programa de gestión documental, se han determinan los siguientes procesos que estarán interrelacionados entre sí y se desarrollarán en las unidades de correspondencia y durante las etapas del ciclo vital del documento (Archivo Central y Archivo Histórico):

1. Planeación de documentos desde el punto de vista de calidad.
2. Producción de documentos
3. Recepción de documentos,
4. Distribución de documentos,
5. Trámite de documentos,
6. Organización de documentos,
7. Consulta de documentos,
8. Conservación de documentos
9. Disposición final de documentos.

## PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

### Definición

Generación de documentos de la institución en cumplimiento de sus funciones.

La Producción Documental comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de la entidad.

Para la producción de documentos se sigue lo establecido por la norma NTCGP: 1000 numeral 4.2.3 control de documentos.

- a. Aprobación,
- b. Revisión y actualización,
- c. Identificación de cambios y estado actual,
- d. Disponibilidad,
- e. Legibilidad,
- f. Documentos de origen externo
- g. distribución

h. Documentos obsoletos

Para la realización de este control se cuenta con el coordinador de calidad funcionario responsable de que lo anterior se cumpla llevando control en el listado maestro de documentos Internos y enviando todas las modificaciones al Comité de Archivo para su aprobación.

## RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

### Definición

Es el conjunto de actividades que buscan verificar y controlar la recepción de documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica. En este proceso se pueden identificar las siguientes actividades:

Actividades: mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico institucional, página web, otros, entrega personal.

### Recepción de documentos

Se debe verificar que estén completos, que correspondan a lo anunciado, confrontación de folios, copias, anexos, firmas y sean competencia de la entidad para efectos de su radicación y registró con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

### Radicación de comunicaciones oficiales

Procedimiento por medio del cual la entidad les asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas (Internas y externas), dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

La entidad cuenta con el software de Gestión documental llamado Mercurio en el cual se realiza el proceso de radicación. La radicación de las comunicaciones Recibidas (vienen de afuera para la entidad), es recibida en la ventanilla única de radicación quien verificara los requisitos del documento y las políticas internas para algunos documentos. Una vez verificado procede a su registro de radicación.

### Procedimiento recepción documental

La Empresa para la Seguridad Urbana maneja la radicación de documentos identificándola con un número compuesto por 10 dígitos, los cuales se establecen así:

- a) Los 4 primeros corresponden al año (2012, 2013, 2014, 2015).
- b) Los 6 siguientes corresponden a la serie consecutiva hasta N números.

### Políticas del procedimiento

Horario de atención.

Lunes a jueves el horario de atención al público es de 7:30 a 12:30. y 13:30 a 17:30.

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

Viernes 7:30 a 12:00 y 14:00 a 17:30.

Es necesario tener en cuenta que este horario cubre la radicación de documentos, así como el envío y digitalización de los mismos.

Todo documento que llegue a la entidad debe ser radicado, atendiendo su orden de llegada, por políticas de la Entidad, la bandeja de entrada de Mercurio de los funcionarios debe ser revisada diariamente, para entre otras cosas, identificar cualquier tipo de radicado que requiera tratamiento especial.

Todo documento que llegue a la Entidad debe ser radicado el mismo día en que llega.

Cuando se radica un documento y se direcciona o asigna de manera incorrecta a una dependencia que no es competente para dar trámite o respuesta al radicado, el documento debe ser reasignado al área o funcionario que corresponda.

### **VENTANILLA UNICA DE RADICACION**

Como se especificó antes, la ventanilla única de radicación en la Empresa para la Seguridad Urbana es la Unidad de Gestión Documental adscrita a la Secretaría General, la recepcionista es la persona encargada de recibir la documentación, la verifica y controla la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural, jurídica o entidades públicas.

Para ello, debe revisar que los documentos estén completos, que correspondan a lo anunciado y sean competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

Si los documentos son entregados en sobre, éste debe ser abierto para verificar que la guía corresponda a los documentos que se están entregando, contar número de folios y anexos y anotar la cantidad en la primera página.

Cuando se recibe la documentación a través de agencias de correo se firmará la guía de recibido. Cuando los documentos son entregados personalmente se debe verificar:

El original de la comunicación que se radica como la copia del usuario sean iguales. Los documentos estén foliados indicando en la primera hoja el total de hojas que conforman el documento y el tipo de anexos si los trae (libros, CDS, revistas, plegables, etc).

### **Recepción de documentos por fax**

Los documentos que se reciban vía fax, serán analizados previamente para determinar las características de correspondencia oficial y proceder a la radicación si es del caso.

### **Recepción de documentos por correo electrónico**

Todas las comunicaciones o mensajes que se reciban o envíen a través del correo electrónico institucional y que comprometan la responsabilidad civil, administrativa, social, penal y fiscal de la Empresa serán radicados para su posterior consulta.

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

Sólo se podrán eliminar correos “basura” o aquellos con contenido publicitario.

La clave del correo electrónico institucional sólo debe ser conocida y administrada por cada usuario. Al momento del retiro de un funcionario, el área de infraestructura tecnológica, lo deberá desactivar de la red interna.

El artículo 61 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, establece que para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

Radicación de entrada, digitalización y traslado:

La radicación se hará en la ventanilla única de radicación, misma forma en la que se radican documentos recibidos desde las diferentes fuentes.

Se anexa a este documento el instructivo de gestión documental para Mercurio.

Descripción de anexos

### **Recepción de documentos recibidos vía Correo certificado**

Servicio a través del cual se reciben documentos, que a través de una certificación válida judicialmente, prueba la entrega bajo firma de los envíos.

Este servicio permite el manejo de toda clase de correspondencia que requiera de tratamiento especial o con seguimiento y control en todos sus procesos a nivel nacional.

## **DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS**

### **Definición**

Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

La distribución se relaciona con el flujo de los documentos al interior y al exterior de la entidad.

Sin interesar el medio de distribución de los documentos, se debe contar con mecanismos de control y verificación de recepción y envío de los mismos. En este proceso se distinguen actividades como:

### **Distribución de documentos internos**

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

Para realizar el proceso de distribución se debe tener en cuenta:

Identificación de la dependencia.

Enrutamiento de documentos a la dependencia competente. Digitalización de documentos en el software. Registro de control de entrega de documentos a las áreas.

### **Distribución de documentos externos**

#### **Medios de distribución**

Personal, fax, correo tradicional, correo electrónico, correo certificado, mensajero.

Para realizar el proceso de distribución, se debe tener en cuenta el control de cumplimiento de los requisitos del documento.

Gestión del correo tradicional: Normal, certificado, especial.

Control y firma de guías y planillas de entrega.

Control de devoluciones.

Organización mensajería externa.

Registro de control de envío de documentos.

Contratación de empresas especializadas en mensajería.

### **Distribución de documentos recibidos**

#### **Medio de Distribución**

Recorrido Interno, Correo Electrónico, Software de Gestión Documental.

Una vez realizada la radicación del documento automáticamente el sistema se lo envía al destinatario a través del software Mercurio, también envía notificaciones al correo electrónico cada vez que le llegue un documento, también el software tiene la opción de enviar el documento al correo Electrónico deseado.

## **TRÁMITE DE DOCUMENTOS**

### **Definición**

Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

En este proceso se identifican los diversos trámites de acuerdo con la competencia de cada dependencia y las funciones asignadas, a su vez se establecen tiempos de respuesta y vigencia de los trámites. Como producto de esta actividad se encuentran los flujos documentales.

En desarrollo de sus funciones, cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, dichos documentos integran sus respectivas series documentales.

De acuerdo con la normatividad existente en el país, se deben tener en cuenta los tiempos máximos establecidos para el trámite oportuno de las comunicaciones.

En este proceso se señalan las actividades de:

Recepción de solicitud o trámite (comunicación) Identificación del trámite.

Determinación de competencia, según funciones de las dependencias.

Confrontación y diligenciamiento de planilla de control y ruta del trámite (control de entrega de documentos, recorrido).

Proyección y preparación de respuesta. Respuesta a las solicitudes. Trámites a que haya lugar con la producción de documentos hasta la culminación del asunto.

## **ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

### **Definición**

Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.

La organización de los documentos permite una rápida identificación de los expedientes, valorar las funciones y necesidades operacionales de las oficinas, contar con sistemas de ordenación fáciles de entender por los usuarios, ubicar los documentos para su consulta, transferencia o disposición final.

Elaboración de inventarios documentales. Organización y entrega de transferencias documentales. Aplicación de la disposición final de las TRD (Tablas de retención documental).

La herramienta de clasificación de documentos es el cuadro de clasificación documental, el cual, resume las series, subseries y tipos documentales que se generan en la entidad.

Ver anexo cuadro de clasificación documental.

## **CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS**

### **Definición**

Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

La consulta garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural, Estado Colombiano, etc.) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos (cumpliendo los requisitos para cada caso).

Para el cumplimiento de este propósito, el archivo debe atender los requerimientos y solicitudes de manera personal, telefónica, escrita, por correo electrónico o registrando en el software de gestión documental la solicitud del usuario y remitiendo ésta al funcionario competente.

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

La consulta de documentos, por parte de funcionarios de otras dependencias o de los ciudadanos, se debe facilitar con los controles correspondientes (formatos para control de préstamos).

La consulta se puede hacer mediante solicitud verbal. La recuperación de los documentos entendida como la acción y efecto de obtener por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos, se logra mediante la disponibilidad y actualización de éstos, ya sean inventarios, guías, catálogos e índices.

Las actividades básicas en esta fase son:

#### Formulación de la consulta

1. Determinación de la necesidad y precisión de la consulta.
2. Determinación de competencia de la consulta.
3. Condiciones de acceso.
4. Disponibilidad de información en términos de restricciones por reserva o por conservación.

#### Estrategia de búsqueda

1. Disponibilidad de expedientes.
2. Disponibilidad de fuentes de información.
3. Herramientas de consulta en Mercurio
4. Ubicación de los documentos.

#### Respuesta a consulta

1. Atención y servicio al usuario.
2. Registro y control del préstamo
3. Control de devoluciones

### **CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**

Conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

#### ACTIVIDADES

Conservación preventiva de documentos Conjunto de estrategias y medidas de orden técnico, político y administrativo orientadas a evitar o reducir el riesgo de deterioro de los documentos de archivo, Aplicación de tablas de retención documental.

Aspectos a tener en cuenta:

- Ubicación
- Aspectos estructurales
- Capacidad de almacenamiento
- Distribución
- Estantería
- Distribución de la estantería
- Mobiliario

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia



- Condiciones ambientales
- Ventilación
- Iluminación
- Humedad
- Mantenimiento

## DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS

### Definición

Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

### Actividades

1. Análisis del inventario general de documentos.
2. Revisión del avance de aplicación de TRD.
3. Toma de decisiones sobre la disposición final de documentos

**La conservación total** se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia.

### Eliminación de documentos

Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental, para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, se encargará a una Empresa especializada en la eliminación de documentos físicos.

### Selección documental

Actividad de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central, con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo, para su conservación permanente

### Digitalización

Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilme y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.

Programa de Gestión Documental Automatizado

Diversos soportes Intranet

El Internet

El documento electrónico

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

Las imágenes digitales  
Archivos sonoros en red.

Para el desarrollo del Programa de Gestión Documental se cuenta con el Sistema de Gestión Documental Mercurio, el cual se ajusta conceptualmente a los principios archivísticos, permitiendo incorporar la gestión de documentos a todos los procesos de la Empresa para la Seguridad Urbana.

El proceso está automatizado con importantes ahorros en tiempo, recursos y costos, además permite realizar un adecuado control de los documentos desde su producción, recepción, distribución, hasta su disposición final, con lo cual se cumple con los objetivos de un Programa de Gestión Documental.

El manual de gestión documental brinda la información necesaria sobre la operación y funcionalidad del Sistema de Gestión Documental Mercurio por lo que se sugiere su consulta diaria.

### **COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Su conformación y tareas principales están definidas en el decreto 1499 de 2917, modificatorio del decreto 1083 de 2015, y en la circular 100-004 de 2018, conjunta entre Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación, se centra en la definición de las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones relacionados con las actividades de gestión documental.

### **PROCEDIMIENTO**

Mediante acto administrativo, se conforma el Comité del Sistema Integrado de Gestión y se nombran los miembros correspondientes.

Para sesionar, se debe elaborar comunicación dirigida a los miembros de comité de archivo y a las personas interesadas en los temas que se van a tratar reunión, se envía mínimo con ocho días de anticipación, se menciona el orden del día, fecha, lugar y hora de la reunión.

El comité debe ser presidido por el Gerente o su delegado y actúa como secretario el delegado de la Secretaría General.

### **PROGRAMA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES**

El programa de gestión documental de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, está basado en la conformación de una única Unidad de Gestión Documental, con administración centralizada de la información en la cual funciona la ventanilla única de radicación.

Por lo anterior, no se programan transferencias primarias, ni se hacen transferencias de documentos a otras entidades.

### **DESCRIPCION**

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, no hace transferencias de documentos. Se describe como transferencias los traslados de documentos que se hacen desde el Archivo Central hacia el archivo histórico de la Empresa el cual hace parte del Archivo centralizado, y para el que se hace uso de un servicio de custodia externa de documentos.

El plazo para conservar documentos en el archivo central está definido por las tablas de retención documental.

Tomamos los archivos de gestión como aquellos documentos que están en trámite en cada puesto de trabajo, pero, no conforman ningún tipo de archivo en ninguna de las dependencias.

Todos los documentos físicos tramitados deben ser enviados a la Unidad de Gestión Documental.

Para efectuar los traslados de documentos al archivo histórico de la Empresa se requiere:

1. La tabla de retención documental, en la cual ya se ha concretado los resultados de valoración y de selección de documentos de acuerdo a su ciclo vital y a los valores primarios y secundarios.
2. Tramitar el inventario de las series documentales a transferir, en el cual se refleja la clasificación, ordenación y descripción de la documentación de la información transferida.

No es riguroso el número de veces que se deben enviar documentos al archivo histórico, éste, está definido por las tablas de retención documental.

## **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.**

### **Objetivo**

Preparar al personal para el tratamiento especializado e integral de los documentos generados y producidos por la „, con la aplicación de conceptos de administración documental y el uso de la herramienta tecnológica Mercurio.

Avanzar hacia el concepto de proceso de gestión documental en la oficina 0 papel.

### **Descripción**

Permite integrar a los usuarios en el conocimiento del programa de gestión documental de la entidad, por lo tanto, esta capacitación contiene aspectos relativos a:

1. Importancia de los documentos y el archivo de la entidad.
2. Manejo homologado del lenguaje archivístico.
3. Racionalización y control de la producción de documentos.
4. Manejo de políticas y conocimiento general de la normatividad más importante.
5. Aspectos relativos a la responsabilidad de los trabajadores oficiales.

El programa de inducción de empleados nuevos tiene incluido el componente de capacitación en el software de gestión documental y es obligatorio para los nuevos funcionarios nuevos y de reinducción para los antiguos.

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5  
Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)  
Medellín - Antioquia

La Unidad de Gestión Documental tiene establecido un programa anual de actualización de los funcionarios.

### **Procedimiento**

Con el apoyo del área de Gestión Humana, se diseñarán los contenidos y se elaborará el programa de inducción en gestión documental a cada empleado nuevo al inicio de sus labores.

La programación, convocatoria y demás labores logísticas para la realización de las capacitaciones a personal antiguo se hará según plan de trabajo de la Unidad de Gestión Documental, también con el apoyo de Gestión Humana.

## **SOLICITUD DE RECURSOS PARA LA GESTIÓN - PRESUPUESTO ANUAL**

### **Objetivo**

Contribuir objetivamente a la construcción del presupuesto anual de la entidad.

### **Descripción**

Además de los gastos anuales referentes al funcionamiento de la Unidad de Gestión Documental, se debe establecer el costo de los programas especiales que se deban ejecutar, previa aprobación del Comité de Archivo.

### **Procedimiento**

**Analizar los** costos para cubrir necesidades de funcionamiento del área, lo cual incluye: cotizaciones para la prestación de servicios (mantenimiento de hardware y software, envío de correspondencia, empastada de libros, custodia de documentos físicos y medios digitales a cargo de un tercero, digitalización de documentos, servicio de mensajería, proyectos especiales apoyo humano en las eventualidades y demás que se requiera, compra de enseres o implementos de archivo y papelería especializada.

Una vez realizado el análisis, se debe enviar anualmente al área de presupuestos, con el fin de incluirlo en el presupuesto anual.

Una vez anualmente.

## **TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL**

Dada la importancia de la Tabla de Retención Documental como un elemento indispensable en la gestión documental y en la racionalización de la producción documental, la institucionalización del ciclo vital de los documentos en archivo central e histórico, éstas, deben ser actualizadas cada dos años ó cada que ocurran cambios en la estructura administrativa de la Empresa, siguiendo las etapas y demás aspectos contemplados en el Acuerdo AGN 039 de 2002 y acuerdo 04 de 2013.

### **Primera Etapa**

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

Investigación preliminar sobre cambios ocurridos en la entidad, en las fuentes documentales (encuesta documental), Cambios ocurridos en la estructura administrativa a causa de las disposiciones, Cambios en el organigrama vigente, resoluciones y/o actos administrativos de creación de grupos de trabajo, funciones y manuales de procedimientos.

Aplicar la encuesta a los productores de los documentos con el fin de identificar nuevas unidades documentales que se producen y/o tramitan.

### **Segunda Etapa**

- Análisis e interpretación de la información recolectada.
- Analizar la producción y trámite documental teniendo en cuenta las funciones asignadas a las dependencias y los manuales de procedimientos.
- Identificar y asignar los valores primarios de la documentación o sea los administrativos, legales, jurídicos, informativos, contables y/o fiscales.
- Determinar tiempos de conservación.
- Conformar las series y subseries con sus respectivos tipos documentales.
- Adelantar la valoración documental, teniendo en cuenta el uso, la frecuencia en la consulta y las normas internas y externas que regulan su producción.
- Determinar el destino final de la documentación ya sea para su conservación total, selección o eliminación. La selección puede aplicarse a documentación no vigente administrativamente, a series documentales cuyo contenido se repite o se encuentra registrado en otras series; a series documentales cuyo valor informativo no exige su conservación total.

### **Tercera Etapa**

Actualización elaboración y presentación de la Tabla de Retención Documental para su aprobación.

El Técnico de Archivo preparará para aprobación del Comité de Archivo el informe final de actualización, acompañado de una introducción y de los anexos que sustenten el proceso y los criterios empleados en su elaboración.

El Comité de Archivo producirá un acta aprobando o desaprobando el informe.

El Informe de actualización acompañado del acta de aprobación deberá ser publicado en la página web de Empresa.

### **Cuarta Etapa**

La Unidad de Gestión Documental, elaborará los instructivos que refuercen y normalicen la organización de los documentos (Guías y catálogos) y la preparación de las transferencias documentales para el Archivo Histórico de la Entidad (Formato único de inventario documental).

La organización de los documentos en las diferentes fases de archivo: central e histórico se hará con fundamento en las Tablas de Retención Documental.

Las transferencias documentales primarias se adelantarán teniendo en cuenta los plazos establecidos en la correspondiente Tabla de Retención Documental, siguiendo, los procedimientos de limpieza de la documentación, eliminación del material metálico, identificación de material afectado por agentes biológicos.

Los documentos a eliminar de acuerdo con la Tabla de Retención Documental se destruirán y se dejará constancia en Acta que será suscrita por el técnico de archivo y aprobada por el Comité.

### **Quinta Etapa**

La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU establecerá dentro del plan de acción cada dos años una labor de seguimiento para la verificación de la aplicación de las Tablas de Retención Documental en la Unidad de Gestión Documental y en el archivo histórico, y establecerá las acciones de mejoramiento en el corto plazo, para atender las modificaciones suscitadas por cambios en los procedimientos, reformas organizacionales y funciones.

Todas las modificaciones a la Tabla de Retención documental que surjan del seguimiento o de la solicitud de una dependencia determinada, deberán ser avaladas por el Comité de Archivo e implementadas por esta Unidad Administrativa.

### **UNIDAD DE CORRESPONDENCIA**

En el artículo tercero del Acuerdo AGN 060 de 2001 se determina que las entidades públicas deberán establecer conforme a su estructura, la Unidad de Correspondencia, para efecto de este acuerdo la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, antes Metroseguridad, ha establecido como Unidad de Correspondencia la Unidad de Gestión Documental mediante resolución 052 de 2005.

La Unidad de Gestión Documental gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, de tal manera, que éstos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental, integrándose a los procesos que se llevan en el archivo central e histórico.

Además, esta dependencia, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y dotado con los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que a su vez, faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

Es importante hacer énfasis en que ninguna comunicación oficial podrá salir de la entidad por vía diferente a la de la unidad de correspondencia.

En la Unidad de Gestión Documental, se desarrollan los siguientes procesos del Programa de Gestión Documental:

Recepción  
Distribución  
Consulta de documentos

## **ARCHIVO CENTRAL**

La Empresa para la Seguridad Urbana ha tenido en cuenta aspectos de estructura administrativa, localización geográfica, número de usuarios del archivo, ubicación locativa, ergonomía de las instalaciones, y con base en ellos ha decidido que las características de su archivo deben ser las de un archivo de carácter centralizado con un sistema y control también centralizado, por esto, no se conforman archivos de gestión en ninguna de las dependencias.

En la fase de Archivo Central, se desarrollan los siguientes procesos del Programa de Gestión Documental:

Organización,  
Consulta,  
Conservación, y  
Disposición final de documentos.

## **ARCHIVO HISTÓRICO**

Es aquél al que se trasladan desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente. En esta fase se desarrollan los siguientes procesos del Programa de Gestión Documental:

Organización,  
Consulta,  
Conservación, y  
Disposición final de documentos.

## **Seguimiento**

El seguimiento será el aspecto más importante del Programa de Gestión Documental, por cuanto le da cohesión a las directrices formuladas.

Implica la manera como se da alcance a los objetivos, el cumplimiento de las fechas, la gestión de los recursos y todas las actividades administrativas de dirección del Programa, así como la adopción de los correctivos y medidas conducentes para reorientarlo en caso de incumplimiento de las metas fijadas (para aplicación de TRD, transferencias de archivos etc.).

Se debe indicar que este seguimiento requiere de un órgano de coordinación, el Comité de Archivo y la conformación de equipos de trabajo, que lleven a cabo esta labor.

## **CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**(Decreto 2609/12 Ministerio de la Cultura)**

**Directiva Presidencia 04 de 2012**

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia



La implementación de la iniciativa cero papel en las entidades contempla cuatro componentes principales:

1. Los procesos y procedimientos
2. La cultura organizacional
3. El componente normativo y de gestión documental
4. El componente de tecnología

El Gobierno Nacional se encargará de promover la adquisición e implementación de las herramientas de tecnología y los ajustes normativos necesarios.

Por su parte las entidades deberán promover activamente el cambio de cultura y los ajustes a nivel de procesos y procedimientos que se requieran.

Como parte de la preparación de la implementación del modelo de cero papel se recomienda seguir las siguientes indicaciones básicas:

El Diseño del programa de gestión documental Mercurio que funciona en la ESU, incorpora la gestión electrónica de documentos.

Promoción de buenas prácticas para reducir el consumo de papel.

Formulación de indicadores: facilitarán posteriores tareas de diagnóstico a la vez que permite controlar los avances e identificar oportunidades de mejora.

La identificación de las personas líderes en la implementación de cero papel en las oficinas.

La difusión a todos los empleados de la iniciativa por los canales disponibles en la ESU.

La promoción del cambio de la cultura organizacional en cuanto a la utilización de documentos físicos.

La implementación de procedimientos normalizados para la administración y utilización de documentos electrónicos.

## **REGULACION DEL DERECHO DE PETICION**

La ley 1755 de 2015 reglamentó el derecho de petición, de esto se desprende que el programa de gestión documental de la ESU debe:

1. Tener a disposición de la comunidad los instrumentos necesarios para que cualquier persona presente de manera respetuosa sus peticiones.
2. Los flujos documentales que se implementen en el software de gestión documental deben contemplar los siguientes términos para darse respuesta a los diferentes tipos de derechos de petición:

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

Todas las peticiones deben resolverse dentro los 15 días siguientes a la fecha de presentación. Las solicitudes de documentos e información general deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes a la fecha de presentación.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Las peticiones que se reciban de manera verbal, vía correo electrónico, escritas o telefónicas, deberán radicadas en el software de gestión documental.
4. Cuando la petición no sea acompañada de documentos que sean necesarios, deberá dejarse constancia en el radicado.
5. Se puede solicitar que algunas peticiones en especial se presenten por escrito.
6. De toda petición se deberá entregar constancia al peticionario.
7. Cuando no haya servicio en las oficinas se abrirá contacto directo a través de la página web de la ESU.
8. Todas la peticiones deberán tener como mínimo los siguientes datos: Los nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. El motivo de la petición, las razones que tiene para presentar su petición, documentos que desee agregar al trámite, firma.
9. Artículo 17 de la ley 1755 de 2015. *"Petición incompleta y desistimiento tácito*. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
10. Se rechazarán peticiones irrespetuosas.
11. Peticiones que sea repetitivas o ya resueltas se responderán con las mismas respuestas anteriores salvo que correspondan a derechos imprescriptibles.
12. Se atenderán en primera instancia peticiones que correspondan a derechos fundamentales o al estado de salud del peticionario.
13. Si la petición recibida no corresponde a las competencias de la >Empresa se deberá dar traslados dentro de los 5 días siguientes a la fecha de recepción a la autoridad competente.
14. Para grupos de peticiones sobre el mismo tema, se dará una única respuesta a todo el grupo de peticionarios.

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

[info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)

Medellín - Antioquia

15. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.

Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.

Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.

Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

#### **BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL**

La siguiente no constituye una lista exhaustiva, así que probablemente en la búsqueda de disminuir el consumo, la ESU pueda identificar otras estrategias creativas, que se espera puedan ser compartidas y promovidas en todos los niveles de la organización.

Usando el papel de forma racional (Reducir consumo).

Fotocopiar estrictamente cuando sea necesario e imprimir a doble cara (ahorro de papel).

Utilización de equipos multifuncionales controlados por una sola dependencia.

En el caso de los servidores públicos, deberán utilizar por defecto la impresión y fotocopia a doble cara, con excepción de aquellos casos en que normas internas, como las del Sistema de Gestión de Calidad o Programa de Gestión Documental, o requerimientos externos, exijan el uso de una sola cara de la hoja.

Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar.

Usar al máximo los medios electrónicos de los que dispone la Empresa para el envío de información.

Elegir el tamaño y fuente pequeños.

La Empresa para la Seguridad Urbana define el tipo y tamaño de letra en el manual de imagen corporativa.

En las versiones finales o en documentos oficiales deberán utilizarse las fuentes y tamaños determinados por el Sistema de Gestión de Calidad.

Configuración correcta de las páginas y revisión y ajuste de formatos.

Lectura y corrección en pantalla (no borradores impresos).

Evitar copias e impresiones innecesarias.

Guardar archivos no impresos en el computador.

Conocer el uso correcto de impresoras y fotocopiadoras

Es importante que todos los servidores públicos conozcan el correcto funcionamiento de impresoras, fotocopiadoras y multifuncionales para evitar el desperdicio de papel derivado por errores en su utilización.

Es necesario que se realicen sesiones de asistencia técnica sobre el manejo de estos equipos.  
Reutilizar el papel usado por una cara.

Se utilizarán las hojas de papel usadas por una sola cara para la impresión de borradores, toma de notas, impresión de formatos a diligenciar de forma manual, listas de asistencia, entre otros.

## **RECICLAR**

El reciclaje del papel disminuye los requerimientos de árboles para la fabricación de papel reciclado, así como la emisión de elementos contaminantes. Por tal motivo, la Empresa para Seguridad Urbana mantendrá políticas y acciones entre sus servidores que faciliten la selección de material reciclable en la fuente y el reciclaje del papel.

Promoción la implementación de herramientas de tecnología [Sustituir uso del papel].  
Promoción del uso de la Intranet.

La mayoría de las entidades deben aprovechar al máximo sus servicios de red interna y sus portales de Intranet. Dentro de alcance y uso de estos servicios se puede evitar la impresión está la posibilidad de publicar o compartir documentos, incluso aquellos de gran tamaño que no admiten el correo electrónico.

Uso del correo electrónico.

El correo electrónico debe constituir la herramienta preferida para compartir información evitando el uso de papel, pero es necesario que la entidad establezca y promueva políticas de gestión documental que reglamenten el uso apropiado entre los empleados para evitar que se transformen en repositorios de basura digital.

Herramientas de colaboración.

Con la creación de herramientas virtuales de trabajo, utilización del programa de mensajería instantánea, calendarios compartidos, edición de documentos compartidos.

La entidad deberá promover su uso, cuidando de implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que no se ponen en riesgo sus activos de información.

Aplicaciones de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido.

El elemento más importante para disminuir la utilización del soporte papel es el empleo de documentos en formato electrónico, bien sea que estos hayan sido migrados mediante procedimientos de escaneo, o que hayan sido creados mediante aplicaciones ofimáticas, programas de diseño, entre otras herramientas informáticas.

Para garantizar la correcta administración de estos documentos electrónicos de archivo es necesario que todos los empleados hagan uso de la aplicación de gestión de documentos Mercurio el cual permite la captura, registro, clasificación, archivo, control de acceso, facilita la publicación y recuperación así como su disposición final, con todas las medidas de seguridad necesarias.

La entidad deberá implementar formularios electrónicos y flujos documentales, que aseguren el adecuado manejo de la información y la gestión de contenidos.

La implementación deberá ajustarse a las normas, políticas y estándares internacionales y aquellas normas técnicas que sean adoptadas y/o homologadas por parte del Archivo General de la Nación.

#### **METAS A CORTO PLAZO**

1. Realizar la segunda actualización de las Tablas de Retención Documental en cada serie de documentos de la Empresa para la Seguridad Urbana para lo cual, se establecerá divulgación de la resolución con la aprobación de la actualización de las TRD por parte del Comité de Archivo.
2. Actualizar la versión, parámetros de descripción, entidades creadas, cargos, dependencias, y duplicidad de expedientes del programa de gestión documental Mercurio.
3. Implementar el código archivo como herramienta para la clasificación de documentos.

#### **OBJETIVOS A CORTO PLAZO**

1. Conservación de los documentos importantes en medios electrónicos.
2. Automatizar trámites internos en aplicación de la directiva presidencial 0 PAPEL.
3. Aplicar los principios archivísticos dentro de la administración.

Asesorar a la administración en el desarrollo de políticas, procedimientos y otras mejoras estructurales como soporte a la gestión de documentos electrónicos.