

Manual Programa Gestión de Servicios Documentales MA-SC-01-000-004

11/11/2016 Versión 5.0



Grupo·epm®

MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DOCUMENTALES

VERSIÓN NO.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO	CAP. Y PÁG. AFECTADA
1.0	09/08/13	Versión inicial		
2.0	27/02/2014	Complementación información programa de Gestión de Servicios Documentales	Actualización	
3.0	03/03/2015	Complementación general del documento e inclusión de anexos	Requerimientos legales	Todo el documento
4.0	21/01/2016	Actualización cronograma, presupuesto y mapa de procesos.	Actualización	
5.0	11/11/2016	Se quitó el mapa de procesos, el cronograma y presupuesto, según recomendación de auditoría ya que son datos que están cambiando.	Actualización	Documento en general

	ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO:	Profesional 2 (Gestión de Servicios Documentales) ET Soporte Administrativo	Profesional 1 (Soporte Administrativo) ET Soporte Administrativo	Profesional 1 (Soporte Administrativo) ET Soporte Administrativo
NOMBRE:	Jaqueline López Gálvez	Jorge Andrés Lizarralde Valencia	Jorge Andrés Lizarralde Valencia
FECHA:	11/11/2016	11/11/2016	11/11/2016

CHEC. Todos los derechos reservados. Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento sin la aprobación expresa de CHEC

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. Programa de Gestión Documental.....	5
4.1 Política del proceso Gestión de Servicios Documentales.....	5
4.2 Condiciones generales.....	5
4.3 Introducción.....	5
4.4 Requerimientos.....	6
4.4.1 Normativos.....	6
4.4.2 Económicos.....	6
4.4.3 Administrativos.....	6
4.4.4 Tecnológicos.....	8
4.5 Indicaciones Procesos de Gestión Documental.....	8
4.5.1 Producción documental.....	8
4.5.2 Recepción documental.....	10
4.5.3 Distribución de documentos:.....	12
4.5.4 Trámite de documentos:.....	14
4.5.5 Organización de documentos.....	16
4.5.6 Consulta de documentos:.....	19
4.5.7 Conservación de documentos:.....	21
4.5.8 Disposición final de los documentos.....	23
4.6 Programas específicos.....	25
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	30
6. ANEXOS.....	30

1. OBJETO

El presente documento tiene como propósito presentar el Programa de Gestión Documental de la empresa donde se detallan los diferentes aspectos requeridos en la normatividad archivística frente a este tipo de programas, lo que facilita los procesos de la gestión archivística y su posterior implementación.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos de la empresa.

3. DEFINICIONES

Conservación de documentos: conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. La intervención puede ser curativa o de intervención directa. La primera supone métodos científicos de almacenamiento, reproducción de documentos y otros; la segunda la restauración.

Consulta de documentos: derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.

Disposición final de documentos: selección de los documentos en cualquiera de sus tres edades, con miras a su conservación temporal, permanente o su eliminación.

Distribución de documentos: actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario

Organización de archivos: conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos y funcionales para relevar su contenido.

PGD: Programa de Gestión Documental

Producción documental: recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.

Programa de Gestión Documental: conjunto de operaciones para llevar a cabo la Gestión de Servicios Documentales las cuales comprenden: la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final.

Recepción de documentos: ingreso de los documentos en los archivos.

SGI: Sistema de Gestión Integral

Trámite de documentos: proceso que lleva el documento desde que se genera o recibe hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Definiciones tomadas del Glosario de términos archivísticos de la Universidad Católica de Manizales

4. Programa de Gestión Documental

4.1 Política del proceso Gestión de Servicios Documentales

La gestión documental de CHEC debe administrar el programa de Gestión Documental de la empresa, para garantizar el ciclo de vida del documento en las diferentes etapas del archivo, optimizando la disponibilidad, acceso y conservación de la información contribuyendo así al fortalecimiento de la memoria corporativa.

4.2 Condiciones generales

Tener en cuenta que en el documento se describe en general el Programa de Gestión Documental de la empresa, sin embargo en el aplicativo que soporta el Sistema de Gestión Integral de Chec está ubicada toda la información correspondiente a normatividad, documentos, formatos, procedimientos y demás herramientas requeridas dentro del proceso de la Gestión de Servicios Documentales a los cuales se hace alusión en el presente programa.

4.3 Introducción

De acuerdo con la legislación archivística colombiana se han establecido mecanismos que buscan fortalecer la Gestión Documental en las empresas, es así como en el artículo 21 de la Ley 594 del 2000 se establece "*Programas de Gestión Documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos*". Igualmente en el capítulo II del decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012 se desarrollan varios artículos donde se establece la obligatoriedad del programa de Gestión de Documental y otras directrices entorno a su aprobación elaboración e implementación. Partiendo de las reglamentaciones antes mencionadas y de la conciencia de la Gestión Documental que se tiene en la CHEC se han establecido directrices, procedimientos y herramientas que permiten garantizar un control y adecuado manejo del ciclo de vida del documento en las diferentes etapas del archivo.

La empresa está comprometida con los procesos de la Gestión Documental y es por ello que se considera una de sus fortalezas reconocido por entes externos, lo

cual conlleva a un mayor esfuerzo para mantenerse bajo los mejores estándares establecidos a nivel interno y externo porque la información tiene un valor incalculable y por ende se debe velar por su correcta administración.

4.4 Requerimientos

4.4.1 Normativos

Una de las bases sobre las cuales se fundamente el Programa de Gestión Documental corresponde a la normatividad tanto interna como externa aplicable al mismo, dado que las directrices normativas además de regular permiten guiar y establecer procedimientos acordes a la realidad archivística.

En relación con la normatividad aplicable al Programa de Gestión Documental de CHEC en el SGI en “Documentación” se encuentra el “Normograma” donde se relaciona y adjunta la normatividad interna y externa aplicable y bajo la cual la empresa ha direccionado la implementación y seguimiento de la Gestión Documental.

4.4.2 Económicos

Para la implementación del Programa de Gestión de Servicios Documentales se hace necesario tener asignados recursos que permitan llevar a cabo las acciones propuestas, es por ello que anualmente se deben presupuestar los recursos económicos requeridos para ejecutar dichas acciones, teniendo en cuenta el correcto uso de los recursos asignados.

El presupuesto anual del proceso hace parte de los anexos del PGD.

4.4.3 Administrativos

Dentro de los requisitos administrativos que se deben tener en cuenta para una mejor implementación del programa de Gestión Documental están:

Los procedimientos, normatividad, manuales, formatos y demás documentación que permita llevar a cabo el programa de Gestión Documental, entre los cuales además debe estar la tabla de valoración y retención documental actualizada. Esta información se encuentra soportada en el SGI

Conformación, reglamentación y funcionamiento del Comité de Archivo, el cual se encuentra soportado en el SGI

Los diferentes procesos de la empresa que participen en operaciones que hacen parte del programa de Gestión Documental aplicarán las directrices que en materia de este programa se hayan establecido en la empresa y las cuales se encuentran disponibles en el SGI, lo cual está regulado tanto en las políticas y

lineamientos del proceso de Gestión de Servicios Documentales, así como en los manuales de responsabilidades de todos los trabajadores de la empresa

La administración del archivo es centralizada en el Equipo de trabajo Soporte Administrativo, proceso Gestión de Servicios Documentales, desde donde se dictan los lineamientos y reglas de negocio entorno a la Gestión Documental para que se dé su aplicación en los Archivos de Gestión por los responsables respectivos en cada uno de ellos.

Para controlar los soportes y materiales en los que se conservan los archivos y la cantidad que se entrega de los mismos, es el Equipo de Trabajo Soporte Administrativo (Proceso Gestión de Servicios Documentales) quien realiza los pedidos de estos elementos y realiza su entrega de acuerdo a las solicitudes que realizan las diferentes áreas.

Se debe garantizar una comunicación efectiva con Equipo de Trabajo de Desarrollo Humano Organizacional, de modo que el Equipo de Trabajo Soporte Administrativo, proceso Gestión de Servicios Documentales, tenga conocimiento de los cambios estructurales y de responsabilidades que permitan realizar la actualización permanente de los diferentes instrumentos archivísticos y se analicen necesidades que estos generen a nivel de la Gestión Documental.

En todos los proyectos, programas, adecuaciones físicas y otras actividades donde de forma directa o indirecta estén involucrados archivos, se debe tener en cuenta la participación del Equipo de Trabajo Soporte Administrativo (proceso de Gestión de Servicios Documentales) para realizar el acompañamiento requerido para que se aplique o se lleve a cabo según parámetros archivísticos que permitan el control documental y correcta conservación de los archivos según aplique.

El equipo de trabajo de Soporte Administrativo, proceso Gestión de Servicios Documentales, está claramente definido al interior de la empresa, están asignados los cargos y las responsabilidades con dedicación exclusiva al proceso y el personal debe contar con el perfil requerido para asumir las responsabilidades establecidas en los “manuales de responsabilidades”.

Dentro de las necesidades de capacitación establecidas en toda la empresa por el Equipo de Desarrollo Humano y Organizacional, anualmente se incluyen las necesidades en materia de capacitación requeridas para la formación del personal de Soporte Administrativo (proceso Gestión de Servicios Documentales), de modo que se adquieran o actualicen los conocimientos a nivel archivístico.

El Equipo de Trabajo Soporte Administrativo (Gestión de Servicios Documentales) debe brindar capacitación permanente a nivel archivístico a todo el personal de la empresa cuando se requieran refuerzos, así como por ingresos de nuevo personal, practicantes universitarios, practicantes Sena, temporales, contratistas y demás personal, donde se busca que todo el personal que tenga que ver con la

empresa conozca y aplique los parámetros básicos en el adecuado manejo de los archivos a su cargo y manejo correcto de la información.

En las instalaciones dispuestas para los archivos se debe velar por mantener las condiciones que garanticen la conservación de los documentos, es por ello que el Equipo de Trabajo Soporte Administrativo (Gestión de Servicios Documentales), debe tener un trabajo coordinado con el Equipo de Trabajo de Mantenimiento de Edificios para mejorar o implementar lo requerido para lograr la conservación antes anotada.

4.4.4 Tecnológicos

- Soportar el Programa de Gestión Documental a través de herramientas tecnológicas que faciliten los procesos de la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos teniendo en cuenta que se garantice la confiabilidad, disponibilidad e integridad de los documentos.

Para el programa de Gestión Electrónica de documentos se deben tener establecidos los requerimientos los cuales se aplican en los sistemas existentes.

Hace parte de estos requerimientos el listado de casos de uso y listado de requerimientos software de Gestión Documental, que se tienen disponibles al interior de la empresa y que hacen parte de los desarrollos implementados en el sistema de información.

4.5 Indicaciones Procesos de Gestión Documental

4.5.1 Producción documental

Corresponde a los documentos que se generan en la empresa de acuerdo a las responsabilidades definidas.

Dentro de la producción de documentos se tiene en cuenta:

- Utilización de los formatos establecidos previamente en el sistema de gestión de la calidad.
- Aplicación de los parámetros de control de registros tales como: Los registros deben tener todos los campos debidamente diligenciados, no puede haber espacios vacíos, en el caso que por algún motivo el campo no requiera llenarse colocar la anotación en dicho espacio de N.A que indica “No aplica”.

- Los campos que sobran al diligenciar los registros se cruzan con una línea diagonal, horizontal o vertical con el fin de cerrar el registro, en el caso de los registros donde el formato tenga campos excluyentes, está permitido que no se cierre el registro, ni habrá necesidad de colocar el no aplica.
- Los registros no deben tener enmendaduras, tachaduras, anotaciones, líquido corrector, entre otros. Si se cometen errores debe reemplazarse (destruir el errado y elaborar uno nuevo, si no hace parte de una numeración consecutiva) o anularse (cruzar con la palabra Anulado y deberá conservarse en el espacio que corresponda dentro de la numeración consecutiva).

Para garantizar el correcto diligenciamiento de los registros se brindan capacitaciones y seguimientos permanentes tanto de los productores de la información como los destinatarios al interior de la empresa.

- Para la generación de memorandos, oficios y circulares se utiliza letra Arial de 10 a 12 puntos.
- Utilizar siempre al principio de cada documento el radicado asignado por el aplicativo de radicación.
- En la generación de correspondencia se deben tener en cuenta los códigos de la dependencia que genera la comunicación al igual que las series y subseries documentales, lo que permitirá posteriormente ubicar correctamente los documentos en el expediente al que corresponde.
- Las copias de las comunicaciones se remitirán a través de correo electrónico o según se encuentren parametrizadas en los sistemas de información, evitando así impresión de copias innecesarias.
- Tener en cuenta que las comunicaciones tengan características tales como: Brevedad, claridad, Concisión, Cortesía, estética, ortografía, sintaxis.

Para el proceso de producción documental se tienen en cuenta los siguientes soportes definidos e implementados en la empresa, los cuales se pueden consultar en los sistemas de información establecidos para la CHEC.

- *Procedimientos:*

Producción Documental
Control de Registros

- *Documentos:*

Cuadro clasificación documental
Series Documentales en Orden Alfabético
Series y Subseries Documentales por dependencia
Códigos de Correspondencia

- *Manuales:*

Manual de Correspondencia y Archivo

- *Formatos:*

Formato Listado Maestro de Registros
Circular
Memorando
Oficio
Autorización de firma

- *Guía de Usuario:*

Guía de Usuario Software Gestión de Documental

- *Soportes Normativos:*

Manual de Políticas y Lineamientos
Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos
Reglamentación Comité de Archivo

- *Conceptos*

Concepto Jurídico 065-11 Legalidad Firma Mecánica

- *Sistemas o medios que lo soportan*

Software Gestión Electrónica de Documentos
Sistema de gestión integral SGI

4.5.2 Recepción documental

Control que se realiza de toda la correspondencia que llega a la empresa, la cual registra, radica y se direcciona el directamente responsable de tramitar la misma.

- El trámite a seguir en la empresa corresponde a:

Se recibe la correspondencia que llega a través de las empresas de mensajería o entregas de forma personal, se procede a verificar antes de abrir el sobre que no tenga registrada las palabras Confidencial, Oferta o Personal, ya que de ser así no se puede abrir el sobre y se debe remitir al destinatario final. (En casos de correspondencia oficial en el registro debe quedar esta indicación, por la cual no se puede digitalizar el documento, pero debe quedar registrado). La correspondencia que no tiene las indicaciones anteriores se abre, se registra en el sistema de información, de modo que se asigna un consecutivo de radicación, el cual se imprime sobre el documento, se digitaliza dicho documento con el radicado ya asignado y se procede a su distribución.

- Las reclamaciones, peticiones o derechos de petición se dirigen inmediatamente al Equipo de Trabajo Soporte Clientes. Para ello se tiene en cuenta que al recibir los reclamos o cualquier tipo de documento que tenga que ver con PQR se debe verificar antes de dar el recibido que la carta este firmada, con los datos del destinatario como teléfono y dirección para las notificaciones, copia de la factura de energía, si dice anexos verificar que los traiga, sino colocar la anotación sin anexos.
- Las revistas, catálogos, periódicos y folletos en general, no se registran y se envían directamente al destinatario.
- La fecha y hora de radicado corresponde al día en que se registra la información, por tanto, se registrar en el mismo día que se recibe
- Todos los requerimientos de entes externos que solicitan información a la empresa se dirigen directamente a la persona designada en la Auditoría Interna, entre estos entes tenemos: Auditoria Externa, Creg, Superintendencia (solo requerimientos o procesos sancionatorios), Revisoría Fiscal, Contralorías, Dian, Ministerios, Alcaldías, Congreso, Entre otros.
- La correspondencia externa recibida se asocia a un expediente de acuerdo a las tablas de retención documental del área.
- Si el documento recibido no corresponde al área, éste se devuelve al Archivo Central inmediatamente para que continúe su proceso.

Para el proceso de Recepción Documental se tienen en cuenta los siguientes soportes definidos e implementados en la empresa:

- *Procedimientos:*

Recepción de Documentos

- *Documentos:*

Cuadro clasificación documental

Series Documentales en Orden Alfabético

Series y Subseries Documentales por Dependencia

Códigos de Correspondencia

- *Manuales:*

Manual de Correspondencia y Archivo

- *Formatos:*

Formato Correspondencia Externa Recibida

Formato Recepción Correspondencia Externa (Localidades)

- *Guía de Usuario:*

Guía de Usuario Software Gestión Electrónica de documentos

- *Soportes Normativos:*

Manual de Políticas y Lineamientos

Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos

Reglamentación Comité de Archivo

- *Sistemas o medios que lo soportan*

Software Gestión Electrónica de Documentos

Página Web (PQR)

Sistema de gestión integral SGI

4.5.3 Distribución de documentos:

Actividades que permiten que los documentos lleguen a los destinatarios respectivos oportunamente.

Dentro del proceso de distribución se tiene en cuenta:

- Separar la correspondencia urbana, regional, nacional y apartados aéreos para realizar su despacho de acuerdo a los servicios de mensajería que cubren los mismos.
- Para el despacho de equipos, materiales o cualquier otro elemento que sale de las instalaciones de la empresa, se genera orden de salida, igualmente si el valor del bien supera los 4 SMLV, el remitente se envía comunicado con el valor del mismo al profesional de Seguros para que sea asegurado.
- La correspondencia física se distribuye directamente a la dependencia a la cual se encuentra adscrito el destinatario (según casilleros y tulas marcadas), en caso de correspondencia que ingresa a través del software se direcciona a través del mismo directamente al destinatario o a quien se haya designado internamente para su trámite.
- Si el documento recibido no corresponde al área, éste devuelve al punto de recepción autorizado o al archivo central inmediatamente, para que continúe su proceso ya sea física o electrónicamente según aplique.

Para el proceso de distribución de documentos se tienen en cuenta los siguientes soportes definidos e implementados en la empresa:

- *Procedimientos:*

Distribución de Correspondencia
Mensajería de Documentación Financiera

- *Documentos:*

Cuadro clasificación documental
Series documentales en Orden Alfabético
Series y subseries documentales por dependencia
Códigos de correspondencia

- *Manuales:*

Manual de Correspondencia y Archivo

- *Instructivos:*

Instructivo SMS y correo electrónico certificado

- *Formatos:*

Control de Envíos para Entrega Personal

Control de Correspondencia Despachada a Manizales

- *Guía de Usuario:*

Guía de Usuario Software Gestión Electrónica de Documentos

- *Soportes Normativos:*

Manual de Políticas y Lineamientos

Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos

Reglamentación Comité de Archivo

- *Sistemas o medios que lo soportan*

Software Gestión Electrónica de Documentos

Página Web (PQR)

Correo electrónico Certificado

Software Empresas de Mensajería para generación de guías y seguimientos

Apartado Aéreo

Sistema de gestión integral SGI

4.5.4 Trámite de documentos:

Acciones desarrolladas con los documentos una vez recibidos o producidos en los diferentes procesos de la empresa.

Dentro de actividades a tener en cuenta en el trámite están:

- Se Identifica el trámite para establecer la competencia o no que se tiene sobre el mismo, en caso que la persona a quien se direcciona el documento no tiene la competencia sobre el mismo, inmediatamente realiza la devolución del mismo para ser asignado nuevamente.

- En la empresa se tienen establecidos los trámites y tiempos para determinados documentos, es por ello que cada trabajador tiene en cuenta los tiempos que al interior de cada proceso aplica, dando cumplimiento a los mismos.
- Para el trámite de los documentos se aplican los procedimientos que internamente tengan establecidos los procesos para ello recolectan la información y documentos requeridos para una atención integral de las respuestas.
- La información recibida tanto física como electrónicamente, se tramita oportunamente por quien la reciba: responder, revisar, aprobar, transferir, gestionar o lo requerido según corresponda.

Lineamientos publicación de información en la página Web:

- La actualización de la información publicada en la página web se hará conforme al esquema de publicación de la información y en los plazos definidos en éste, para ello los responsables de la información deberán remitir oportunamente al Equipo de Comunicaciones la información que se debe actualizar.
- La información desfijada quedará soportada en medio electrónico en un backup a cargo del equipo de comunicaciones garantizando así la recuperación de la información desfijada o retirada.

Para el proceso de Distribución de Documentos se tienen en cuenta los siguientes soportes definidos e implementados en la empresa:

- *Procedimientos:*

Cada proceso tiene definidos los procedimientos para el trámite de los documentos que corresponden a sus procesos

- *Documentos:*

Cuadro clasificación documental

Series Documentales en Orden Alfabético

Series y Subseries Documentales por Dependencia

Códigos de Correspondencia

- *Manuales:*

Manual de Correspondencia y Archivo

- *Guía de Usuario:*

Guía de Usuario software Gestión Electrónica de Documentos

- *Soportes Normativos:*

Manual de Políticas y Lineamientos
Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos
Reglamentación Comité de Archivo

- *Sistemas o medios que lo soportan*

Software Gestión Electrónica de Documentos
Sistema de gestión integral SGI

4.5.5 Organización de documentos

Acciones tendientes a realizar todo el proceso de clasificación, ordenación y descripción de los documentos teniendo en cuenta los parámetros archivísticos establecidos en la empresa.

Dentro de los procesos archivísticos se encuentran los establecidos por el Archivo General de la Nación así:

- **Clasificación documental**

“Proceso archivístico mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad” (Acuerdo 027 de 2006 AGN.).

Dentro de las actividades propuestas por el archivo General y las cuales se desarrollan en la empresa corresponden a:

- Se tienen establecidos los códigos de correspondencia de acuerdo a las unidades administrativas existentes.
- Se aplica la Tabla de Retención y valoración y como herramienta adicional de apoyo se encuentra igualmente publicado el Cuadro de Clasificación Documental
- Los expedientes se conformación de acuerdo a las series y subseries documentales, y al interior de los mismos se ubican los tipos documentales que están identificados en las Tablas de Retención Documental.
- Se llevan a cabo seguimientos en la organización de los archivos, teniendo en cuenta la aplicación de la Tabla de Retención Documental.

- **Ordenación documental**

Corresponde a la ubicación de los documentos de acuerdo al orden previamente establecido en la empresa.

Dentro de las actividades propuestas por el archivo General y las cuales se desarrollan en la empresa corresponden a:

- **Conformación y apertura de expedientes:** Para la conformación de los expedientes se tiene como herramienta la Tabla de Retención Documental (T.R.D.) donde se definen las series y subseries documentales (asuntos) que le corresponden, los cuales dependen de la documentación que genera cada equipo de trabajo de acuerdo a sus responsabilidades.
- **Determinación de los sistemas de ordenación:** En los archivos de gestión se ordenan los expedientes en el archivador en orden del código de la subserie y al interior del expediente en orden cronológico o consecutivo según el tipo de información.

- **Descripción documental**

Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para la gestión o la investigación (Acuerdo 027 de 2006 AGN.).

Para la recuperación de la información en el Archivo Central se tienen establecidos inventarios documentales sistematizados que permiten la fácil ubicación de la información en el momento que es requerida.

En los Archivos de Gestión se tienen establecidas guías que identifican los temas dentro de cada archivo, al igual que índices donde se identifican las subseries que se encuentran ubicadas en cada archivo.

- **Tabla de retención documental**

Instrumento que permite identificar el tiempo de retención de los documentos durante las diferentes etapas del archivo, con la cual se identifican procesos de transferencia documental y disposición final de los documentos.

Anualmente se remite cronograma de transferencias documentales, para lo cual las diferentes áreas de acuerdo a dicho cronograma aplican la TRD en sus archivos y remiten los documentos que corresponden enviar al Archivo Central. Para este proceso se tienen indicaciones claras de la debida organización de la información y la elaboración del inventario documental para poder realizar entrega al Archivo Central de la información que corresponda. En Archivo Central se verifica que efectivamente se haya aplicado la TRD y que la información relacionada en el

inventario corresponda a la realmente entregada antes de proceder al proceso de codificación, ubicación y posterior sistematización de la información remitida.

Para el proceso de Organización de Documentos se tienen en cuenta los siguientes soportes definidos e implementados en la empresa:

- *Procedimientos:*

Actualización, aplicación y seguimiento tabla de retención documental
Control de registros
Organización Archivo de Gestión
Organización Archivo Central

- *Documentos:*

Cuadro clasificación documental
Series Documentales en Orden Alfabético
Series y Subseries Documentales por Dependencia
Terminología Series y Subseries Documentales
Tabla de retención documental
Tabla Valoración Localidades
Códigos de Correspondencia

- *Manuales:*

Manual de Correspondencia y Archivo
Manual de Planotecas
Manual Archivo Fotográfico

Instructivos:

Conformación expediente electrónico

- *Formatos:*

Formato Listado Maestro de Registros
Inventarios Documentales
Acompañamiento Control de Registros
Formato Inventario Archivo Fotográfico
Seguimiento Condiciones Depósitos Archivo

Formato Tabla de Retención Documental

- *Guía de Usuario:*

Guía de Usuario Registros Electrónicos

Guía de Usuario Software Gestión Electrónica de Documentos

- *Soportes Normativos:*

Manual de Políticas y Lineamientos

Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos

Reglamentación Comité de Archivo

- *Sistemas o medios que lo soportan*

Software Gestión Electrónica de Documentos

Sistema de gestión integral SGI

Servidores

4.5.6 Consulta de documentos:

Acceso que se tiene a la información para identificar datos requeridos por las diferentes áreas de la empresa.

Para el proceso de consulta de documentos se tiene en cuenta:

- El sistema de Gestión electrónica de documentos permite realizar la consulta de información tanto de generada o recibida en la empresa, así como de los expedientes que reposan en el Archivo Central.
- Los profesionales o asistentes autorizados realizan la solicitud de documentos a través de correo electrónico.
- En Archivo Central se verifica la competencia del solicitante para proceder al préstamo de la información solicitada.

El trabajador sólo puede consultar y realizar préstamo de los documentos que competen a su proceso y a sus responsabilidades siempre y cuando haya sido autorizado por el profesional competente del mismo, en caso de requerir información de otro proceso o de tipo confidencial, debe obtener autorización del profesional del proceso correspondiente o de quien esté autorizado en dicho proceso por ausencia del profesional respectivo.

- Se realiza control del préstamo en el sistema de Información, en guía de afuera y se firma en el libro de préstamos una vez realizada la entrega del documento requerido. Se lleva control de devoluciones de los expedientes prestados.
- Dado que los documentos de mayor consulta y mayor conservación se están digitalizando, cada vez que realicen solicitud de documentos, si estos se encuentran en medio digital se dará acceso de consulta según los parámetros establecidos para evitar pérdida o deterioro de los mismos.

Para el proceso de Consulta de Documentos se tienen en cuenta los siguientes soportes definidos e implementados en la empresa:

- *Procedimientos:*

Control de registros
Consulta de documentos

- *Documentos:*

Cuadro clasificación documental
Series Documentales en Orden Alfabético
Series y Subseries Documentales por Dependencia
Códigos de Correspondencia

- *Manuales:*

Manual de Correspondencia y Archivo

- *Formatos:*

Formato Listado Maestro de Registros
Control de Préstamos
Formato Guía de Afuera

- *Guía de Usuario:*

Guía de Usuario Software Gestión Electrónica de Documentos

- *Catálogo de Servicios*

Catálogo de Servicios Gestión de Servicios Documentales

- *Soportes Normativos:*

Manual de Políticas y Lineamientos
Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos
Reglamentación Comité de Archivo

- *Sistemas o medios que lo soportan*

Software Gestión Electrónica de Documentos
Sistema de gestión integral SGI

4.5.7 Conservación de documentos:

Se establece los parámetros a seguir para garantizar la preservación de los documentos, teniendo en cuenta las acciones administrativas y técnicas aplicables a los archivos.

Los mecanismos utilizados para la conservación preventiva recomendados por el Archivo General de la Nación y de los cuales se tendrán en cuenta en la empresa son:

- **Reproducción:** tiene como objetivo evitar la manipulación física de los documentos considerados de conservación permanente y de mayor consulta, además de contar con otros soportes documentales que preserven la documentación, evitando pérdidas de documentos en caso de desastres.
- **Inspección y mantenimiento de instalaciones:** tiene como objetivo establecer plan de mantenimiento preventivo de las edificaciones donde se encuentra el Archivo Central y Archivos de Gestión.

Para ello el plan de mantenimiento preventivo de las edificaciones permite identificar factores que puedan alterar la conservación documental, este proceso lo desarrolla Mantenimiento Edificios a través de: Revisión periódica de redes de energía, de acueducto y control de fuentes de humedad y de polvo.

- **Limpieza:** tiene como objetivo definir parámetros para la limpieza de las áreas de archivo y de los documentos.
- **Control de plagas:** tiene como objetivo aplicar mecanismos de inspección, control y erradicación de plagas en áreas y documentos de archivo, este control de plagas se lleva a cabo por parte del proceso Soporte Administrativo.
- **Normalización producción documental:** tiene como objetivo normalizar y regular la producción documental en los diferentes procesos de la empresa.

Para ello el material a utilizar para en el archivo es el que está autorizado por parte de Gestión de Servicios Documentales es tales como: Cartulinas blancas y pretimbradas, carpeta yute de ala vertical, carpeta yute colgante y cajas de archivo inactivo Nro. 12.

- **Almacenamiento de la documentación:** permite establecer los archivadores y unidades de conservación a utilizar para el manejo de la documentación.
- **Primeros auxilios reparaciones menores:** las reparaciones menores en los archivos, tendientes a detener el deterioro físico y mecánico de los documentos son: limpieza de los documentos, eliminación de cintas etiquetas, adhesivos, eliminación de pliegues y dobleces, unión de roturas y rasgaduras entre otros.
- **Prevención y atención de desastres:** corresponde a las medidas establecidas para la prevención y atención de desastres, que permitan minimizar los riesgos y estar preparados en la ocurrencia de un siniestro a nivel del manejo de documentación.
 - Los parámetros detallados de la conservación documental se encuentran en el Manual de Correspondencia y Archivo de la Empresa y en los procedimientos documentados en el Sistema de Calidad.

Para el proceso de Conservación de Documentos se tienen en cuenta los siguientes soportes definidos e implementados en la empresa:

- *Procedimientos:*

Conservación Documental
Control de Registros

- *Manuales:*

Manual de Correspondencia y Archivo
Manual de Planotecas
Manual Archivo Fotográfico

- *Formatos:*

Programa de Conservación Preventiva
Acompañamiento Control de Registros
Seguimiento Condiciones Depósitos Archivo

- *Guía de Usuario:*

Guía de Usuario Registros Electrónicos

Guía de Usuario Software Gestión Electrónica de Documentos

- *Soportes Normativos:*

Manual de Políticas y Lineamientos

Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos

Reglamentación Comité de Archivo

- *Sistemas o medios que lo soportan*

Software Gestión Electrónica de Documentos

Servidores

Mapa de Riesgos (SGI)

Sistema de gestión integral SGI

4.5.8 Disposición final de los documentos

Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental. (Acuerdo 027 de 2006 AGN.)

Para llevar a cabo el proceso de Disposición Final se debe dar aplicación a la Tabla de Retención y Tabla de Valoración Documental.

Dentro de la disposición final están establecidos:

- Conservación total
- Eliminación de documentos
- Selección documental
- Digitalización

Conservación total: se ha dispuesto para aquellos documentos que según la valoración realizada en la empresa conservan sus valores en el tiempo. En el caso de determinados documentos que tienen esta conservación total, se ha definido llevarlos a proceso de digitalización de modo que se facilite su consulta evitando el deterioro de los mismos a través del tiempo.

Eliminación de documentos: aplicado para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios y para los cuales no existe motivo que requiera su conservación en ningún medio adicional.

Selección documental: aplica para aquellos documentos que se deben conservar por algún motivo específico, lo cual igualmente está establecido en la TRD y TVD. Este proceso de selección se realiza con los profesionales de los procesos quienes identifican que información aún conserva sus valores y deba permanecer por más tiempo.

Digitalización documental: determinados documentos que según la TRD o TVD son de conservación permanente se llevan a proceso de digitalización documental, lo cual igualmente queda consignado en las TRD o TVD, en este caso se realiza el proceso teniendo en cuenta criterios de conservación y facilidad de consulta. Las indicaciones sobre lo requerido para los procesos de digitalización documental están consignados en el documento del Programa de Gestión Documental, los cuales hacen parte de términos de referencia cuando salen procesos de oferta pública para este tipo de procesos.

- Los parámetros detallados de la disposición final se encuentran en el Manual de Correspondencia y Archivo de la Empresa y en los procedimientos documentados en el Sistema de Calidad.

Para el proceso de Disposición Final de los Documentos se tienen en cuenta los siguientes soportes definidos e implementados en la empresa:

- *Procedimientos:*

Disposición Final

- *Documentos:*

Tabla de retención documental

Tabla Valoración Localidades

- *Manuales:*

Manual de Correspondencia y Archivo

- *Formatos:*

Actas de Eliminación

- *Guía de Usuario:*

Guía de Usuario Software Gestión Electrónica de Documentos

- *Soportes Normativos:*

Manual de Políticas y Lineamientos
Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos
Reglamentación Comité de Archivo

- *Sistemas o medios que lo soportan*

Software Gestión Electrónica de Documentos
Sistema de gestión integral SGI

4.6 Programas específicos

a. Programa de normalización de formas y formularios electrónicos

La normalización de formas y formularios tanto físicos como electrónicos se lleva a cabo a través de los profesionales responsables de Proceso con el acompañamiento del Equipo Desarrollo Humano y Organizacional y según se requiera con el Proceso de Gestión de Servicios Documentales, en el diseño de los mismos se busca racionalizar y simplificar los trámites e ir identificando que formas pueden ser llevadas a medio electrónico.

Los formatos están normalizados y actualizados y se encuentran disponibles en el SGI.

b. Programa de documentos vitales o esenciales

Dentro del Plan de Riesgos de Chec se ha identificado la información sensible para la misma es por ello que a partir de esta identificación se tienen establecidas estrategias que buscan proteger esta información la cual corresponde a:

- Implementación de guía de registros electrónicos para que en cada equipo este claramente clasificada la información vital y de apoyo (se encuentra en el SGI proceso de Gestión de Servicios Documentales)
- Regla de negocio de TI respecto a la obligatoriedad de realizar Backup a la información vital de cada proceso.
- Procesos automáticos de Backup para equipos autorizados por el líder del área respectiva, en los cuales se considera se administra información vital para la empresa.

- Capacitación a los usuarios que administran información importante de la empresa para que realicen backup en medios externos como DVDs, discos duros, etc.
- Backup diario, semanal, mensual y por demanda de información almacenada en los servidores críticos de la empresa.
- Custodia externa semanal, de uno de los backups diarios de la información crítica almacenada en los servidores.
- Respaldo del sistema de información comercial mediante un servidor de contingencia ubicado en una instalación externa a la Estación Uribe.
- Procesos de digitalización documental de información vital de la empresa
- Adecuaciones físicas a Depósitos de Archivo Central y de Archivos de Gestión para garantizar la conservación de la información.
- Restricciones de acceso a personal no autorizado a áreas de que tienen información sensible para la empresa.
- Restricciones para consulta y préstamo de documentos de acuerdo al tipo de información (procedimiento Consulta de documentos)

c. Programa de gestión de documentos electrónicos

Teniendo en cuenta que gran parte de la información se genera en medios electrónicos se aplican mecanismos para su adecuada gestión tales como:

- Normalización de la información electrónica que se conserva en los PC, para lo cual existe la “Guía de Usuario Registros Electrónicos” (se encuentra en el proceso de Gestión de Servicios Documentales en el SGI)
- Implementación del software de Gestión Electrónica de documentos el cual soporta los procesos de la Gestión Documental especialmente de aquellos soportes que se generan y reciben en medio electrónico, soporta procesos tales como: la producción, recepción, distribución, trámite, organización, conservación, consulta y disposición final de los documentos.

Se cuenta con guía de usuario para el software de Gestión de Servicios Documentales (ubicado en el SGI, Proceso Gestión de Servicios Documentales) y listado de requerimientos de los que parten las necesidades para su implementación.

d. Programa de archivos descentralizados

Con el fin de garantizar la correcta administración de aquellos archivos de gestión que por su magnitud no es posible que el proceso bajo el cual están a cargo lo pueda administrar el mismo proceso correctamente aplicando toda la normatividad archivística, se hace necesario la implementación de procesos de tercerización para su administración la cual comprende acciones tales como:

- Clasificación
- Ordenación
- Descripción
- Conservación
- Custodia
- Control de préstamos
- Aplicación Tablas de Retención Documental y por ende gestión de transferencias documentales
- Restaurarlos con su información.
- Aplicación normas archivísticas.
- Manejo de confidencialidad de la información.
- Presentación de informes mensuales según se requiera
- Ingreso y actualización de información en bases de datos de CHEC.
- Control de materiales requeridos para el proceso de organización del archivo
- Digitalización documental teniendo en cuenta que los documentos deben conservar el orden inicial y se deben elaborar los índices establecidos para cada tipo de información.

Chec tiene implementados procesos de tercerización para la administración del archivo para el archivo de Historias laborales y contratos.

e. Programa de reprografía

En Chec se tiene implementado el proceso de Digitalización documental el cual se ha establecido especialmente para documentos que cumplan alguna de las siguientes características:

- Registros de Conservación Total
- Registros que son de continua consulta
- Registros que por el soporte en que se originaron tienen riesgo de permanecer legibles en el tiempo

El proceso de digitalización se realiza a través de un proceso de tercerización donde el contratante debe cumplir con las siguientes indicaciones:

- Preparar, hacer seguimiento y recuperar los documentos para el proceso de digitalización documental
- Garantizar la calidad de la imagen para visualización y para impresión.
- En el escaneo deben tener la posibilidad de incorporar imágenes a un archivo ya existente.
- Restauración de documentos como eliminación de ganchos, adición de cintas para los que estén rotos, etc.
- Realizar todo el proceso de captura, indexación, imágenes con su respectivo índice y meta data.
- Los archivos deben quedar organizados en una estructura de subdirectorios en un servidor dispuesto por CHEC
- Digitalización de imágenes en formato estándar teniendo en cuenta que se dé un aprovechamiento al máximo del espacio en disco, sin que con ello se deteriore la calidad de las imágenes.
- Repetición de la digitalización de aquellos documentos que no cumplan con los requerimientos de calidad exigidos por CHEC, sin que esto cause un costo adicional para CHEC y sin perjuicio de las acciones contractuales legales a que ello de lugar.
- El contratista debe realizar las instalaciones y configuraciones de los equipos o elementos informáticos que necesite para montar su infraestructura de trabajo, igualmente los rendimientos de ellos son su responsabilidad al igual que el soporte, mantenimiento, actualización y licenciamientos de software que se deba realizar.
- Los equipos de cómputo del Contratista deberán traer instalado su respectivo software antivirus actualizado con la última versión de detección, el cual no deberá entrar en conflicto con la red de datos. Por tanto, es responsabilidad del Contratista no traer información que contengan inmersos virus, spy, gusanos entre otros, que puedan infectar los equipos de cómputo de la CHEC. En caso que se pueda detectar y comprobar que el contratista ha infectado archivos o equipos de cómputo de la CHEC, este deberá asumir las responsabilidades que conlleve.
- El contratista debe disponer del personal requerido para el desarrollo del contrato y para garantizar el cumplimiento del contrato.

- Por ser un servicio a desarrollar al interior de las instalaciones de CHEC el contratante suministra materiales y puesto de operación requerido para el desarrollo del contrato, igualmente el contratista suministra los equipos y escáner con su respectivo software para el desarrollo del proceso de digitalización.
- El contratista debe suministrar los elementos de protección y de dotación a los trabajadores

Partiendo de los requerimientos antes anotados anualmente o según aplique por procesos de renovación se realizan procesos de invitación pública para llevar a cabo la contratación de la digitalización documental.

La información digitalizada tiene los siguientes controles de conservación y acceso:

- Se dispone de un servidor para subir las imágenes digitalizadas, dicho servidor tendrá accesos de consulta y modificación según los perfiles y competencias definidas de acuerdo al tipo de información.
- TI realiza los Backups de dichos servidores de acuerdo a la periodicidad requerida teniendo en cuenta los periodos de actualización de la información.
- En los casos donde la información digitalizada es de menor consulta y no se requiere tener disponible en servidores se baja copia de backup en cinta para liberar espacio y conservar dicha información para consultas posteriores.

Para el respaldo y Backups definidos TI aplica las medidas de seguridad establecidas en dicho proceso.

f. Programa de documentos especiales

Se tienen establecidos guías y manuales para documentos especiales tales como:

- Centro de Documentación: Se tiene dispuesto un depósito para información correspondiente a catálogos, manuales, revistas, entre otro tipo de documentos, para lo cual están organizados técnicamente, inventariado y aplica las directrices del manual de correspondencia y archivo ubicado en el SGI
- Archivo fotográfico: Para dar organización y conservación a las fotos en soporte físico que reposaban en la empresa de años atrás se tiene organizado el Archivo fotográfico en medio físico, inventariado e igualmente se encuentra disponible en la página interna de la empresa digitalmente, para este tipo de soportes existe el "Manual Archivo

Fotográfico”, el cual se encuentra disponible en el SGI.

- Planoteca Central: Para dar organización y conservación a los planos existentes se realizó el proceso de organización de la planoteca central, para ello se tienen debidamente organizados, e inventariados y para este tipo de soporte existe el “Manual de Planotecas” ubicado en el SGI.

g. Plan Institucional de capacitación

El plan institucional de capacitación está a cargo del Equipo Desarrollo Humano y Organizacional donde se establecen anualmente las necesidades de capacitación

en toda la empresa e igualmente desde donde se coordinan las capacitaciones internas.

h. Programa de auditoría y control

Los programas de auditoría y control de la empresa se llevan a cabo a través de “Auditoría Interna” e igualmente a través de los entes externos de certificación de acuerdo a la programación establecida en los procesos responsables, en los cuales siempre está presente el seguimiento y control de registros.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Decreto 2578 de 2011, Archivo General de la Nación
 Decreto 2609 de 2012, Ministerio de Cultura
 Diagnóstico Integral de Archivos, Archivo General de la Nación
 Glosario Términos Archivísticos, Universidad Católica de Manizales
 Manual implementación de un programa de Gestión de Servicios Documentales, Archivo General de la Nación
 Manual de Correspondencia y Archivo, CHEC S.A. E.S.P
 Sistema de Gestión Integral, CHEC S.A. E.S.P

6. ANEXOS

6.1 Diagnóstico Proceso Gestión de Servicios Documentales

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Generación de gran cantidad de información en medio físico por temores ante la implementación de documentos electrónicos. • Falta de sistematizar más procesos que generan una cantidad de documentos en soporte físico. • Personal de la empresa tiene muchas actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad externa e interna que brinda más garantías a la empresa frente a la utilización de firma electrónica e incentiva la implementación de documentos electrónicos. • Avances en la tecnología que permite sistematizar procesos brindando mayores ventajas frente a disponibilidad, trazabilidad, confiabilidad. • Normas técnicas de Calidad y normatividad externa que

<p>asignadas y en muchos casos el archivo pasa a un segundo plano en orden de importancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temores o desconocimiento frente a determinados tiempo de retención lo que conduce a una gran acumulación de archivo en el tiempo. 	<p>exige a las empresas dar la verdadera importancia que tienen los archivos en las empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la valoración documental por concededores de la información que facilite y de más confianza a los procesos para toma de decisiones frente a tiempos de retención.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un Programa de Gestión Documental documentado e implementado. • Se aplica la Tabla de Retención Documental • La Gestión Documental de la empresa es considerada como una de las fortalezas dentro del Sistema de Calidad. • Se tienen sistematizados varios procesos del ciclo de vida del documento lo que facilita la gestión en los mismos. • La empresa realiza las aprobaciones presupuestales necesarias para la modernización de los procesos archivísticos. • Se tiene establecidos mecanismos que permitan 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en administración que no estén comprometidas con la Gestión Documental. • Riesgos naturales, siniestros, plagas • Pérdida de información • Mal diligenciamiento de registros • Incorrecta indexación de la información o tramite inadecuado en transferencias documentales • Errores en la generación de guías • Acceso no autorizado a sistemas de información o al Archivo Central • Leyes y normas que no se conozcan

realizar una selección de personal adecuada según el perfil que requiere el proceso.

- El Proceso de Gestión de Servicios Documentales cuenta con credibilidad y hace parte de los proyectos, gestiones y demás donde de una u otra forma se tenga producción documental.
- Se han implementado el programa de Documental basados en la normatividad archivística vigente y en las mejores prácticas de otras empresas.
- Realización de auditorías al proceso que permiten mejorar la gestión del mismo.