



Diagnóstico del archivo de gestión en el área de contrato de Empapa y organización documental

Jhon Sebastián Luna Alvarez

Proyecto presentado para optar al título de Archivista

Asesor

Oscar Andrés Mejía Sanchez, Especialista (Esp) en Ciencias de la Información

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Archivística
Apartadó, Antioquia, Colombia
2024

Cita	(Luna Alvarez, 2024)
Referencia	Luna Alvarez, J. S. (2024). <i>Diagnóstico del archivo de gestión en el área de contrato de Empapa y organización documental</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Seleccione ciudad UdeA (A-Z).
Estilo APA 7 (2020)	



Grupo de Investigación Seleccione grupo de investigación UdeA (A-Z).



Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

Este trabajo de grado está dedicado con mucho cariño y gratitud a mi madre, Luz Stella Álvarez, y a mi hermano, Duvan Felipe Luna, por su incondicional apoyo y por siempre estar a mi lado. Agradezco profundamente a los profesores que, más allá de su rol académico, se convirtieron en grandes amigos y mentores; Oscar Andres Mejia y demás, guiándome en este camino con paciencia y dedicación. Sin su apoyo, este logro no habría sido posible.

Tabla de contenido

Siglas, acrónimos y abreviaturas	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
1 Planteamiento del problema.....	11
2. Justificación.....	11
3. Objetivos	12
3.1 Objetivo general	12
3.2 Objetivos específicos	12
5 Marco teórico	14
6. Metodología	16
7. Resultado.....	17
9. Conclusiones	31
9. Diagnóstico y conclusión.....	32
10. Recomendaciones	35
11 Referencias.....	36

Lista de tablas

Tabla 1 ejemplo de rotulación por tipo (faltante ya sea fecha, nombre o código).....	26
TABLA 2 DIAGNOSTICO DE ORGANIZACIÓN DOC.....	33
TABLA 3 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	34

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Estado del archivo de EMPAPA, presenta acumulación en la oficina e incluso soporte de otros objetos.	18
Ilustración 2 Estado del archivo de EMPAPA, presenta acumulación en la oficina	19
Ilustración 3 Estado del archivo de EMPAPA, presenta acumulación en la oficina e incluso soporte de otros objetos.	19
Ilustración 4 Pececillo de plata (<i>Lepisma saccharina</i>) extraído de los documentos de archivo de EMPAPA	20
Ilustración 5 Heces y hongos que fueron previamente retirados para no promover más los hongos a los demás documentos	21
Ilustración 6 Carpetas no adecuadas para documentos en formato tipo oficio, pues se ven los dobleces	22
Ilustración 7 Manchas por oxidación en las carpetas AZ	23
Ilustración 8 Fecha, código y nombre	27
Ilustración 9 Fecha y nombre (sin código)	28
Ilustración 10 Nombre y código (sin fecha)	29

Siglas, acrónimos y abreviaturas

AGN Archivo General de la Nación

TRD Tablas de Retención Documental

CCD Cuadro de Clasificación Documental

EMPAPA Empresas públicas de Apartadó

PQRFS Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.

Resumen

Empresas Públicas de Apartadó (Empapa) enfrenta problemas en la gestión documental debido a la desorganización de sus archivos, lo que afecta la eficiencia administrativa, la transparencia y el cumplimiento normativo. La falta de un archivista y recursos específicos ha incrementado el riesgo de pérdida de información, deterioro físico y problemas legales.

Este proyecto tiene como objetivo principal mejorar la gestión documental mediante un diagnóstico integral y la organización de cinco metros lineales de la serie de contratos, cumpliendo con normativas como la Ley 594 de 2000 y el Decreto 1080 de 2015. Se busca identificar deficiencias, proponer estrategias de mejora y garantizar la adecuada conservación de los documentos.

- Diagnóstico: identificación de fortalezas y debilidades.
- Organización: clasificación y ordenación siguiendo principios archivísticos y descripción detallada
- Resultados esperados
- Archivo de contratos de las dependencias, tesorería, comercio y coordinación operativo. accesible y organizado.
- Informe diagnóstico y recomendaciones
- El proyecto garantizará la transparencia, conservación y accesibilidad de la información en Empapa, optimizando sus procesos archivísticos.

Palabras clave Gestión documental, diagnóstico integral, organización de archivos, Conservación documental, Clasificación y ordenación.

Abstract

Diagnosis and Documentary Organization at Empapa

Empresas Públicas de Apartadó (Empapa) faces problems in document management due to the disorganization of its archives, which affects administrative efficiency, transparency and regulatory compliance. The lack of an archivist and specific resources has increased the risk of information loss, physical deterioration, and legal problems.

The main objective of this project is to improve document management through a comprehensive diagnosis and the organization of five linear meters of the contract series, complying with regulations such as Law 594 of 2000 and Decree 1080 of 2015. It seeks to identify deficiencies, propose improvement strategies and ensure the proper preservation of documents.

Methodology

A qualitative approach will be applied in three stages:

1. Regulatory review: analysis of laws and internal procedures.
2. Diagnosis: identification of strengths and weaknesses.
3. Organization: classification and arrangement following archival principles and detailed description

Expected results.

- Accessible and organized contract files.
- Diagnostic report with proposals for improvement.
- Sensitization of civil servants through informative materials.

The project will guarantee the transparency, conservation, and accessibility of Empapa information, optimizing its archival processes and complying with current regulations.

Keywords Records management, comprehensive diagnosis, archives organization, Records preservation, Classification, and arrangement.

Introducción

Al realizar este trabajo, observé que Empresas Públicas de Apartadó (Empapa) enfrenta retos importantes en la gestión documental debido a la desorganización de sus archivos. Identifiqué que esta situación ha generado problemas como la pérdida de información, el deterioro de documentos y dificultades para garantizar la transparencia y el acceso a los mismos. Ante este panorama, me propuse responder a la pregunta: ¿cómo mejorar la organización documental en Empapa para optimizar la gestión de sus archivos y cumplir con las normativas legales vigentes? El propósito de este proyecto organizar a mayor medida el archivo de la serie contratos en las 3 dependencias que trabajan de la mano en Empapa y organizar 4 metros lineales. Con este objetivo, busco prevenir la pérdida de información, mejorar la accesibilidad de los documentos y garantizar la conservación adecuada, teniendo en cuenta normativas como la Ley 594 de 2000 y el Decreto 1080 de 2015. Para ello, desarrollé un diagnóstico en organización documental que me permitió identificar las principales deficiencias en los procesos archivísticos y con base a ello, dejé algunas recomendaciones. Algunas preguntas que orientaron mi trabajo incluyen: ¿qué debilidades existen en el archivo actual? y ¿qué medidas pueden implementarse para asegurar una gestión documental eficiente?

Pues este proyecto es una oportunidad para contribuir a la consolidación de procesos documentales efectivos en Empapa, fortaleciendo su eficiencia administrativa, promoviendo la transparencia y asegurando el cumplimiento normativo.:

1. Planteamiento del problema

Consecuencias: En un fondo documental que no es tratado archivísticamente, tiende a tener ciertas consecuencias muy comunes como:

1. Pérdida de información
2. Mala gestión
3. Problemas legales por no cumplir con las normas de transparencia.
4. Desconocimiento de la ubicación de la información
5. Inaccesibilidad
6. Deterioro físico
7. Ocultamiento de la información (malas prácticas)

2. Justificación

Elaborar un diagnóstico de organización, dejar recomendaciones y realizar un proceso de organización documental para los archivos de contrato en las 3 dependencias de Empresas Públicas de Apartadó, pues es crucial para asegurar una adecuada gestión documental. La desorganización actual afecta la eficiencia administrativa. Primero, el diagnóstico de organización documental permitirá identificar deficiencias en la estructura y gestión actual de los documentos. Este análisis es fundamental para dejar en claro el estado de la organización documental antes de que este proyecto se realizara, el diagnóstico deja recomendaciones que ayudaran a mejorar y a abordar problemas específicos, garantizando así que los documentos sean gestionados de manera eficiente y conforme a los requisitos legales.

Considerando el *Artículo 22 del Decreto 1080 de 2015* estipula la necesidad de garantizar la autenticidad, integridad y conservación de los documentos, lo que refuerza la importancia de una organización adecuada. La implementación de un plan estructurado y la organización de los documentos asegurarán que estos cumplan con las normativas de gestión documental, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas. (*Decreto 1080 de 2015 Sector Cultura - Gestor Normativo*, s. f.). Así mismo el Artículo 1º de la Ley 594 de 2000 exige que las entidades

públicas establezcan procesos archivísticos bien definidos. Un sistema de archivo ordenado asegura un mejor acceso a los documentos, previene la pérdida de información y evita el deterioro físico. (*LEY 594 DE 2000 / Normatividad AGN, s. f.*)

- Por último, un proceso de organización que contemple los metros lineales necesarios garantiza que todos los documentos sean almacenados y gestionados de manera eficiente. Esto no solo optimiza el uso del espacio, sino que también facilita la localización y conservación de los documentos, contribuyendo a la integridad y disponibilidad de la información, en resumen, la implementación de estos procesos es esenciales para cumplir con los requisitos legales, mejorar la eficiencia administrativa y asegurar la conservación adecuada de los documentos en Empresas Públicas de Apartadó.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Elaborar el diagnóstico en organización de archivos y el proceso de organización documental en la serie de contratos en las 3 dependencias de la entidad metros lineales en, para mejorar la gestión documental, asegurar la conservación adecuada de los documentos y cumplir con la norma general de archivo.

3.2 Objetivos específicos

1. Aplicar el instrumento de Diagnóstico de organización y evaluar el estado actual de la gestión documental en la entidad con el objetivo de ver las debilidades y las necesidades físicas,

3. Recomendaciones: Proponer recomendaciones en el diagnostico para ir solventando las necesidades de más prioridad

4. Clasificar y ordenar la serie de contratos de las 3 dependencias de acuerdo con el principio de procedencia y el orden original, con el fin de garantizar una organización coherente y estructurada que permita la fácil recuperación y uso eficiente de la información.

5. Describir los documentos archivísticos, mediante rótulos por carpeta que solo mencione las unidades compuestas, así mismo se deja el inventario para tener la información completa y detallada que permitan identificar el contenido, contexto y valor de los documentos, facilitando así su acceso, conservación y eventual consulta por parte de la entidad

5. Marco teórico

Para comprender mejor el proceso de Diagnóstico integral y organización documental, se mencionara algunos conceptos que son necesarios comprender y contextualizar. Y para iniciar esto, es debido recordar que esto es un proceso de la gestión documental; la gestión documental se define como el “Conjunto de actividades administrativas y técnicas, con tendencia a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación ” (Acuerdo 027, 2006, p. 9) Aquella gestión documental impacta significativamente en la transparencia y acceso de la información pública (*ACUERDO 027 DE 2006 / Normatividad AGN, s. f.*). Entendiendo la gestión documental, y el contexto de la entidad, es válido elaborar el diagnóstico integral de archivos el cual se define como el “procedimiento de observación, levantamiento de información y análisis, mediante el cual se establece el estado de los archivos y se determina la aplicación de los procesos archivísticos necesarios” (Decreto 1080, 2015)

De esta manera, la normatividad encamina a las organizaciones, al correcto uso e implementación de instrumentos tendientes a una adecuada gestión documental. En dicha Ley se promulga que “el Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística. (Archivo General de la Nación, 2000, p. 8)

- Clasificación: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

(Nación (Colombia), 2013a)

- Ordenación Documental: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación. (Nación (Colombia), 2013b)

- Descripción: “análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que se materializa en

representaciones que permitan la identificación, localización y recuperación de la información para la gestión o la investigación”

(Nación (Colombia), 2013a)

6. Metodología

Para abordar la mejora de la gestión documental en Empresas Públicas de Apartadó, se utilizará un enfoque cualitativo. Este enfoque es especialmente adecuado debido a la naturaleza del problema, que involucra la comprensión profunda de las prácticas archivísticas actuales y la identificación de necesidades específicas dado que la práctica pretende dar cuenta de las características, el estado y los procesos, que tiene Empapa en temas archivísticos.

- Cómo inicial, para la implementación del diagnóstico en organización documental en el Archivo de Gestión de Empapa, se utilizará una metodología basada en una sola etapa clave: se hará la revisión documental y se revisara si en tal caso existan normativas internas que rijan la organización documental en tal caso que no se tenga no se menciona y posterior a la revisión se realiza la evaluación del proceso de organización documental

- Para mejorar la organización documental en Empresas Públicas de Apartadó (Empapa), específicamente en los procesos de clasificación, ordenación y descripción de los 4 metros lineales del archivo de gestión en contratos de las 3 dependencias. El proceso de organización documental de archivos se puede realizar siguiendo estos pasos, basados en las buenas prácticas archivísticas.

Clasificación Documental: se agrupan en categorías lógicas según su función u origen, se definen series y subseries.

Ordenación documental: Se establece un orden lógico: Los criterios comunes son cronológico (ordenar por fechas), alfabético (por nombres o títulos) o temático (por asuntos o temas).

Descripción documental: Se elabora un registro detallado de los documentos, para facilitar su identificación y acceso; como primero se describen documentos. Este estándar incluye datos como: (Solo si se cumplen)

Título del documento o expediente.

Fecha de creación.

Productor o creador del documento.

7. Resultado

En respuesta al desarrollo del cronograma de actividades, iniciando por el proceso de organización documental, inicié relacionándome con los documentos de archivo y allí conocí sus funciones y a lo que se dedica en general.

Dado el caso, e iniciando los procesos, nos hemos dado cuenta de que existen documentos fuera de su entidad productora, dejando a un lado el principio de procedencia y generando desorden, lo cual me llevó a la tarea de preguntar a los funcionarios por los actos administrativos de creación y encontré la sección mayor que es la gerencia, de allí se ramifica en 2 Subsecciones que son las siguientes:

- Subdirección

- Tesorería

En la subsección de tesorería, no se ramifica, el caso contrario de subdirección, que tiene una gama más amplia que subdivide en las siguientes dos subsecciones: Coordinación operativo y comercial

El caso de la subsección Comercial, al ser nuevo no hacía parte hasta este mismo año, identificando el inicio pues por eso he decidido que la mayor parte del trabajo se hará a esta nueva subsección. Luego de relacionarme identifiqué; aparte de sus funciones también como llevaban a cabo la documentación, que procesos archivísticos tienen y como ha sido su gestión, esto ha demostrado que el fondo documental se ha tomado la oficina principal de la entidad, mostrando un poco lo que ha sido su misma gestión:



Ilustración 1 Estado del archivo de EMPAPA, presenta acumulación en la oficina e incluso soporte de otros objetos.



Ilustración 2 Estado del archivo de EMPAPA, presenta acumulación en la oficina



Ilustración 3 Estado del archivo de EMPAPA, presenta acumulación en la oficina e incluso soporte de otros objetos.

Cabe reiterar, que los procesos archivísticos que han tenido escasamente han sido de años anteriores, lo que promueve un reto con una intensidad más alta, pues con el pasar del tiempo se ha acumulado la información, y no hay ningún operario o profesional en el archivo.

El estado de los documentos en una entidad que no tiene muchos recursos y muchas veces no van destinados originalmente a donde deberían ir, pues suele ser un poco problemática.

Aquí evidenció algunos inconvenientes que encontré en el momento de identificar, no solo la información, sino que también el mismo estado ya que para poder leer una información análoga se debe tener en cuenta también el estado del documento: anexo fotografías para dar contexto:

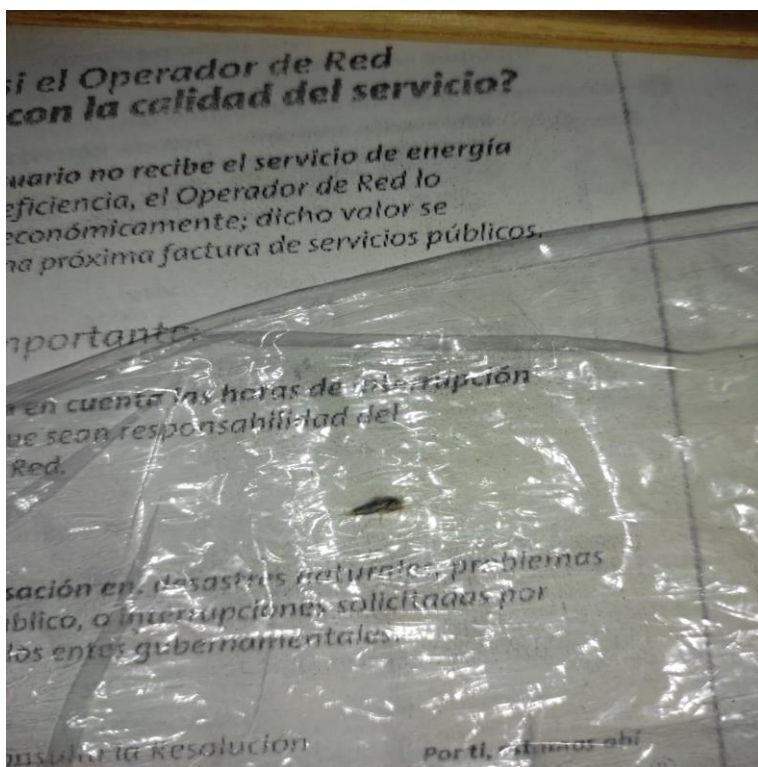


Ilustración 4 Pececillo de plata (*Lepisma saccharina*) extraído de los documentos de archivo de EMPAPA

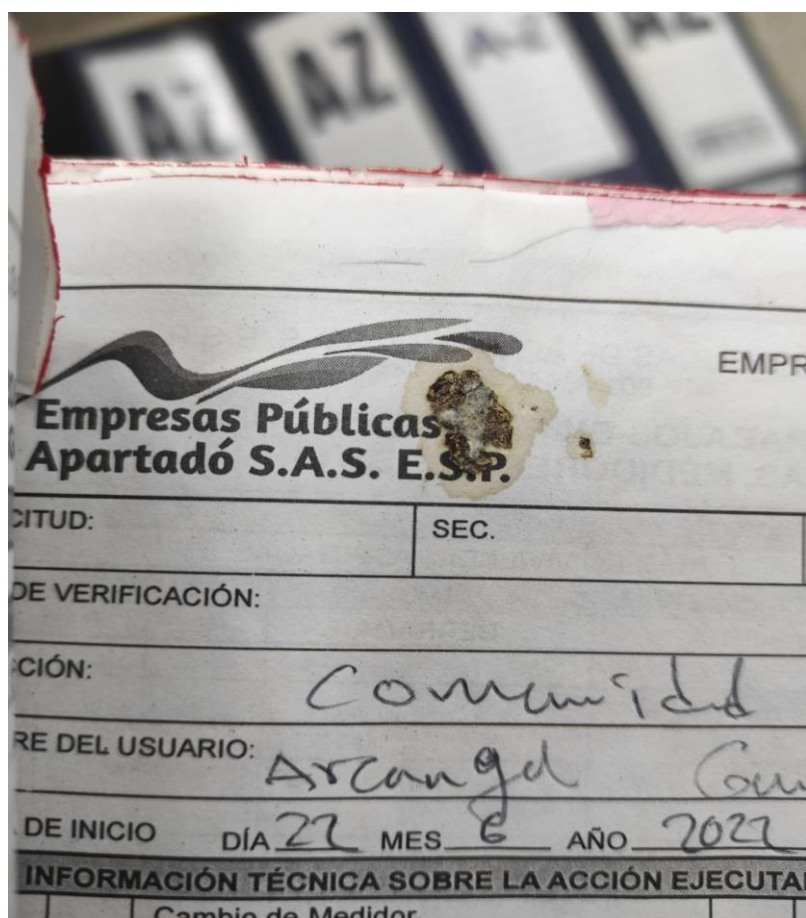


Ilustración 5 Heces y hongos que fueron previamente retirados para no promover más los hongos a los demás documentos

Diagnóstico y organización documental en Empapa...

EMPRESAS PÚBLICAS DE APARTADO S.A.S.E.S.P. No. 9569
NT. 901 066 094-3

Empresas Públicas de Apartadó S.A.S. E.S.P.

ORDEN PARA TRABAJOS EN REDES DE ACUEDUCTOS, ACOMETIDAS, MEDIDORES Y CASA SIN AGUA

RUTA: 830 597

BOUGUIDUD: SEC. MUNICIPIO:

TIPO DE VERIFICACION: Instalación de medidor nuevo TELEFONO:

DIRECCION: Churidó Pueblo

NOMBRE DEL USUARIO: Jhonatan Arias

FECHA DE INICIO: DIA 8 MES 01 AÑO 2023

FECHA DE TERMINACION: DIA MES AÑO

INFORMACION TECNICA SOBRE LA ACCION EJECUTADA:	SERVICIO:	TIPO DE RED:	ELEMENTO INTERVENIDO Y CAUSA:	EVENTO
<input type="checkbox"/> Cambio de Medidor	Construcción Acometida Nueva			Reinstalación de Servicio
<input type="checkbox"/> Otro de Medidor	Cambio de Acometida			Revisión de Hidrante
<input type="checkbox"/> Reajuste de Medidor	Reparación Acometida			Mantenimiento de Hidrante
<input type="checkbox"/> Tratado de Medidor	Profundización Acometida			Revisión de Válvula
<input type="checkbox"/> Desactivación	Trayectoria en Calle			Mantenimiento de Válvula
<input type="checkbox"/> Reajuste Tierra Medidor	Reparación en Construcción			Infundada (Mala Dirección)
<input type="checkbox"/> Calibración de Medidor	Reparación Acometida			Revisar Casa con poca Agua
<input type="checkbox"/> Colocación Tapa Medidor	Supervisión en Toma			Reposición de Red
<input type="checkbox"/> Fijación Localizada	Reconstrucción			Revisión
<input type="checkbox"/> Taponada en Toma	Reparación Red Distribución			<input checked="" type="checkbox"/> Instalación de Medidor Nuevo
<input type="checkbox"/> Legalizar alero para cobro	Colocación Caga Medidor			Reconexión del Servicio
<input type="checkbox"/> Localización de Fraude				Otros:

SERVICIO PRESTADO:

Participativo
 Red Otro Servicio
 Red Otro Servicio

TIPO DE RED:

Particular/Interno
 Red Otro Servicio

ELEMENTOS AFECTADOS O INTERVENIDOS:

TIPO DE RED	ELEMENTOS AFECTADOS O INTERVENIDOS	HIDRANTE
<input checked="" type="checkbox"/> Acometida	Union Dos pares	Unión
<input type="checkbox"/> Red Primaria	Acometida	Anclón
<input type="checkbox"/> Red Secundaria	Tubería Red de Distribución	Pavimento
	Válvula de Compuerta	Escobros
	E.V.R.P. Válvula Reguladora	Empalme
	Tapón	Otro cual:
	Tapa	
	Codo	

CAUSA EVENTO:

CAUSA EVENTO	EVENTO
Desplazamiento General del Material	Extensión de Red
Estallido de la Red	Conexión no Autorizada
Derrumbe	Instalación Directa
Presión Alta	Mala Calidad del Elemento
Poca Presión	Mala Calidad del Trabajo
Influencia Hidráulica	Mal Instalado
Daño Hecho por Otros	Se surte de Otra Instalación
Interferencia con Otra Red	Boquilla Defectuosa
Daño Cliente	Instalación en Estado de Corte
Tiene Agua Propia	Merceda de Aguas

TIPO DE MATERIAL:

TIPO DE MATERIAL	EVENTO
Aceros	Fundición
Albeto/Cemento	Hierro Ductil
Cable	PVC
Polietileno	Concreto

INFORMACION PARA MEDIDORES DE ACUEDUCTO:

Medidor Nuevo Instalado: No. Serie 152001782, Marca *Schmetz*

Medidor Retirado: No. Serie, Marca, Cédula, Hora de Inicio y Finalización (Ordinario), Hora de Inicio y Finalización (Extraordinario)

SUMINISTRO DE EQUIPOS ESPECIALES:

EQUIPO	HORA	EQUIPO	HORA
Retroexcavadora		Grúas	
Compresor		Cerro Tanque	
Cortadora		Cangrejo	
Soldador		Volgasta	
Campo Vector		Martillo	
Cámara de Posta		Otro:	

DAÑOS A TERCEROS: SI NO

TRABAJO PARA COBRAR: SI NO

NOMBRE CONTRATISTA:

Ilustración 6 Carpetas no adecuadas para documentos en formato tipo oficio, pues se ven los dobleces

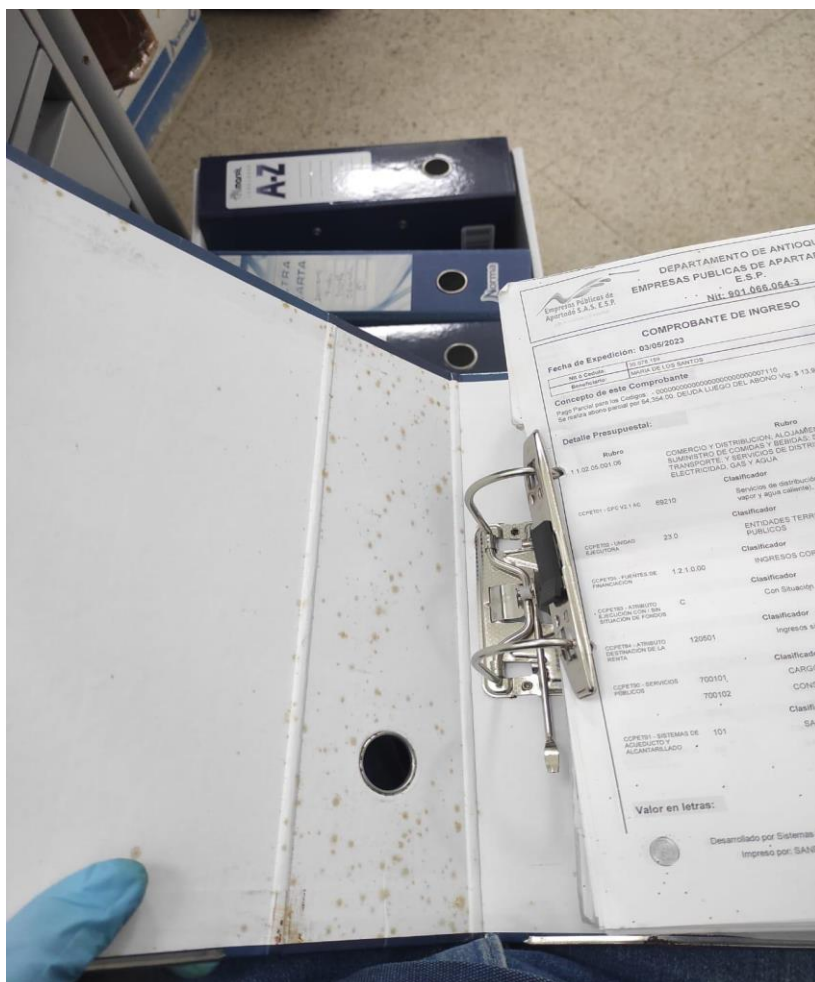


Ilustración 7 Manchas por oxidación en las carpetas AZ

Se realiza la actividad número 2, que es clasificar la información (Teniendo en cuenta que la situación económica de la entidad se decide seguir trabajando sin carpetas algunos documentos)

Luego de haber leído documento por documento, carpeta por carpeta y caja por caja, se entiende cuáles son las series y subseries en función a las áreas productoras de información, fui escribiendo tema por tema, así para ir sacando la información y anotando en cuaderno y computadora, lo que se hace puntualmente. Con esto así pude ir sacando las siguientes series y subseries:

A. Serie 1: Comprobantes de pago: el cual viene de la Subsección de tesorería se define por año

B. Serie 2: Contratos y convenios: Viene de la Subsección de Coordinación operativa y se dividen por años y por sectores. (Churidó, Loma verde, Naranjales, Palmas, Vijagual – año, 2022, 2023)

C. Serie 3: PQRFS que viene de subsección de la subdirección, solo se ramifica en documentos de PQRFS

Se continua con las actividades a pesar de las adversidades y Posteriormente de haber identificado y clasificado las series y subseries, se inicia el proceso de foliación, identifiqué varias dificultades mientras hacia el proceso de foliación, así como, por ejemplo, inconsistencias en la documentación como saltos en el tiempo, y es un error, debido a que, en una prestadora de servicios públicos, su deber es mensual, y tuve que revisar en la base de datos e imprimir el “paquete del mes” así se les llaman a los expedientes documentales, eso fue un corto atraso, realizado.

Terminando el proceso, ahora conlleva la siguiente actividad número 4 que es la ordenación.

Se inicia el ordenamiento original como debería ser, quedando la serie y las unidades compuestas ya que casi todos son expedientes de contratos

A. Serie 1: Comprobantes de pago

- comprobantes de egreso:
- comprobantes de ingreso:
- cuotas iniciales
- conciliación bancaria:

- extractos bancarios

b. serie 2: Contratos y convenios

- datos de los usuarios:

- listado de usuarios
 - lecturas de informes
 - lecturas
 - listado de lectura
 - lectura macro-medidores, aguas regionales
 - nuevas instalaciones
 - materiales por cobrar
 - solicitud de prestación de servicios de acueducto
 - reconexión del servicio de acueducto
 - suspensiones del servicio
 - novedad
 - validación
 - cambio de suscriptores
 - reparaciones
 - carta de notificación e invitación a acuerdo de pago
 - lista de asistencia reunión interna y externa
 - revisión y aprobación lecturas
- c. serie 3: PQRSF
- PQRSF

Este es el más adecuado para seguir, pero con el pasar del tiempo, y no tener más carpetas para separar tantos temas, se deberá seguir trabajando en las mismas carpetas y se decide hacer un inventario por carpeta debido al alto volumen de folios que contienen, esto sigue respetando el principio de procedencia y el principio de orden cronológico

Posterior a las actividades ya realizadas, se inicia el proceso más riguroso que es la actividad número 5 que es la descripción, el cual tiene que ser muy exacto, en el transcurso se fueron presentando varios inconvenientes que se fueron realizando sobre la marcha como, por ejemplo; La entidad tiene un software que genera códigos por personas, pero hay procesos que no generan

o fecha, o código, así solo se indexa lo más cercano que sería el nombre del usuario, podría ser viceversa.

Con esta actividad se busca mejorar y llegar a una cúspide de gestión; es decir, que sea lo más fácil para el usuario externo y así mismo le sea más fácil para el usuario interno gestionar la información, el cual permita ser más rápidos a la hora de buscar la información, se busca generar un impacto en la importancia de la gestión en el área administrativa e interna de mantener una buena gestión documental para el rápido acceso y oportuno de la información, generar satisfacción en los usuarios por sentirse bien atendidos por la rapidez de ubicar la información, también se busca que estos preserven la documentación, y sirva para futuros trabajos el cual solo deberá ver la rotulación por inventario

Teniendo en cuenta que algunos no tienen o nombre, código o fecha y se indexará de la siguiente manera:

Asunto	Código	Nombre	Fecha	Folios	Carpeta	Caja
Lecturas	N/A	Loma Verde	35/12/2019	34	1	2
Instalaciones nuevas	830597.	N/A	8/01/2023	1	2	1
PQRSF	N/A	Fidel Herrera Reyes	N/A	2	4	1

Tabla 1 ejemplo de rotulación por tipo (faltante ya sea fecha, nombre o código)

Diagnóstico y organización documental en Empapa...

Si se hubiese sacado las subseries de los tomos, quedaría triplicando la necesidad de carpetas, por ese motivo se decide seguir con la misma unidad de conservación que ya se tenía.

EMPRESAS PÚBLICAS DE APARTADO S.A.S. E.S.P. NIT. 901.085.084-3		Nº 0560	
ORDEN PARA TRABAJOS EN REDES DE ACUEDUCTOS, ACCOMETIDAS, MEDIDORES Y CASA SIN AGUA			
SOLICITUD: []		RUTA: 830 597	
TIPO DE VERIFICACIÓN: []		FECHA DE TERMINACIÓN: []	
DIRECCIÓN: []		MUNICIPIO: []	
NOMBRE DEL USUARIO: []			
FECHA DE INICIO: []		FECHA DE TERMINACIÓN: []	
INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE LA ACCIÓN EJECUTADA: []			
SERVICIO: []		TIPO DE RED: []	
EPO DE RED: []		ELEMENTOS AFECTADOS O INTERVENIDOS: []	
CAUSA O EVENTO: []		TIPO DE MATERIAL: []	
MATERIAL: []		INFORMACIÓN PARA MEDIDORES DE ACUEDUCTO: []	
MEDIDOR RETIRADO: []		MEDIDOR NUEVO INSTALADO: []	
PERSONAL EMPLEADO: []		HORA DE INICIO Y FINALIZACIÓN (ORDINARIO): []	
HORA DE INICIO Y FINALIZACIÓN (EXTRAORDINARIO): []		SUMINISTRO DE EQUIPOS ESPECIALES: []	
EQUIPO: []		EQUIPO: []	

Ilustración 8 Fecha, código y nombre

Diagnóstico y organización documental en Empapa...

EMPRESAS PÚBLICAS DE APARTADO S.A.S. E.S.P.
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Fecha y número de solicitud: [] / [] / []

Forma de entrega: [29 / 30 / 31]

Empresas Públicas de Apartado S.A.S. E.S.P.
Servicio al Cliente: 029 94 94

1. INFORMACIÓN DEL USUARIO - PERSONA NATURAL

Nombre: **Wilo Calvario** Apellido: **(WILTON) Calvario** Sexo: Masculino Femenino
Cédula: **1049924876** Dirección para la cual se solicita el servicio: **Ciudad de Apartado** Ciudad: **1049924876**
Municipio: **Apartado** Barrio: **Ciudad de Apartado** Teléfono de contacto: **0299455337**

2. PERSONA JURÍDICA/ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO

Nombre o Razón Social: []
Tipo de Documento: Acta Estatuto Número de identificación: [] Email: []
Número del Representante Legal: [] Tipo y Número de identificación del Representante: []
Razón para la cual se solicita el servicio: [] Nombre del contacto: [] Teléfono contacto: []
Municipio: [] Barrio: [] Ciudad: []

3. INFORMACIÓN DEL SERVICIO

Clase de Actividad: Comercial Industrial Espacial Oficina Pseudonimada Extensor General Continuada Definitiva Temporaria
Formulación Servicio: Definitiva Temporaria

4. SERVICIO O TRABAJO SOLICITADO

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
<input type="checkbox"/> Cambio o reparación acometida acueducto	<input type="checkbox"/> Cambio o reposición acometida de alcantarillado
<input type="checkbox"/> Cambio cúbica de acometido	<input type="checkbox"/> Instalación nueva de alcantarillado
<input type="checkbox"/> Cambio diámetro de acometida acueducto	<input type="checkbox"/> Reparación y cambio de caja desahucado
<input type="checkbox"/> Cambio diámetro de Medidor	<input type="checkbox"/> Otro []
<input type="checkbox"/> Reactor o profundizar el medidor	<input type="checkbox"/> Retiro definitivo por rotura del succionador
<input type="checkbox"/> Instalación nueva servicio acueducto	<input type="checkbox"/> Trabajo acometida
<input type="checkbox"/> Instalación o cambio de caja acueducto	<input type="checkbox"/> Trabajo reactor
<input type="checkbox"/> Instalación o cambio de tala acueducto	<input type="checkbox"/> Otro []

5. COSTO PROMEDIO DE LAS ACTIVIDADES A EJECUTAR POR PARTE DE EMPRESAS PÚBLICAS DE APARTADO

Detalle actividad a realizar / costo: []

6. AUTORIZACIÓN

Acepto lo indicado Ley 1081 de 2008, en adelante, en la solicitud de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, en la forma y condiciones establecidas en el presente formulario, así como en la información suministrada, de la cual soy responsable. Por tanto, cualquier error en la información suministrada, de la exclusiva responsabilidad de quien suscribe el presente formulario.

Nombre del Solicitante o Representante: **Eduardo** Cédula o NI: **1049924876**

7. NOTAS

- La información a consultar nombre Contrato de Condiciones Unificadas de la prestación del servicio de EMPRESAS PÚBLICAS DE APARTADO en la página www.empapadobogota.gov.co
- La autorización de esta solicitud está sujeta a la disponibilidad técnica y al área de prestación del servicio del municipio.
- Una vez autorizada la solicitud no es necesario presentarse en nuestras oficinas, los cobros se gestionan en el momento de la facturación de servicios públicos a través de la respectiva facturación según modelo, estado y una del que para la totalidad del servicio de acueducto el usuario deberá estar conectado al sistema público de alcantarillado, o en su defecto como con sistema de tratamiento de aguas residuales debidamente aprobado por autoridad ambiental competente.
- Empresas Públicas de Apartado garantiza una garantía de 3 años desde la fecha de su instalación, siempre y cuando sea realizado por Empresas Públicas de Apartado y no se evidencie manipulación por parte del usuario por las actividades autorizadas.
- Una vez autorizada la solicitud se debe presentar en nuestras oficinas, los cobros se gestionan en el momento de la facturación de servicios públicos a través de la respectiva facturación según modelo, estado y una del que para la totalidad del servicio de acueducto el usuario deberá estar conectado al sistema público de alcantarillado, o en su defecto como con sistema de tratamiento de aguas residuales debidamente aprobado por autoridad ambiental competente.
- Una vez autorizada la solicitud se debe presentar en nuestras oficinas, los cobros se gestionan en el momento de la facturación de servicios públicos a través de la respectiva facturación según modelo, estado y una del que para la totalidad del servicio de acueducto el usuario deberá estar conectado al sistema público de alcantarillado, o en su defecto como con sistema de tratamiento de aguas residuales debidamente aprobado por autoridad ambiental competente.
- Una vez autorizada la solicitud se debe presentar en nuestras oficinas, los cobros se gestionan en el momento de la facturación de servicios públicos a través de la respectiva facturación según modelo, estado y una del que para la totalidad del servicio de acueducto el usuario deberá estar conectado al sistema público de alcantarillado, o en su defecto como con sistema de tratamiento de aguas residuales debidamente aprobado por autoridad ambiental competente.
- Una vez autorizada la solicitud se debe presentar en nuestras oficinas, los cobros se gestionan en el momento de la facturación de servicios públicos a través de la respectiva facturación según modelo, estado y una del que para la totalidad del servicio de acueducto el usuario deberá estar conectado al sistema público de alcantarillado, o en su defecto como con sistema de tratamiento de aguas residuales debidamente aprobado por autoridad ambiental competente.
- Una vez autorizada la solicitud se debe presentar en nuestras oficinas, los cobros se gestionan en el momento de la facturación de servicios públicos a través de la respectiva facturación según modelo, estado y una del que para la totalidad del servicio de acueducto el usuario deberá estar conectado al sistema público de alcantarillado, o en su defecto como con sistema de tratamiento de aguas residuales debidamente aprobado por autoridad ambiental competente.
- Una vez autorizada la solicitud se debe presentar en nuestras oficinas, los cobros se gestionan en el momento de la facturación de servicios públicos a través de la respectiva facturación según modelo, estado y una del que para la totalidad del servicio de acueducto el usuario deberá estar conectado al sistema público de alcantarillado, o en su defecto como con sistema de tratamiento de aguas residuales debidamente aprobado por autoridad ambiental competente.

Ilustración 9 Fecha y nombre (sin código)

EMPRESAS PÚBLICAS DE APARTADO S.A.S. E.S.P.		No. 0507		
ORDEN PARA TRABAJOS EN REDES DE ACUEDUCTOS, ACOMETIDAS, MEDIDORES Y CASA SIN AGUA				
SOLICITUD:		SEC.	RUTA 825300	
TIPO DE VERIFICACIÓN		Arreglo de daño en Acometida		
DIRECCIÓN		Chinda Puentes TELEFONO 310504843 MUNICIPIO Apartado		
NOMBRE DEL USUARIO		Paula Andrea de Arco		
FECHA DE INICIO		FECHA DE TERMINACIÓN		
INFORMACIÓN TÉCNICA SOBRE LA ACCIÓN EJECUTADA: SERVICIO, TIPO DE RED, ELEMENTO INTERVENIDO Y CAUSA O EVENTO				
E A C U I O N	Cambio de Medidor	Construcción Acometida Nueva	Reinstalación del Servicio	
	Cilindro de Medidor	Cambio de Acometida	Revisión de Sistema	
	Relevo de Medidor	Reparación Acometida	Mantenimiento de Hidrante	
	Desobstrucción	Profundización Acometida	Trasvase de Válvula	
	Reparar Tuercas Medidor	Tapadera en Casa	Mantenimiento de Válvula	
	Calibración de Medidor	Reparación en Conducción	Inundada (Mala Dirección)	
	Colocación Tapa Medidor	Supervisión Acometida	Revisar Casa con poca Agua	
	Fuga no Localizada	Desobstrucción en Terna	Reposición de Red	
	Tapadura en Terna	Reconstrucción	Revisión	
	Legalizar aforo para cobro	Reparación Red Distribución	Instalación de Medidor Nuevo	
Localización de Fraude	Colocación Casa Medidor	Reconexión del Servicio		
SERVICIO PRESTADO Otros				
SERVICIO	Acometida	Particular/Interno		
	Red Primaria	Red Otro Servicio		
TIPO DE RED	Acometida	Particular/Interno		
	Red Primaria	Red Otro Servicio		
ELEMENTOS AFECTADOS O INTERVENIDOS:				
E A L F E E M C E T N A T D O	Medidor de Acueducto	Unión Dos pares	Hidrante	
	Filtro de Medidor	Acometida	Unión	
	Llave de Contención o Paso	Tubería Red de Distribución	Andén	
	Llave de Corte o Alcera	Válvula de Compuerta	Pavimento	
	Llave de Inyección	E.V.P. Válvula Reguladora	Escombro	
	Collar de Derivación	Tapón	Empalme	
	Tapa de Medidor Activo	Tie	Otro cual:	
	Caja del Medidor	Codo		
	CAUSA O EVENTO			
	Desgaste General del Material	Extensión de Red	Solicitud de Mantenimiento	
Estado de la Red	Conexión no Autorizada	Solicitud del Cliente		
Demanda	Instalación Directa	Corrosión del Material		
Presión Alta	Mala Calidad del Elemento	Basuras		
Poca Presión	Mala Calidad del Trabajo	Mezcla de Agua		
Ineficiencia Hidráulica	Mal Ubicación	Ry Paso		
Daño Hecho por Otros	Se surte de Otra Instalación	Vida Util		
Interferencia con Otra Red	Boguilla Defectuosa	Elemento Robado		
Daño Cliente	Instalación en Estado de Corte	Tiene Agua en Pozo		
Tiene Agua Propia	Mezcla de Aguas			
TIPO DE MATERIAL				
MATERIAL	Acero	Fundición	Pe al Pe	
	Asbesto Cimento	Hierro Ductil	Hierro Galvanizado	
	Cobre	PVC	Otro Cual:	
	Poliétileno	Concreto		
INFORMACIÓN PARA MEDIDORES DE ACUEDUCTO				
MEDIDOR RETIRADO		MEDIDOR NUEVO INSTALADO		
Serie	No. Serie	Marca	Marca	
Marca	Marca	Marca	Marca	
PERSONAL EMPLEADO				
NOMBRE Y APELLIDOS		CÉDULA	HORA DE INICIO Y FINALIZACIÓN (HORARIO)	
			HORA DE INICIO Y FINALIZACIÓN	

Ilustración 10 Nombre y código (sin fecha)

El desarrollo del trabajo de grado se centró en la organización del archivo de gestión en la serie de contratos en las 3 dependencias de la entidad, con el objetivo de estructurar los archivos en serie y subseries documentales según las áreas productoras. Sin embargo, durante el proceso surgieron limitaciones significativas relacionadas con la falta de recursos para adquirir nuevas carpetas o cajas de almacenamiento. Por esta razón, se tomó la decisión de trabajar con las mismas carpetas existentes, respetando su contenido original, incluso cuando esto implicó mantener expedientes completos que no podían separarse.

Asimismo, se identificó una estrecha relación funcional entre las dependencias de Comercio y Tesorería, que compartían documentación y generaban un cruce constante entre sus series documentales. Ante esta realidad, se optó por no separar físicamente las series de estas dependencias, y en su lugar, se desarrolló una descripción detallada en formato de inventario. Este inventario incluye información precisa sobre los contratos y documentos contenidos en cada

carpeta o expediente, permitiendo un control más claro y organizado sin necesidad de reestructurar físicamente los archivos.

Aunque las limitaciones materiales afectaron la implementación ideal del proyecto, se logró un avance significativo en la organización documental. El enfoque adoptado garantiza que la entidad pueda conocer el contenido exacto de sus archivos, lo que facilita la localización y consulta futura, y sienta las bases para una gestión documental más eficiente y alineada con las normativas archivística

9. Conclusiones

El desarrollo del trabajo de grado se centró en la clasificación y ordenación de los documentos de Empapa, con el objetivo de estructurar los archivos en series y subseries documentales según las áreas productoras. Sin embargo, durante el proceso surgieron limitaciones significativas relacionadas con la falta de recursos para adquirir nuevas carpetas o cajas de almacenamiento. Por esta razón, se tomó la decisión de trabajar con las mismas carpetas existentes, respetando su contenido original, incluso cuando esto implicó mantener expedientes completos que no podían separarse. Así mismo, se identificó una estrecha relación funcional entre las dependencias de Comercio y Tesorería, que compartían documentación y generaban un cruce constante entre sus series documentales. Ante esta realidad, se optó por no separar físicamente las series de estas dependencias, y en su lugar, se desarrolló una descripción detallada en formato de inventario. Este inventario incluye información precisa sobre los contratos y documentos contenidos en cada carpeta o expediente, permitiendo un control más claro y organizado sin necesidad de reestructurar físicamente los archivos.

Aunque las limitaciones materiales afectaron la implementación ideal del proyecto, se logró un avance significativo en la organización documental. El enfoque adoptado garantiza que la entidad pueda conocer el contenido exacto de sus archivos, lo que facilita la localización y consulta futura, y sienta las bases para una gestión documental más eficiente y alineada con las normativas archivísticas.

9. Diagnóstico y conclusión

El análisis realizado evidencia importantes falencias en la gestión documental de la organización, lo que afecta tanto la recuperación de la información como el cumplimiento de normativas archivísticas. Entre los hallazgos más relevantes, se identificó la ausencia de procedimientos consistentes para la clasificación y ordenación documental, así como la falta de actualización de herramientas fundamentales como el Cuadro de Clasificación Documental (CCD) y la Tabla de Retención Documental (TRD). Esto ha ocasionado que la información no se organice de manera cronológica ni conforme al orden original.

Es importante resaltar la necesidad de implementar estrategias que permitan la mejora integral del archivo, incluyendo la adquisición de estanterías, la gestión de un espacio exclusivo para la conservación de documentos y la elaboración de instrumentos archivísticos actualizados. Esto no solo garantizará una mayor organización, sino que también facilitará el acceso oportuno a la información y el cumplimiento normativo.

Finalmente, se recomienda priorizar la definición de criterios claros para la gestión de expedientes electrónicos, dado el creciente uso de herramientas digitales en los procesos documentales. Este diagnóstico subraya la urgencia de establecer un plan de acción que permita a la organización alcanzar estándares óptimos en la administración de su información.

Diagnóstico y organización documental en Empapa...

Nro.	Criterio	SI	NO	Hallazgo (Mencionar vigencia, uso o aplicación)	Recomendaciones
1	¿Aplican procedimiento de clasificación documental?		X	La información no se clasifica, si no que se sigue un orden original, de como se va generando la información	Se recomienda una vez terminado cada proceso separar las series y subseries.
2	¿Aplican procedimiento de ordenación documental?		X	Si pero en muy pocos casos, marco un no, pues se pierde cuando se junta con otros temas sin orden.	Se recomienda una vez terminado cada proceso separar las series y subseries, así aprovechan que el orden sea mucho más sencillo.
3	¿Tienen establecidas las agrupaciones documentales según la clasificación documental?		X	Hay un CCD del 2021, pero desde el 2022 hasta el 2024 no hay agrupaciones establecidas.	Actualizar CCD
4	¿Ordenan en las carpetas los documentos, siendo el primer documento el más antiguo y el último el más reciente?		X	La mayoría de la información se hace de más reciente al más antiguo, otros ni tienen orden.	Seguir orden cronológico y orden original
5	¿Utilizan instrumentos para la descripción y recuperación de la documentación?	X		Si se utilizan pero solo cuando "terminan un paquete"	N/A
6	¿Realizan inventario de la documentación con el formato del AGN?	X		Se realiza con un formato del AGN pero organizado por la alcaldía de Apartadó	N/A
7	¿Realizan adecuadamente la foliación de las unidades documentales?	X		Si se realiza pero solo cuando "terminan un paquete"	N/A
8	Se tiene documento la organización de los documentos de apoyo?		X	N/A	N/A

TABLA 2 DIAGNOSTICO DE ORGANIZACIÓN DOC

Diagnóstico y organización documental en Empapa...

9	¿Utilizan mobiliario adecuado para la conservación de los documentos tanto en los archivos de gestión como en el Central?		X	De hecho solo tienen dos estantes, y la información ya hace rato paso por la necesidad de 2 estantes	Adquirir estantes para tener un mayor control y cuidado.
10	¿Utilizan rotulación adecuada de las unidades de conservación de los documentos?	X		Si se utilizan pero solo cuando "terminan un paquete"	
11	¿El espacio para la conservación adecuada de los documentos en los archivos de gestión como central son suficientes y adecuados?		X	En lo absoluto, de hecho el espacio es compartido con infraestructura, y allí hay andamios barras de hierro, etc.	Gestionar un espacio o pedir permiso a infraestructura para solo tener el archivo central.
12	¿Poseen Tablas de Valoración documental para la organización de los documentos del fondo acumulado?		X	N/A	Realizar TVD
13	Tienen elaborado el cuadro de clasificación documental?	X		Si, pero es del año 2021, y dicha información estuvo perdida hasta el día de hoy	Actualizar CCD
14	Se tienen TVD y la información esta organizada según este instrumento archivístico?		X	N/A	Realizar TVD
15	Se tienen TRD y la información esta organizada según este instrumento archivístico?	X		Si pero solo hasta el 2021	Actualizar TRD
16	¿Poseen criterios definidos para la organización de los expedientes electrónicos?		X	No hasta el conocimiento	Definir criterios conforme a las necesidades

TABLA 3 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

10. Recomendaciones

Capacitar al personal en normativas archivísticas: Para que los cambios sean sostenibles, EMPAPA debe invertir en la capacitación del personal encargado del archivo, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y mejorando la eficiencia en la gestión documental.

Formalizar y aplicar procedimientos de clasificación y ordenación documental: Es crucial establecer y seguir un sistema estructurado de clasificación que respete el orden original de los documentos. Esto puede incluir la actualización del Cuadro de Clasificación Documental (CCD) y la separación de series y subseries de manera ordenada.

Mejorar el almacenamiento físico: Para optimizar el espacio y la conservación de los documentos, es recomendable adquirir estantes adecuados y gestionar un espacio específico solo para los archivos centrales, separándolo de la ubicación compartida.

Actualizar y realizar inventarios sistemáticos: Es vital realizar inventarios periódicos, y contar con una correcta aplicación de los formatos del AGN para el registro y seguimiento de los documentos en todas las etapas de su ciclo de vida.

Implementar herramientas de gestión y recuperación de la documentación: Adoptar un sistema que permita una mejor trazabilidad de los documentos y evitar el desorden, lo cual también ayudará en la futura digitalización de los archivos.

Desarrollar e implementar un sistema de criterios definidos: A medida que la gestión de los expedientes electrónicos se vuelva más relevante, será importante definir criterios claros para su organización, asegurando que todos los archivos físicos y digitales estén alineados con las mejores prácticas archivísticas.

11 Referencias

ACUERDO 027 DE 2006 | Normatividad AGN. (s. f.). Recuperado 9 de septiembre de 2024, de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-27-de-2006/>

Decreto 1080 de 2015 Sector Cultura—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 9 de septiembre de 2024, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76833>

LEY 594 DE 2000 | Normatividad AGN. (s. f.). Recuperado 9 de septiembre de 2024, de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

Nación (Colombia), A. G. de la. (2013a, octubre 8). *CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL - Glosario De términos AGN.* <https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=39&/clasificacin-documental>

Nación (Colombia), A. G. de la. (2013b, octubre 8). *Glosario De términos AGN.* https://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?_expresion_de_busqueda=ORDENACION+DOCUMENTAL