

**MEJORA DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO DE LA  
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE TOCAIMA Y AGUA DE  
DIOS, TOCAGUA ESP, PARA EL AÑO 2024**

**CARLOS MAURICIO GOMEZ MEDINA**

**LUIS JAIR PACHECO**

**Asesor académico**

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA**

**Territorial Cundinamarca**

**Programa Administración Pública Territorial**

**2024**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	1
<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
JUSTIFICACION .....	5
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	5
MARCO TEÓRICO .....	5
LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA .....	6
EL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO Y SU IMPORTANCIA EN LA NUEVA GERENCIA PÚBLICA .....	6
LA GESTIÓN DOCUMENTAL COMO EJE ARTICULADOR DE LA TRANSPARENCIA .....	6
MARCO NORMATIVO .....	6
1.4 OBJETIVOS .....	5
1.4.1 GENERAL .....	6
1.4.1 ESPECIFICO .....	6
1.5 DISEÑO METODOLÓGICO .....	5
<b>CCAPITULO 1 DIAGNOSTICO DEL PLAN INSTITUCIOAL DE ARCHIVO .....</b>	<b>1</b>

SITUACION ACTUAL.....	5
MATRIZ DOFA .....	5
COMPRESION DESCRIPTIVA DEL DIAGNOSTICO .....	5
<b>TERCERA PARTE: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR .....</b>	<b>1</b>
estrategias (cuáles son las estrategias, qué buscan las estrategias y cómo se desarrollan las estrategias)	
<b>CUARTA PARTE: PROPUESTA DE MEJORA .....</b>	<b>1</b>
Plan de mejora –	
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	

## GENERALIDADES

### Introducción

El presente trabajo de opción “Proyecto aplicado”, para optar al título profesional de Administrador Público Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, Territorial Cundinamarca, se enmarca dentro de los lineamientos y requisitos exigidos por el programa, así como por la necesaria atención de un problema administrativo y técnico que está afectando la gestión pública en la empresa regional de servicios públicos del municipio de Agua de Dios y Tocaima, respectivamente, (TOCAGUA ESP).

Esta empresa está localizada en el municipio de Agua de Dios como sede principal y cuya misión es velar por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y actividades complementarias, en la jurisdicción de los municipios de Tocaima y Agua de Dios, Cundinamarca, mediante la interventoría al operador especializado contratado para tal fin, que actualmente es INGEAGUA S.A. ESP, Para lo cual dicha Empresa Regional debe organizar, fomentar, impulsar, desarrollar, asesorar y adelantar los procesos contractuales necesarios para prestar y administrar eficientemente los sistemas de acueducto, alcantarillado de los municipios asociados, así como realizar la planeación, financiación y ejecución de las obras necesarias para la prestación eficiente de tales servicios, mediante la dinamización de procesos de descentralización, fortalecimiento institucional y fortalecimiento de los instrumentos de participación comunitaria y ciudadana, entre otros.

De acuerdo con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2022)<sup>1</sup>, en la visita de inspección integral al operador (INGENIERÍA Y GESTIÓN DEL AGUA S.A. E.S.P. -

---

<sup>1</sup> La Superintendencia de Servicios Públicos con la expedición de la Ley 689 de 2001, realiza una importante labor de supervisión a través de la administración y mantenimiento del Sistema Único de

INGEAGUA S.A.S E.S.P), realizada en junio de 2022 al municipio de Agua de Dios: “En lo relacionado con la cobertura del servicio de alcantarillado mencionó que tiene 100% de cobertura en el casco urbano, mientras que para el sector rural no tiene cobertura ya que en las veredas relacionadas en el contrato de operación no se tienen redes de alcantarillado.” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Técnica de Gestión en Acueducto y Alcantarillado, 2022). La Superintendencia concluye que esta empresa no tiene la “totalidad del personal operativo certificado en competencias laborales relacionada con sus funciones ... presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.”.

Lo anterior es un claro ejemplo de la importancia que tienen los documentos administrativos y técnicos relacionados para la gestión documental en el marco de las administraciones públicas de carácter profesional y específico. Los documentos institucionalizan y legitiman las decisiones administrativas y enriquecen el conocimiento y la transparencia de la gestión pública, la cual se enmarca dentro de la disciplina y principios de la administración pública.

Aguilar Villanueva, en su artículo, Los objetos de conocimiento de la Administración Pública (2016), señala que es necesario “comprender y explicar el origen, la estructura y funcionamiento de la administración pública”, es decir, que resulta esencial primero estudiar el origen, la estructura y funcionamiento del Estado y del gobierno, y más radicalmente, la base o estructura social que necesariamente ha dado origen al Estado, a su constitución jurídica-coactiva, al gobierno, y por ende a la administración pública” (Aguilar Villanueva, 2016, pág. 365).

Desde otra óptica, Bernardo Galinelli y Alejandra Migliore (2015), en “Administración y gestión pública. ¿De qué hablamos cuando hablamos de gestión?”, estos autores argumentan que

---

Información para los Servicios Públicos – SUI, que consolida la totalidad de la información del sector, eliminando asimetrías de información y evitando la duplicidad de la misma. Igualmente, se garantiza la consecución de datos confiables y oportunos, que facilitan el análisis de la realidad del Departamento de Cundinamarca en cuanto a servicios públicos domiciliarios se trata.

“la Administración Pública se constituye en el ámbito de la sociedad enfocándose en resolver sus necesidades y articulando los medios para asegurar las condiciones de vida de la comunidad”, de igual manera destacan: “Los conceptos de gestión y gestión pública han sido muy utilizados a lo largo de las últimas décadas, principalmente a raíz del cambio del rol del Estado por el que fueron atravesando los países industrializados, y en donde se comienza a hablar de gestión como diferenciación de la administración pública tradicional.” (Galinelli & Migliore, 2015).

Desde la visión de Jean Bonnin en su artículo, Principios de la administración (1982), señala lo siguiente: para que la administración pueda cumplir de manera adecuada sus labores, es necesario que se establezcan principios ordenados e invariables, que sean aplicados dejando de lado a los sistemas o doctrinas establecidas en el Estado, son estos principios “la única cosa a que el hombre debe adherirse, porque sin ellos no hay estabilidad, no hay libertad posible, y lo solo existe la arbitrariedad” (Bonin, 2009, pág. 90).

En el mismo sentido, pero como antecedente histórico, Herrera (1834), haciendo referencia a la importancia de la administración pública establece, en sus palabras, que ésta “es la vida de la sociedad. Por ella se obra, por ella se instruye, por ella se piensan las leyes, por ella las ejecuta, por ella progresa, por ella entra en relación con los pueblos extranjeros, por ella se organiza, por ella se defiende, por ella, en fin, provee a todas sus necesidades y peligros” (Posada, (Herrera, 1843, pág. 138).

Los archivos se han convertido en verdaderos centros de memoria histórica, albergando una inmensa riqueza documental que es fundamental para el estudio y la comprensión de nuestro pasado. Estos espacios custodian registros valiosos que nos permiten reconstruir eventos, entender procesos y preservar la memoria colectiva de una sociedad, la importancia de los archivos como centros de memoria histórica y su contribución indiscutible a la investigación y divulgación de la

historia.. El mantener un orden adecuado, seguridad y control, preservar su integridad en todo sentido se convierte en la pieza clave para el mejoramiento continuo de la gestión y la defensa jurídica del Estado en sus niveles correspondientes. No hacerlo conduce a problemas graves y una cultura de corrupción, desidia, abandono y pésima imagen institucional de los gobernantes, sus administraciones publicas y de la sociedad en general.

### **Problemática y justificación**

De acuerdo con Miller D. (2011), “La investigación es un proceso complejo que utiliza el método científico y varias técnicas de recolecta de información, intentando en lo posible que ésta sea fidedigna y aporte al conocimiento para poder proponer o modificar teorías”. (Miller Daen, 2011). De todos los tipos de investigación, en este trabajo se hace énfasis en la investigación descriptiva que según Miller D. presenta las siguientes características:

Es la descripción, registro, análisis e interpretación, mediante análisis. En esta investigación se ven y se analizan las características y propiedades para que con un poco de criterio se las pueda clasificar, agrupar o sintetizar, para luego poder profundizar más en el tema La gestión eficaz de archivos y documentos es fundamental para el funcionamiento adecuado de cualquier entidad pública o privada. En la investigación descriptiva se trabaja sobre la realidad de los hechos y su correcta interpretación. (Miller Daen, 2011, págs. 622, 623).

De acuerdo con este enfoque, y con el histórico, se recomienda seguir un proceso secuencial y metodológico a saber: Enunciación del Problema, 2. Recolección de información, 3. Crítica de Datos y Fuentes, 4. Formulación de Hipótesis, 5. Interpretación e Informe. (Miller Daen, 2011). La unidad de análisis empírico escogida es la Empresa Regional de Servicios Públicos de Agua de Dios, TOCAGUA S.A. ESP, “empresa creada por las administraciones municipales de

Agua de Dios y Tocaima para prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, con las administraciones municipales como socios igualitarios”.

En el portal web Emis, empresa especializada en análisis estratégico de inversión y de riesgos, se afirma: “La empresa fue fundada en 17 de diciembre de 2014. En sus últimos aspectos financieros destacados, E.S.P. Tocagua reportó aumento de ingresos netos of 9,14% en 2023. Su Activo Total registró crecimiento of 5,03%. El margen neto de E.S.P. Tocagua aumentó 8,61% en 2023” (EMIS, 2024). domiciliada en el municipio de Tocaima (Cundinamarca), con sede alterna en el municipio de Agua de Dios (Cundinamarca), y, de manera específica, la implementación de mejoras en su Plan Institucional de Archivo (PINAR) que se presenta y justifica como una necesidad imperativa para la gestión pública y de los centros de documentación, de acuerdo con la ley 594 de 2000 en su artículo 4 literal b. (Senado, 2000)

**Estudio y diagnóstico preliminar (observación de la realidad).** En primer lugar, es crucial considerar el contexto actual de TOCAGUA ESP. (Contaduría General de la Nación, ID 230325001- ESP TOCAGUA). Desde su creación e inicio de operaciones, la empresa ha identificado diversos aspectos críticos en su gestión documental, tales como: pérdida de información, la falta de un sistema adecuado de identificación, clasificación, conservación y preservación de documentos, y la ausencia de una infraestructura apropiada para el almacenamiento de archivos. Estos desafíos impactan directamente en la capacidad de la organización para operar de manera eficiente y para cumplir con sus obligaciones legales y regulatorias. Desde el punto de vista del talento humano, la empresa tampoco dispone de perfiles profesionales, o técnicos adecuados lo que se traduce en ineficiencias y riesgos relacionados; El acceso a los archivos y a sus documentos es esencial para la realización de investigaciones históricas sólidas y rigurosas. La información contenida en los archivos proporciona detalles



intrínsecos de un periodo determinado, aportando datos específicos, análisis de discursos y perspectivas, y evidencias tangibles o visuales de los eventos históricos. De esta manera, los archivos se convierten en un recurso valioso para los historiadores y demás investigadores interesados en el estudio y comprensión de nuestros antecedentes históricos.

Es importante que en este párrafo indique algunas cifras del archivo: por ejemplo, metros cuadrados de almacenamiento, series y tipos documentales almacenados, condiciones medio ambientales y deterioros evidenciados, entre otros (cifras concretas) que están afectando (por ejemplo el patrimonio documental) y justifican la idea del párrafo siguiente.

Una de las principales razones para proponer mejoras en el Plan Institucional de Archivos – PINAR es un instrumento de planeación para la labor archivística, que determina elementos importantes para la Planeación Estratégica y Anual del Proceso de Gestión Documental y da cumplimiento a las directrices del Archivo General de la Nación y a la normatividad vigente frente a la administración de los documentos.

Para la elaboración de este instrumento se identificaron las necesidades y puntos críticos a mejorar y se definieron objetivos, metas y proyectos, para garantizar la adecuada gestión y conservación de los documentos institucionales, radica en la necesidad de preservar el patrimonio documental de la institución. Algunos autores como, Yanara Dorado, Ingrid Hernández Galán (2015) argumentan que: El patrimonio documental es una construcción socio-cultural, pues está asociada a la percepción del paso del tiempo y de la necesidad de retenerlo materialmente a través de documentos que fijan y registran acontecimientos del pasado que necesitan ser recordados por la significación social que disponen. (Dorado Santana & Hernández Galán, 2015, pág. 33).

**Planteo del problema.** Las directivas de la empresa no han generado un consenso, detectando como problema central el manejo inadecuado del archivo por parte de la misma, puesto

que, no se cuenta con una base de datos archivística y no se conservan documentos de años anteriores debidamente catalogados ni seriados, en materia de planes, documentos, presupuestos, actos administrativos, etc. Tampoco se tienen instalaciones, equipos, programas informáticos ni personal idóneos para la gestión documental. **Hipótesis:** Es imperante diseñar estrategias de carácter administrativo, técnico y organizacional para mejorar la gestión documental descrita, adicionalmente es necesario que el Plan Institucional de Archivos (PINAR), sea rediseñado y ajustado al marco metodológico y normativo especializado y con ello, se tenga el cumplimiento de objetivos y metas anuales que a largo plazo fortalezcan la gestión administrativa de la empresa TOCAGUA ESP., **contrastación de la hipótesis planteada:** de acuerdo con la hipótesis planteada, es necesario definir primero ¿Qué se entiende por estrategia de gestión documental? Al respecto, Santos Collado (2021), experta en marketing y comunicación digital señala:

La normalización en la gestión documental contribuye a que las organizaciones dispongan de sistemas de gestión de la información más eficientes y eficaces. Estas normas también suponen una herramienta valiosa para la gestión del riesgo, la auditoría de la información y al análisis de procesos, aspectos que pueden mejorarse desde la gestión documental en cualquier organización, pública o privada. (Santos Collado, 2021).

Entre las estrategias que se recomiendan, destaca Santos Collado: La gestión documental consiste en la captura, el almacenamiento y la recuperación de los documentos. Es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos, recibidos y creados en una organización; facilitar su recuperación; determinar el tiempo que estos deben guardarse; eliminar los que ya no sirven; y asegurar la conservación a largo plazo de los más valiosos (Santos Collado, 2021). Los principales procesos de la gestión documental son: 1. Incorporación de documentos, 2. Registro, 3. Clasificación, 4. Almacenamiento, 5. Acceso, 6. Trazabilidad, y, 7. Disposición. La

situación encontrada en la empresa durante el periodo de análisis no refleja ni la idea, ni el proceso sugerido que afecta no solo a la gestión administrativa, sino a los clientes y usuarios de ésta.

Como se ha podido observar, un trabajo especializado, metódico, administrativo, y técnico sin duda contribuye al mejoramiento del plan institucional de archivo, y de esta manera, contribuirá significativamente a fortalecer la transparencia y la eficiencia operativa de TOCAGUA ESP. Al mejorar los sistemas de gestión documental, TOCAGUA ESP estaría avanzando hacia un enfoque de Gobierno Abierto<sup>2</sup> al facilitar el acceso a la información pública de manera efectiva y eficiente. Este enfoque promueve la transparencia al permitir que los ciudadanos accedan fácilmente a los registros pertinentes y a la información sobre las actividades y decisiones de la institución. La transparencia, a su vez, fortalece la confianza de los ciudadanos en la institución, ya que demuestra un compromiso claro con la apertura y la responsabilidad.

De manera complementaria, al contar con sistemas y procesos robustos para la gestión documental, la entidad podrá responder de manera más efectiva, clara, precisa y oportuna a las solicitudes de información pública y relacionada con su misión institucional, y de esta manera, garantizar un acceso adecuado ordenado a los registros pertinentes. Este planteamiento organizacional no solo promueve la transparencia, sino que también fortalece la confianza de los ciudadanos en la institución. Al respecto, la ley 1712 de 2014 establece el marco legal para garantizar el acceso a la información pública y promover la transparencia en las entidades públicas colombianas (Senado de la Republica, 2014)

Otra razón clave para implementar mejoras en el Plan Institucional de Archivos (PINAR) es el cumplimiento normativo. La legislación en la ley 1712 y su artículo 7 y las regulaciones en

---

<sup>2</sup> El Gobierno Abierto es una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo (definición recogida en la Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Gobierno Abierto de 14/12/2017).

materia de gestión documental evolucionan constantemente, y las organizaciones deben adaptarse para cumplir con los estándares actuales. Mejorar el plan institucional de archivo permitirá a TOCAGUA ESP, alinear sus prácticas con las mejores prácticas archivísticas y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes con énfasis en los procesos administrativos: planear, organizar, dirigir y controlar.

Finalmente, es importante destacar que la implementación de mejoras en el PINAR no solo beneficia a la entidad, sino también a la comunidad en general. Una gestión documental eficiente enmarcada en los procesos administrativos, técnicos y normativos facilita la prestación de servicios públicos de alta calidad, mejora la toma de decisiones basadas en evidencia y fortalece la memoria institucional, la gestión del conocimiento y la defensa jurídica de la organización empresarial.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo se definen e implementan las estrategias administrativas óptimas para mejorar la gestión documental y archivística en la Empresa Regional de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios, TOCAGUA ESP?

### **Justificación y antecedentes generales**

La Empresa Regional de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios E.S.P. “TOCAGUA E.S.P.”, fue creada el día 18 de Junio de 2002, mediante convenio suscrito entre las administraciones de los Municipios de Tocaima y Agua de Dios, respectivamente; la organización empresarial de carácter ESP, se constituyó como una organización de derecho público, dotada de patrimonio propio, autonomía administrativa y Personería Jurídica, que goza de los derechos, privilegios y excepciones y prerrogativas otorgadas por la Ley a los municipios.

**Datos estadísticos de interés.** En el municipio de Tocaima (Cundinamarca), se puede evidenciar, con corte de diciembre de 2023 las siguientes cifras: 1) Acueducto y alcantarillado;

en servicio de acueducto atiende a 6.065 usuarios y en alcantarillado 4.759, con una cobertura del 85% en **ambos** municipios (ojo, verificar y citar la fuente), por otra parte, en el municipio de Agua de Dios, con corte de diciembre de 2023, en servicio de acueducto la empresa atiende a 4.830 suscriptores, y en alcantarillado 4.065. Falta la cobertura en porcentajes. También examine lo que arriba afirma la Superservicios.

De acuerdo con el Plan Estratégico de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP 2016-2020, en este documento se destaca que el departamento de Cundinamarca “tiene vinculados a 112 municipios y tres autoridades ambientales con jurisdicción: CAR, Corpoguavio y Corporinoquia” (Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, 2020). Es importante destacar lo siguiente: Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, “con el objetivo de tener una línea base del territorio frente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, analiza los componentes y características de cada uno de los mismos, esto como estrategia para fortalecer la planificación y gestión institucional” (Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, 2020). Adicionalmente aporta una perspectiva histórica de creación del departamento:

Cundinamarca fue creado el 5 de agosto de 1886 y hace parte de la región Andina, con una superficie de 24.210 km<sup>2</sup> y una población de 2.517.2152 habitantes, con un 66% en zonas urbanas y un 34% en el resto del territorio, sin tener en cuenta a Bogotá D.C.

División político-administrativa: 15 provincias y 115 municipios; Altura sobre el nivel del mar: 300 a 3.000 msnm; densidad poblacional, 105, 54 habitantes /km<sup>2</sup>. Ruralidad: 29,08%; Cuencas hidrográficas: Río Magdalena, Río Bogotá, Río Sumapaz; lagunas y embalses artificiales: Guatavita, Fúquene, Chisacá, Sibaté, Tominé, la Regadera, Represa de Chingaza, Neusa, Sisga y Represa del Guavio. Suelos predominantes: fértiles en todos los pisos térmicos, con explotación agroindustrial; Riesgos y amenazas: inundaciones, derrumbes, sismos, disminución de fauna y flora significativa por actividades antrópicas. Actividad económica: agropecuaria, industria y servicios

y comercio. La Provincia del Alto Magdalena que incluye: Agua de Dios, Girardot, Guataquí, Jerusalén, Nariño, Nilo, Ricaurte y Tocaima, tiene una población que supera los 171.097 habitantes. (Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, 2020).

### **Descripción del problema**

La Empresa Regional de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios, TOCAGUA ESP, enfrenta diversos problemas y desafíos en su gestión documental y archivística, como lo evidencian los aspectos críticos identificados en su Plan Institucional de Archivo (PINAR). Estos problemas incluyen: la pérdida de información, la falta de sistemas adecuados de conservación y preservación, y la ausencia de una infraestructura apropiada para el almacenamiento de archivos (espacios físicos, estantes, equipos, programas informáticos, licencias, presupuesto, y personal especializado y dedicado), así como del personal especializado suficiente para la gestión, que afectan el rendimiento y gestión eficaz. actualmente el área de gestión documental tiene 2 personas sin perfiles profesionales, pues están contratados por Contrato de Prestación de Servicios (OPS) y tienen el nivel educativo “bachiller”, que resultan insuficiente e inapropiado, dado el flujo e importancia de documentos que se manejan al día que, por ejemplo, son en promedio 6 documentos por cada una de las peticiones o solicitudes.

De otra parte, el archivo físico, sus instalaciones, está ubicado en el municipio de Agua de Dios en las instalaciones de la Casa Consistorial o de Gobierno en una oficina que cuenta con un espacio de 2.20 x 4,80 metros cuadrados, los servicios sanitarios son los mismos que emplea la administración municipal, cuenta con estantes, cajas establecidas para tal fin y adolece de instalaciones técnicas poco adecuadas para su funcionamiento, todo esto contribuye a que la gestión del área y de los documentos no responda a las expectativas de la administración, de los usuarios, ni al crecimiento del municipio (s), ni tampoco a la complejidad y avances de las nuevas

tecnologías de información y comunicación. Desde el punto de vista de gestión pública transparente, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) ha señalado la importancia de la transparencia así: “La transparencia puede tener múltiples definiciones. La más común es la cualidad de un objeto que permite ver con nitidez a través de él o cuando deja pasar la luz. Para los servidores públicos, la definición de transparencia también hace referencia a una cualidad”. De manera específica adopta la siguiente definición general de Transparency International (2009):

Según Transparencia Internacional, es “la cualidad de un gobierno, empresa, organización o persona de ser abierta en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones. Como regla general, los funcionarios públicos, empleados públicos, gerentes y directores de empresas y organizaciones, y las juntas directivas tienen la obligación de actuar de manera visible, predecible y comprensible en la promoción de la participación y la rendición de cuentas” (Transparency International, 2009). (DAFP - Departamento Administrativo de Función Pública , 2024).

Tal como se hace referencia, la falta de una gestión eficaz de documentos puede afectar negativamente la eficiencia operativa de la entidad, comprometer la transparencia y dificultar el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias.

Los principales problemas evidenciados se relacionan con deterioro avanzado (por manipulación inadecuada, hongos, y bacterias), y pérdida de documentos (por falta de controles y protocolos), desorganización y clasificación documental, demoras en su búsqueda y circulación de préstamos, falta de personal especializado, instalaciones inadecuadas, unidades de almacenamiento inadecuadas, y ausencia de equipos, hardware, software y licencias, entre otros.

Ante este escenario descrito, surge la necesidad de investigar las principales causas estructurales y definir cuáles podrían ser las estrategias óptimas y cómo se deben implementar que

la empresa TOCAGUA ESP puede implementar en el corto plazo, para mejorar su gestión documental y archivística. En este contexto, la pregunta de investigación se enfoca en identificar y evaluar las causas de la problemática descrita y las estrategias más efectivas para abordar los desafíos específicos identificados en la resolución administrativa que 005, que adopta el Plan Institucional de Archivos PINAR de TOCAGUA ESP (Empresa de Servicios Públicos TOCAGUA ESP, 2024)

Al responder a esta pregunta de investigación, se asume como hipótesis alternativa que se podría desarrollar un conjunto de análisis, recomendaciones y acciones concretas que permitan a las directivas de la entidad fortalecer y mejorar la gestión documental, la preservación del patrimonio documental y promover dentro de la empresa una mayor transparencia y eficiencia institucional, por otro lado, en el corto plazo, se garantizará que se presente una propuesta de mejora concreta y ajustada al marco legal vigente con tecnología, personal y demás recursos necesarios. Sobra decir que se hace necesario que la empresa proyecte de manera óptima los recursos económicos y financieros que se requieren en el corto, mediano y largo plazo, así como la planta de personal específica necesaria.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- ✚ Formular mejoras concretas y efectivas para fortalecer la organización y gestión documental definidas en el Plan Institucional de Archivo (PINAR) de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios, TOCAGUA ESP

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✚ Realizar el diagnóstico del plan institucional de archivo de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Agua de Dios y Tocaima, TOCAGUA ESP.



- ✚ Establecer las estrategias específicas y viables para mejorar la gestión documental y archivística en TOCAGUA ESP
- ✚ Implementar protocolos de conservación y preservación que garanticen la integridad de los documentos a lo largo del tiempo.
- ✚ Facilitar el acceso y uso eficiente de la información contenida en el archivo, tanto para usuarios internos como externos.
- ✚ Cumplir con los requerimientos legales y normativos en materia de archivo y gestión documental.

## **II. MARCO TEÓRICO, NORMATIVO Y CONCEPTUAL**

### **La gestión documental y su relación con el conocimiento**

El conocimiento a lo largo de la historia humana ha sido producto de la observación, el registro y conservación de muchos saberes, experiencias y curiosidades. En muchas partes del mundo existen y se conservan evidencias que dan cuenta del proceso evolutivo y sus principales logros. Autores como Bustelo R. y Amarilla I. (2001) señalan que “la Gestión del conocimiento y todo lo que tiene que ver con ella, ha irrumpido con fuerza últimamente en el panorama de la gestión de todo tipo de organizaciones”, de igual manera destacan que la tendencia actual resulta imprescindible para “encontrar los retos de la sociedad de la información” (Bustelo Ruesta & Amarilla Iglesias, 2001, pág. 226).

Otros autores como Bertha Briceño - Kyle Strand - Michelle Marshall (2020) destacan que “La gestión del conocimiento se define ampliamente como un conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una organización o grupo de profesionales, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización o los resultados de un proyecto” y agregan lo que definen en el mismo sentido instituciones como Banco Interamericano

de Desarrollo (BID): “la gestión del conocimiento tiene un papel importante para generar un ciclo virtuoso de aprendizajes y mejoras, tanto en los proyectos de desarrollo como en los servicios corporativos que la organización lleva a cabo.”. De esta manera, estas influyentes instituciones multilaterales sugieren y condicionan la aplicación de conceptos y requisitos sin los cuales acceder a recursos para el desarrollo resulta imposible.

Las autoras citadas previamente también señalan que el presidente del BID (2015), Luis A. Moreno afirma que “El acceso amplio al conocimiento fomenta innovaciones en la región, estimula la creación de nuevos negocios e incrementa la participación ciudadana y el monitoreo social de políticas públicas” tanto a nivel local como nacional e internacional. Finalizan destacando que Las tecnologías de inteligencia artificial están jugando un papel cada vez más importante en la gestión de conocimiento en las organizaciones, públicas y privadas. ( Bertha Briceño , Strand , & Marshall, 2020).

### **La gestión documental en la administración pública colombiana**

Desde la óptica de la Ley General de Archivos (Ley 594 de 2000), el objeto establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. De igual manera, La Gestión Documental se describe como el “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes 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” (Pastrana, 2000), con el propósito de facilitar su uso y conservación en la administración pública.

Para establecer la Gestión Documental eficaz en cualquier entidad pública, es esencial contar con las definiciones y principios legales establecidos y un programa específico que facilite la transición tanto para los empleados como para la entidad en su conjunto.

Un programa de Gestión Documental se puede entender como un conjunto detallado de instrucciones que describen las operaciones necesarias para llevar a cabo los procesos documentales dentro de la administración pública, abarcando desde la producción y recepción de documentos hasta su distribución, organización, consulta, conservación y disposición final.

La evolución dinámica del entorno nacional e internacional demanda un continuo ajuste de las prácticas archivísticas, reflejado también en las normativas vigentes. Por consiguiente, es crucial actualizar el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos, incorporando aspectos fundamentales y determinando el nivel de respuesta necesario para fortalecer la función archivística de las entidades. Esta actualización representa un elemento esencial para la formulación e implementación efectiva de políticas de gestión documental en la administración pública. López (2010) citado (Bedoya Mateus & Collazos, 2022, pág. 44) argumenta que:

La administración pública está integrada por medio objetivo y subjetivo. Los primeros comprenden a las partes que integran las administraciones públicas (Órgano o entidad) que interactúan bajo un complejo sistema de atribuciones y competencias para delimitar su campo de acción, con base en los principios de jerarquía y coordinación. Los segundos, medios subjetivos, son las voluntades de los hombres que concretan las atribuciones y competencias que las normas otorgan a los órganos o entidades de la administración pública. (p.17).

Dentro de estas competencias y atribuciones se destacan las de construir un plan institucional de archivo, que es encargado de velar por la transparencia y la gestión documental que en su momento requiera cada entidad. La importancia de organizar, controlar y dar seguimiento a la información mediante un sistema de gestión documental debidamente organizado y articulado es crucial en el contexto de la Administración Pública. Si bien desde hace años se

reconocían los beneficios operativos, como una relación más cercana, ágil y personalizada con los ciudadanos, la llegada de nuevas tecnologías de automatización e Inteligencia Artificial (IA) ha llevado estos beneficios a niveles antes inimaginables.

La gestión documental ha permitido a la Administración organizar la documentación de manera homogénea y eficiente, agilizando la ejecución de trámites que anteriormente requerían mucho tiempo y esfuerzo. Este sistema facilita la búsqueda, recuperación y utilización de la información, lo que mejora la eficiencia administrativa y la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. En otras palabras, cualquier mejora en las administraciones públicas se debe hacer a la luz de los principios teóricos, metodológicos y conceptuales más adecuados al avance del conocimiento y de las tecnologías, y según el DAFP, siguiendo el modelo MIPG, que se enfoca en la gestión por resultados y con foco en los ciudadanos, entre otros.

### **III. EL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO Y SU IMPORTANCIA EN LA NUEVA GERENCIA PUBLICA**

El Plan Institucional de Archivos (PINAR) y la nueva gerencia pública (NGP), están estrechamente relacionados en el contexto de la modernización y eficiencia de la gestión administrativa en el sector público. Tanto el PINAR como la nueva gerencia pública (, NGP) tienen como objetivo mejorar la eficiencia y transparencia en las instituciones públicas. El PINAR se enfoca específicamente en la gestión documental y archivística, asegurando la organización, control y acceso adecuado a la información pública. Por su parte, la nueva gerencia pública se define como el conjunto de conocimientos y prácticas que permiten mejorar la racionalidad de la dirección administrativa del Estado en términos sociales (Plasencia, 1994, pág. 99).

En conjunto, el PINAR y la nueva gerencia pública, se complementan para promover una gestión pública moderna, eficiente y transparente. Mientras que el PINAR establece las bases para una adecuada gestión de la información y los documentos, la nueva gerencia pública impulsa la transformación integral de las prácticas administrativas, incorporando principios de eficiencia y transparencia en la prestación de servicios públicos con generación de valor público, entre otros.

La Nueva Gerencia Pública (NGP) ciertamente ocupa un lugar destacado en la administración pública actual debido a varios elementos que la hacen relevante y adaptable a diversos contextos gubernamentales y administrativos. Uno de los argumentos significativos a favor de la NGP proviene de Christopher Hood (1991), quien sostiene que la NGP representa una forma de administración pública para todas las épocas, ya que proporciona un marco metodológico que trasciende lo político y permite la búsqueda efectiva de diferentes valores. Además, la NGP tiene una aplicabilidad general que abarca desde los niveles de gobierno más altos hasta los más bajos, y se extiende a políticas públicas en diversos sectores como educación y salud, donde se pueden aplicar aspectos muy similares de esta metodología.

La visión de Christopher Hood (1991) destaca que la NGP no se limita a un contexto político o administrativo específico, sino que ofrece un enfoque adaptable y flexible que puede ser implementado en diferentes niveles y áreas de la administración pública. Esto implica que los principios y prácticas de la NGP pueden ser efectivos y relevantes en distintos entornos gubernamentales, permitiendo la mejora de la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos. (Hood, 1991)

Al igual que la NGP, el PINAR puede adoptar un enfoque holístico y adaptable hacia la gestión documental en las instituciones públicas. Esto implica que los principios y prácticas del PINAR no se limitan a un solo contexto, sino que pueden ser implementados de manera efectiva

en diferentes niveles y áreas de la administración pública. La visión de Hood sobre la NGP, centrada en la adaptabilidad y eficacia en diferentes contextos gubernamentales, puede enriquecer y complementar los objetivos del PINAR en términos de mejorar la gestión documental y archivística en las instituciones públicas. Integrar estos enfoques puede promover una administración más eficiente, transparente y orientada al servicio público.

### **La gestión documental como eje articulador de la transparencia**

Se hace necesario definir y comprender el concepto y alcance de un término clave en torno a la gestión documental antes de abordar este tema. Entre lo más importante por destacar, se encuentran la transparencia como principio de actuación pública y naturaleza del ser. En ese sentido, hay que señalar que la secretaria de transparencia del Departamento Nacional de Planeación (DNP) exalta lo siguiente: "la transparencia no es un fin en sí misma, sino un medio mediante el cual la administración pública se vuelve más eficiente y la ciudadanía puede conocer de antemano las acciones de sus servidores públicos" (Presidencia, 2015, pág. 5) por lo que, la transparencia permite que la ciudadanía esté informada sobre las acciones y decisiones de los funcionarios públicos.

Lo anterior, fortalece la confianza de los usuarios y ciudadanos en las instituciones y empodera a los ciudadanos para participar de manera informada en los asuntos públicos. Cuando los ciudadanos comprenden cómo funcionan las instituciones públicas, pueden involucrarse de manera más activa en el control social y la vigilancia ciudadana, y para ello es necesario organizar y priorizar la gestión documental para poder evidenciar la transparencia en la información y consulta de documentos que adquieren, vinculan o solicitan los ciudadanos, estos deben contar con documentos existentes para su estudio y reconocimiento de que algo está o no, dentro de las

entidades públicas bajo los criterios y controles exigidos por la ley y el sentido común en contextos altamente tecnificados bajo criterios de tecnologías de información y telecomunicaciones (TIC).

En el sentido expuesto, Sandoval-Almazán, Rodrigo (2017) argumenta que “cuando nos referimos a “abrir el gobierno”, estamos hablando de transparentar los procesos, los datos, los archivos, la información gubernamental que ha estado resguardada. La apertura es la dirección, la transparencia es el camino” (Sandoval-Almazán, 2015, pág. 217). La transparencia, en este sentido, se presenta como el camino para lograr esta apertura. Significa implementar medidas y políticas que garanticen la accesibilidad y visibilidad de la información del gobierno, permitiendo así que los ciudadanos comprendan mejor cómo funcionan las instituciones públicas y puedan participar de manera informada en los asuntos de interés público.

Julián Moyano señala “la implantación de los sistemas de gestión documental en las organizaciones se ha centrado en el control de esos documentos con un enfoque casi siempre interno, dirigido al funcionamiento de la organización y a sus trabajadores”. (Moyano, 2015, pág. 47), sin embargo, en la actualidad, debido a las exigencias normativas de transparencia, estos sistemas deben ampliarse más allá de la gestión interna. Ahora se requiere que garanticen la disponibilidad de la información pública para los ciudadanos, asegurando su autenticidad, integridad, trazabilidad y capacidad de reutilización.

El cumplimiento de las obligaciones de transparencia implica que la transparencia se integre desde el diseño mismo de los sistemas de gestión documental. Estos sistemas deben facilitar no solo la gestión y generación de información y documentos, sino también su difusión y reutilización. Estas dimensiones de transparencia deben estar presentes a lo largo de todo el ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su archivo o disposición final.

La transparencia en la gestión pública, demanda sistemas de gestión documental que permitan el control de documentos, así como de contenidos y otros recursos de información, desde el momento mismo de su creación y a lo largo de todo su ciclo de vida. Este ciclo abarca desde la planificación de actividades, pasando por la creación y versionado de documentos, hasta su uso, difusión, conservación a largo plazo o eventual destrucción.

Por otra parte, desde la nueva gestión pública es esencial que los sistemas de gestión documental puedan registrar y rastrear cada etapa del proceso documental, garantizando la integridad, autenticidad y disponibilidad de la información en todo momento para su consulta permanente. En ese sentido, el DAFP también señala: De acuerdo con la Corporación Transparencia por Colombia, la transparencia es el “marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, implica gobernar expuesto y a modo de vitrina, al escrutinio público (Transparencia por Colombia, 2010).

#### IV. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCION	TEMA
<b>ARTÍCULO 78 Y 365 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991</b>	Este articulado de la Constitución Política de Colombia describe el derecho al acceso a la información, así como los servicios públicos a los ciudadanos.	Derecho a la información.
<b>LEY 57 DEL 05 DE JULIO DE 1985</b>	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.	Acceso a la información. /



		Disposiciones en materia de acceso, reserva y clasificación a la información pública.
<b>LEY 527 DEL 18 DE AGOSTO DE 1999</b>	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	Mensajes de datos Firmas Electrónicas. / Documento electrónico y digital, su tratamiento, valides y preservación
<b>LEY 594 DEL 14 DE JULIO DE 2000</b>	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones	Ley General de Archivos. / Lineamientos estratégicos y procesales para la gestión documental en todas las entidades públicas
<b>LEY 1712 DEL 06 DE MARZO DE 2014</b>	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Atención a los ciudadanos. / Descripción del trámite para la atención de solicitudes en cumplimiento de las funciones de la entidad y el proceso de gestión documental.
<b>DECRETO 514 DEL 20 DE DICIEMBRE DE 2006</b>	Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público	Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA). / Directrices y responsabilidades

		frente al Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA)
<b>ACUERDO 42 DEL AGN DEL 31 DE OCTUBRE DE 2002</b>	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000	Archivos de Gestión. / Organización de archivos de gestión en las entidades públicas.
<b>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 30300 DE 2013</b>	Información y documentación. Sistemas de gestión para registros. fundamentos y vocabulario	Sistema de gestión de registros. / Define términos y definiciones aplicables a las normas de SGR. También establece los objetivos para el uso de un SGR, brinda los principios para un SGR, describe un enfoque de procesos y especifica los roles de la alta dirección.
<b>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA GTC-ISO-TR 15489 DE 2012</b>	Información y documentación. gestión de documentos	Sistemas de Gestión de Documentos. / Guía para la implementación de la gestión de documentos en las organizaciones

<p><b>MANUAL DE FORMULACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO - PINAR- DEL 2014</b></p>	<p>Manual que presenta los elementos básicos para la formulación del Plan Institucional de Archivos -PINAR</p>	<p>Manual PINAR</p>
---	--	---------------------

## **DISEÑO METODOLOGICO**

El diseño metodológico de esta investigación se centra en abordar las deficiencias identificadas en el Plan Institucional de Archivo (PINAR) de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios, TOCAGUA ESP, utilizando un enfoque mixto que integra elementos cualitativos y cuantitativos. Este diseño se ha estructurado de manera precisa y directa para responder a la pregunta de investigación ¿Cuáles son las estrategias óptimas para mejorar la gestión documental y archivística en la Empresa Regional de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios, TOCAGUA ESP?

### **Método de Recolección de Datos:**

Revisión Documental: Se llevó a cabo una revisión exhaustiva del marco constitucional, legal y normativo, así como el Plan Institucional De Archivo (PINAR) actual, normativas archivísticas y documentos relacionados para comprender la situación inicial. De igual manera se hicieron consultas en bases de datos como Google escolar, Scopus, CEDIM, etc.

Encuestas Estructuradas: Se realizaron 10 encuestas con el propósito de identificar estrategias específicas, aplicadas a una muestra de tantos 10, responsables de archivos, personal administrativo y directivos para identificar deficiencias y necesidades específicas.

#### **Análisis de Datos:**

Análisis de Contenido: Se realizó un análisis de contenido de la información recopilada para identificar patrones, tendencias y áreas críticas que requieren mejoras.

Análisis Estadístico: Se utilizó análisis estadístico para procesar los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas.

**Enfoque Metodológico:** Se empleó un enfoque mixto que combina elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral y multifacética de la situación de gestión documental en TOCAGUA ESP.

**Tipo de Estudio:** Este estudio se enfoca en un diseño descriptivo para comprender la realidad actual del PINAR y proponer mejoras concretas.

**Métodos de Intervención:** Las intervenciones se dirigieron a identificar y sugerir estrategias específicas para mejorar la gestión documental en la organización.

Este diseño metodológico se adaptó cuidadosamente para abordar las necesidades de investigación y garantizar la calidad y relevancia de las recomendaciones propuestas para mejorar el PINAR de TOCAGUA ESP.

## **CAPITULO 1**

### **DIAGNOSTICO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO**

#### **Situación actual**

La situación actual del Plan Institucional de Archivo en la Empresa de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios (TOCAGUA) presenta una serie de debilidades y desafíos críticos que requieren una atención inmediata y sistemática para garantizar la integridad y disponibilidad de la información institucional.

En primer lugar, se identifica una falta de asignación adecuada de recursos tanto financieros como humanos para el desarrollo y la implementación efectiva de las labores archivísticas. Esta carencia se traduce en una desconexión entre los procesos de gestión documental física y electrónica, lo que compromete la eficiencia y la eficacia en la organización y conservación de los documentos.

La ausencia de un Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA) es especialmente preocupante, dado el creciente volumen de documentos digitales. Esto conlleva riesgos significativos, como la pérdida de información, la dificultad para la recuperación de documentos electrónicos y la falta de seguridad en la preservación de registros digitales.

Asimismo, la carencia de estándares y políticas claras para la gestión de la información contribuye a la falta de coherencia y uniformidad en los procesos archivísticos. La inexistencia de un Banco Terminológico de Tipos, Series y Sub-series Documentales y de mapas de procesos

y flujos documentales archivísticos afecta negativamente la organización y accesibilidad de la información.

La falta de una unidad de correspondencia con parámetros estandarizados para la radicación y control de comunicaciones oficiales añade otra capa de complejidad, lo que puede derivar en una gestión ineficiente de la correspondencia y un aumento del riesgo de pérdida de información relevante.

La identificación de aspectos críticos revela riesgos específicos asociados con cada debilidad identificada. Por ejemplo, la falta de presupuesto y recursos adecuados conlleva el riesgo de pérdida de información, dificultades en la recuperación de documentos y un aumento del fondo acumulado en la institución. La falta de articulación entre los procesos de gestión documental física y electrónica se traduce en un mal manejo de documentos, carencia de directrices para la implementación de tablas de retención documental (TRD) y tablas de valoración documental (TVD).

La carencia de un Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA) aumenta el riesgo de pérdida de información, dificulta la recuperación de datos y puede generar duplicidad o alteración de documentos oficiales. Por otro lado, la falta de un sistema integrado de conservación y preservación de documentos contribuye al deterioro de la documentación, afectando la disponibilidad y agilidad en la búsqueda de información.

La elaboración y actualización insuficiente de instrumentos archivísticos como las TRD generan desactualización y desconocimiento por parte de los usuarios, afectando la eficacia en la gestión documental. Además, la falta de infraestructura adecuada para la conservación de documentos

puede resultar en pérdida de patrimonio documental, dificultades para recuperar información y uso ineficiente de espacios destinados a la custodia de archivos.

## MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Falta de asignación adecuada de recursos financieros y humanos para el desarrollo y aplicación de labores archivísticas.</li> <li>✚ Desconexión entre los procesos de gestión documental física y electrónica.</li> <li>✚ Ausencia de un Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA).</li> <li>✚ Carencia de estándares y políticas claras para la gestión de la información.</li> <li>✚ Ausencia de un Banco Terminológico de Tipos, Series y Sub-series Documentales.</li> <li>✚ Falta de mapas de procesos y flujos documentales archivísticos.</li> <li>✚ Inexistencia de parámetros estandarizados para la radicación y control de comunicaciones oficiales.</li> <li>✚ Escasez de personal capacitado en el área de archivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Posibilidad de implementar nuevas tecnologías de gestión documental, como sistemas electrónicos de archivo.</li> <li>✚ Potencial para establecer estándares y políticas claras de gestión de la información.</li> <li>✚ Oportunidad de capacitar al personal en técnicas modernas de archivística.</li> <li>✚ Apertura para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA).</li> <li>✚ Posibilidad de establecer parámetros estandarizados para la gestión de comunicaciones oficiales.</li> </ul>

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="89 291 803 401">✚ Existencia del Comité Interno de Archivo, creado mediante Decreto N. 042 del 2016.</li> <li data-bbox="89 436 803 546">✚ Aprobación de Tablas de Retención Documental (TRD) mediante Acuerdo No. 001 del 2005.</li> <li data-bbox="89 581 803 690">✚ Disponibilidad de inventarios de organización del archivo central y de gestión.</li> <li data-bbox="89 726 803 835">✚ Potencial para desarrollar y actualizar instrumentos archivísticos.</li> <li data-bbox="89 892 803 1001">✚ Existencia de una base estructural para implementar mejoras en la gestión documental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="878 291 1503 472">✚ Riesgo de no contar con la aprobación de presupuesto para la implementación de la gestión documental.</li> <li data-bbox="878 508 1503 688">✚ Posibilidad de pérdida de información crítica debido a la falta de políticas y estándares claros.</li> <li data-bbox="878 724 1503 905">✚ Amenaza de mal manejo de documentos electrónicos, lo que puede resultar en pérdida o alteración de información.</li> <li data-bbox="878 940 1503 1050">✚ Riesgo de deterioro de documentos debido a condiciones inadecuadas de almacenamiento.</li> <li data-bbox="878 1106 1503 1287">✚ Posibilidad de desconexión entre los procesos archivísticos y las necesidades institucionales, afectando la eficiencia y efectividad</li> </ul>

### **COMPRESION DESCRIPTIVA DEL DIAGNOSTICO**

Para comprender mejor la situación del Plan Institucional de Archivo en la Empresa de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios (TOCAGUA), es fundamental analizar el DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) identificado anteriormente y su impacto en la gestión documental de la entidad.

**Debilidades:**



Las debilidades identificadas en el diagnóstico revelan áreas críticas de mejora que están afectando la eficiencia y efectividad de la gestión documental en TOCAGUA. La falta de asignación adecuada de recursos financieros y humanos es una limitación significativa, ya que impide el desarrollo óptimo de las labores archivísticas, incluyendo la implementación de tecnologías modernas de gestión documental.

La desconexión entre los procesos de gestión documental física y electrónica refleja una brecha en la coordinación y estandarización de prácticas archivísticas, lo que puede conducir a la duplicación de esfuerzos y a una gestión ineficiente de los documentos. La ausencia de un Sistema de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA) representa un riesgo adicional, ya que limita la capacidad de la entidad para manejar eficazmente la creciente cantidad de información digital.

La carencia de estándares y políticas claras para la gestión de la información crea ambigüedad y falta de coherencia en los procesos archivísticos, lo que dificulta la organización y accesibilidad de los documentos. Además, la falta de personal capacitado en el área de archivo contribuye a la subutilización de recursos y a la pérdida potencial de conocimiento especializado en la gestión documental.

### **Oportunidades:**

A pesar de las debilidades identificadas, existen oportunidades significativas para mejorar la gestión documental en TOCAGUA. La posibilidad de implementar nuevas tecnologías de gestión documental, como sistemas electrónicos de archivo, representa una oportunidad para modernizar las prácticas archivísticas y mejorar la eficiencia en la organización y acceso a la información.

Asimismo, la apertura para establecer estándares y políticas claras de gestión de la información ofrece un camino hacia una mayor coherencia y uniformidad en los procesos archivísticos. La oportunidad de capacitar al personal en técnicas modernas de archivística puede fortalecer el conocimiento interno y mejorar las habilidades necesarias para una gestión efectiva de documentos.

### **Fortalezas:**

TOCAGUA cuenta con algunas fortalezas que pueden ser aprovechadas para impulsar mejoras en la gestión documental. La existencia del Comité Interno de Archivo y la aprobación de Tablas de Retención Documental (TRD) proporcionan una base estructural sólida para implementar cambios y actualizar instrumentos archivísticos.

Además, los inventarios de organización del archivo central y de gestión representan una ventaja, ya que ofrecen una visión general de los recursos archivísticos disponibles. Estas fortalezas pueden ser capitalizadas para desarrollar e implementar estrategias efectivas que aborden las debilidades identificadas y mitiguen las amenazas potenciales.

### **Amenazas:**

Las amenazas identificadas en el DOFA representan desafíos significativos que podrían obstaculizar los esfuerzos de mejora en la gestión documental. El riesgo de no contar con la aprobación de presupuesto para la implementación de la gestión documental es una amenaza clave, ya que podría limitar la capacidad de TOCAGUA para invertir en tecnologías y recursos necesarios.

Además, la posibilidad de pérdida de información crítica debido a la falta de políticas y estándares claros subraya la urgencia de establecer lineamientos sólidos para la gestión documental. El riesgo de deterioro de documentos debido a condiciones inadecuadas de almacenamiento resalta la necesidad de mejorar la infraestructura archivística para garantizar la preservación adecuada de los registros.

En resumen, el análisis descriptivo del DOFA proporciona una visión comprehensiva de la situación actual del Plan Institucional de Archivo en TOCAGUA, destacando áreas críticas que requieren atención prioritaria. La identificación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas sirve como punto de partida para desarrollar estrategias efectivas que impulsen mejoras sustanciales en la gestión documental y fortalezcan la capacidad de la entidad para preservar y acceder a la información de manera eficiente y efectiva.

## CAPITULO 2.

### ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION Y PLAN DE MEJORA

Para alcanzar los objetivos planteados, se proponen las siguientes estrategias:

1. Realizar un diagnóstico detallado del archivo actual, identificando las áreas de mejora y definiendo las necesidades de espacio físico, equipamiento y recursos humanos.
2. Implementar un sistema de gestión documental que permita la digitalización y almacenamiento electrónico de la documentación, facilitando el acceso y la búsqueda de información de manera rápida y segura.
3. Diseñar y ejecutar un plan de capacitación para el personal encargado del archivo, con el objetivo de mejorar sus habilidades en la gestión documental y el uso de herramientas tecnológicas.

4. Establecer mecanismos de control y seguimiento de los procesos relacionados con el archivo, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Plan Institucional.
5. Fomentar la cultura de archivo en toda la organización, promoviendo la importancia de la gestión documental y la responsabilidad de cada miembro en su adecuado manejo y conservación.

## **CONCLUSIONES**

La mejora del Plan Institucional de Archivo de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Tocaima y Agua de Dios es fundamental para garantizar una gestión documental eficiente y cumplir con los requerimientos legales. Mediante la implementación de estrategias adecuadas, se busca optimizar la organización, acceso y preservación de la documentación generada por la empresa, asegurando el adecuado flujo de información tanto interna como externa.

El Plan Institucional de Archivo es una herramienta fundamental para el adecuado manejo de la documentación generada por una entidad. Su importancia radica en que establece las pautas y procedimientos necesarios para garantizar la organización, conservación y acceso a la información de manera eficiente y segura.

Previo a la propuesta de mejora del Plan Institucional de Archivo, es necesario realizar un análisis de la empresa para identificar los puntos débiles y fortalezas en cuanto al manejo de su archivo. Este análisis permitirá establecer las bases sobre las cuales se sustentarán las acciones de mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bertha Briceño , B., Strand , K., & Marshall, M. (20 de febrero de 2020). *BID vidas mejoradas*.  
Obtenido de <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/gestion-conocimiento-recursos/>
- Aguilar Villanueva, L. (2016). Los objetos de conocimiento de la administración pública. *RAP - Revista de Administración Pública, número 54. UNAM* , 364-365.
- Bedoya Mateus & Collazos, M. C. (2022). La Gestión documental en el contexto de la administración pública en la Alcaldía de Solita, Caquetá. Bogota.
- Bonin, C. (2009). Principios De la Administracion. *Encrucijada*, 90.
- Bustelo Ruesta, C., & Amarilla Iglesias, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. *Revista PH. Instituto Andaluz del Patrimoniuo Histórico*, 226. doi: <https://doi.org/10.33349/2001.34.1153>
- DAFP - Departamento Administrativo de Función Pública . (16 de Mayo de 2024). *función pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/cursos/curso-integridad/recurso/media/cont2/cont2.html#:~:text=Transparencia%20de%20la%20gesti%20n%20p%20blica,para%20la%20vigilancia%20de%20estas>.
- Dorado Santana, Y., & Hernández Galán, I. (2015). Patrimonio documental, memoria e identidad: una mirada desde las Ciencias de la informacion. *Ciencias de la Información*, 33.
- EMIS. (17 de mayo de 2024). *EMIS*. Obtenido de <https://www.emis.com>: <https://www.emis.com/la/>

Empresa de Servicios Públicos TOCAGUA ESP. (30 de Enero de 2024). Resolución por medio del cual se adopta del Plan Institucional de Archivo PINAR. *Resolución Administrativa 005* . Tocaima.

Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP. (2020). *Plan General Estratégico y de Inversiones PGEI 2016-2020*. Bogotá : EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A E.S.P .

Galinelli , B., & Migliore, A. (2015). “Administración y gestión pública. ¿De qué hablamos cuando hablamos de gestión? *SEDICI. Universidad Nacional de la Plata*, 15-17.

Herrera, P. (1843). *Lecciones de Administracion*. Madrid: Imprenta Sociedad de Operarios del Mismo Arte.

Hood, C. (1991). ¿Una gestión pública para todas las estaciones? *Administracion Publica*.

Miller Daen, S. (2011). TIPOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA . *Revista de Actualización Clínica Volumen 9* , 621-624.

Moyano, J. (2015). GESTIÓN DOCUMENTAL EN UN MARCO DE TRANSPARENCIA Y REUTILIZACION DE LA INFORMACION. *REVISTA CATALANA D'ARXIVÍSTICA*, 47.

Pastrana, A. (13 de Abril de 2000). *Archivo General de la Nacion de Colombia*. Obtenido de Ley de la Republica de Colombia: <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

Plasencia, A. (1994). Gerencia Publica. *Colegio de Ciencias Políticas y Administración Pública*, 99.

Presidencia. (2015). ABC DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL. Bogota.

Sandoval-Almazán, R. (2015). Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual. *Revista de Ciencias Sociales vol. 22, núm. 68*.

Santos Collado, S. (18 de Marzo de 2021). *comunidad baratz - gestion de información*. Obtenido de <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>

Senado de la Republica. (6 de Marzo de 2014). *Secretaria del Senado*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1712\\_2014.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html)

Senado, S. d. (14 de Julio de 2000). *Secretaria del Senado*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0594\\_2000.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0594_2000.html)

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Técnica de Gestión en Acueducto y Alcantarillado. (2022). *Informe de Vigilancia Concreta - Evaluación Integral de Prestadores*. Bogotá D.C. : SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.