

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

04/05/2021 Versión 7.0



Grupo·epm®

## MACROPROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DOCUMENTALES

VERSIÓN NO.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO	CAP. Y PÁG. AFECTAD
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
6.0	09/07/2020	Actualización general del documento	Actualización	Documento en general
7.0	04/05/2021	Se actualizó integrándolo con el manual que existía de correspondencia y archivo	Actualización	Documento en general

	<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>CARGO:</b>	Profesional 2 (Gestión de Servicios Documentales) ET Soporte Administrativo	Líder ET Soporte Administrativo	Comité de Archivo
<b>NOMBRE:</b>	Jaqueline López Gálvez	Cesar Iván Álvarez Villa	Comité de Archivo
<b>FECHA:</b>	13/04/2021	20/04/2021	04/05/2021

---

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 .....	6
4.3 Introducción .....	6
4.4 Requerimientos .....	6
4.4.1 Normativos .....	6
4.4.2 Económicos .....	7
4.4.3 Administrativos .....	7
4.4.4 Tecnológicos .....	9
4.5 Indicaciones Procesos de Gestión Documental .....	9
4.5.1 Producción Documental .....	9
4.5.2 Recepción Documental .....	13
4.5.3 Distribución de Documentos: .....	17
4.5.4 Trámite de Documentos: .....	19
4.5.5 Organización de Documentos .....	20
4.5.6 Consulta de documentos: .....	29
4.5.7 Conservación de documentos: .....	32
4.5.8 Disposición final de los documentos .....	36
4.6 Programas específicos .....	40
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	47
6. ANEXOS .....	47

## 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

**Anexo:** Documento o elemento que acompaña a la carta.

**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.

**Correspondencia:** Es el conjunto de comunicaciones escritas, con diferentes presentaciones, cartas, memorandos, circulares, cables, informes, etc., bien producidas por la empresa o que lleguen a ésta procedentes de otras Empresas o particulares.

**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

**Expediente:** Conjunto de documentos relativos a un asunto que constituyen una Unidad Archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

**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.

**Serie Documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productos como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplo: Hojas de vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

**Subserie Documental:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documental que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto.

**Tipo Documental:** Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerado documento.

**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 Decreto 1080 de 2015 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.

De otra parte, se tiene en cuenta la homologación de directrices a nivel de Grupo Empresarial.

#### **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. Igualmente se tiene establecida una homologación a nivel de grupo empresarial.

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, justificar todas las comunicaciones, limitar el uso de la negrilla, la margen a utilizar será de 3 cm en todos los lados.
- Las impresiones deben ser por lado y lado de la hoja.
- Utilizar siempre al principio de cada documento el radicado asignado por el aplicativo de radicación. Tanto el consecutivo como la fecha de radicación debe siempre corresponder al documento original que se visualiza en el aplicativo.

- 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: Brevidad, claridad, Concisión, Cortesía, estética, ortografía, sintaxis.
- Respecto a la producción documental, especialmente en materia de firmas cuando por alguna circunstancia de fuerza mayor o por decisiones propias de la empresa el personal no este laborando en las oficinas sino desde casa u otros sitios, se tienen en cuenta las siguientes disposiciones para la aprobación de los documentos:
  - Todas las comunicaciones oficiales se radican, aprueban y firman a través del Sistema de gestión electrónica.
  - Aquellos documentos que por su naturaleza no son aprobados a través de alguno de los sistemas de información existente en la empresa, se envían vía correo electrónico expresando en el texto del correo explícitamente la aprobación del mismo y para lo cual si otras personas deben aprobar lo harán igualmente expresamente a través del correo electrónico, en tal caso el responsable de esta información debe guardar los correos electrónicos en su expediente electrónico como soporte probatorio de las aprobaciones y/o firmas.
  - Puede haber casos donde posteriormente sea necesario tomar las firmas manuscritas según aplique o sea necesario.
  - Hay documentos que por su trascendencia necesariamente deben realizar la gestión para obtener las firmas manuscritas, a menos que se tenga la firma digital (autorizada por un ente de

certificación - token) con la cual cuentan determinados profesionales de la empresa por las gestiones que realizan.

- Para la información que deba remitirse a externos y que por su naturaleza no sea generada en el Sistema de Gestión Electrónica de Documentos y deba enviarse por medio electrónico tener en cuenta hacerlo en la plantilla con logo de la empresa.

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

- *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.

Se debe realizar verificación del cumplimiento de los siguientes requisitos:

<b>Destinatario</b>	Verificar que la comunicación este dirigida a Chec
<b>Funcionario</b>	Que esté dirigido a algún funcionario Chec
<b>Número de Identificación</b>	El remitente debe relacionar un número de identificación. (Cedula, NIT, etc)
<b>Firma del remitente</b>	El remitente debe firmar el comunicado que envía
<b>Datos de contacto</b>	El remitente debe indicar la dirección y teléfono de contacto.
<b>Anexos</b>	Verificar que los anexos coincidan con los que se anuncian en la carta.
<b>Copias</b>	En caso de contener copias el comunicado, verificar que la copia sea entregada , si no es entregado tenerlo en cuenta en el momento de hacer el registro

- 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. En los casos de correspondencia recibida en fines de semana o en días que no hay proceso de radicación, al radicarlo al día siguiente se debe dejar la anotación real de recibido en el campo "Referencia" del sistema de radicación.
- 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: Auditoría Externa, Creg, Superintendencia (solo requerimientos o procesos sancionatorios), Revisoría Fiscal, Contralorías, Dian, Ministerios, Alcaldías, Congreso, Entre otros.

- Las comunicaciones se deberán enviar a quien directamente realice el trámite.
- En el proceso de digitalización se debe tener especial cuidado que la imagen pdf quede bien (nítida, derecha, se asocie la imagen correspondiente)
- Tener presente el listado de personal que tiene licencia, personal en vacaciones, remplazos, temas que se direccionan a determinadas personas y soportes físicos que se deben enviar.
- 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.
- Tutelas y documentos que tienen tiempos de respuesta, confirmar los recibidos telefónicamente.
- No utilizar tildes, ni caracteres especiales en ninguna parte del registro
- Estandarizar los asuntos por ejemplo: colocar Factura y el número Factura XXX, cuenta de cobro XXXX.
- Las empresas que generan facturación electrónica envían la misma para su radicación dentro de las fechas de cierre informadas previamente al correo [facturaelectronica@chec.com.co](mailto:facturaelectronica@chec.com.co)
- Los entes de control y juzgados envían sus comunicaciones electrónicas al buzón [notificaciones.judiciales@chec.com.co](mailto:notificaciones.judiciales@chec.com.co)
- Comunicaciones de tipo administrativo diferentes a PQR o a los dos temas antes anotados se reciben en el correo [chec@chec.com.co](mailto:chec@chec.com.co)

- Los trámites virtuales de pqr se realizan a través del siguiente link <https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicios?modo=2>

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

- *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 masiva debe llegar con relación adjunta de destinatarios y direcciones, de lo contrario se devuelven los sobres, igualmente deben enviar el archivo electrónico
- 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.
- Todos los documentos que se envíen fuera de la Empresa, por parte de las localidades o áreas que así lo requieran, deben cumplir con el procedimiento establecido por el proceso de Gestión de Servicios Documentales.
- Si el documento se va a despachar es vía correo electrónico certificado, se en cuenta las indicaciones establecidas en el instructivo ubicado en el SGI “SMS y correo electrónico certificado”

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

- *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  
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.
- Los trabajadores que reciban documentos que no correspondan a su proceso o que no sea responsabilidad de ellos tramitarlos, deberán devolverlos inmediatamente a quien corresponda para que continúe su proceso.

Lineamientos publicación de información en la página Web:

- La actualización de la información relacionada con “Transparencia” 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 gestionar oportunamente a través de la opción “Trámites” del SGI la solicitud de dicha actualización.

Para el proceso de trámite 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

- *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.

- Respecto a la organización de expedientes si por alguna circunstancia de fuerza mayor o por decisiones propias de la empresa el personal no este laborando en las oficinas sino desde casa u otros sitios, tener presente cuando se retorne realizar las impresiones de los documentos

que hagan parte de los expedientes físicos, si la información hace parte de expedientes electrónicos no es necesario realizar dicho proceso.

En detalle se describe todo el proceso de organización y transferencias documentales:

- **Organización Archivos de Gestión**

En el SGI se encuentra el detalle del procedimiento que aplica para Archivos de Gestión y para Archivo Central.

- **Conformación de Expedientes**

- Para la conformación de los expedientes tome 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.

Ejemplo:

1 ACTAS  
001,8 Actas de Estratificación

2 INFORMES  
002,4 Informes Fondo  
Rotatorio 002,9 Informes  
de Gestión (Índices)  
002,15 Informe Prueba de  
Medidores  
002,23 Informe Revisión de Líneas Primarias

- Para la conformación de expedientes utilice dos cartulinas, una en blanco para la parte inferior del legajo, y otra membreteada para la parte superior, la cual debe estar diligenciada como se muestra en negrilla en el siguiente ejemplo. El gancho legajador debe ir hacia abajo para que el documento mas reciente quede en la parte inferior del legajo.

CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P

DEPENDENCIA: EQUIPO SOPORTE ADMINISTRATIVO

CÓDIGO: 6530

CÓDIGO SERIE DOCUMENTAL N° : 001

NOMBRE SERIE: ACTAS

CÓDIGO SUBSERIE DOCUMENTAL N°: 001,8

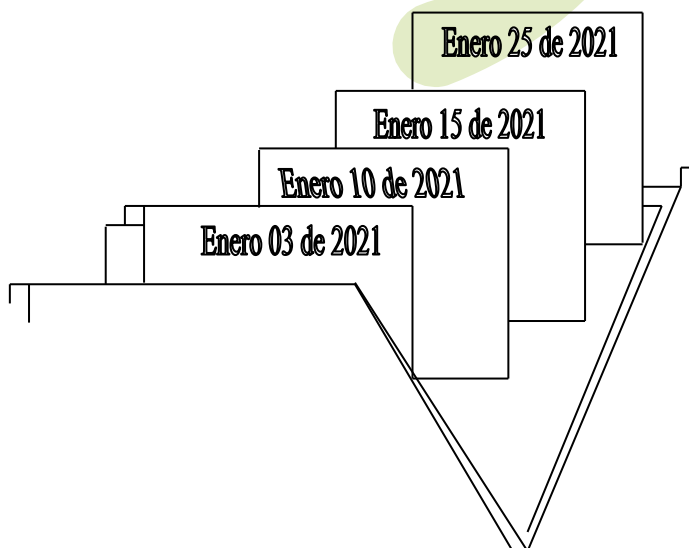
NOMBRE SUBSERIE: Actas de Estratificación

TEMA: Estratificación Dorada

FECHAS EXTREMAS: DD/MM/AAAA -

SIGNO TOPOGRÁFICO:

ISLA: ENTREPAÑO: ESTANTE: CAJA: CARA:





- Seguidamente se ubican los documentos en orden cronológico
- Cada legajo se ubicará en una carpeta yute de ala vertical o carpeta colgante según corresponda, en la cual se anota en el respectivo marbete el código y nombre de la carpeta así:

001,8 Actas de Estratificación

#### Ubicación en el Archivador

- A continuación se colocan las carpetas debidamente marcadas donde se identifique las subseries respectivas y dentro de la carpeta se ubica el legajo que a su vez contendrá los tipos documentales que van a conformar el expediente.
- Recuerde que para evitar deterioro físico de la documentación, en cada expediente se debe conservar un máximo de 120 folios, siempre y cuando no tengan anexos.
- En el archivador de acuerdo al equipo de trabajo se ubicarán en orden alfabético los expedientes, teniendo en cuenta dejar un espacio prudencial entre los mismos por el crecimiento que tienen a lo largo del año.
- Cada tema se separa con una guía de afuera o marbete de color que llevará el nombre de la serie respectiva, lo cual permite ubicación más rápida de la documentación en el archivador.
- Internamente se realizará un índice por entrepaño o por folco con las subseries ubicadas en el mismo.

001	ACTAS
001,2	Actas Grupo Primario
001,8	Actas Estratificación
002	INFORMES
002,1	Informes a Entes Internos
002,2	Informes a Entes Externos
002,3	Informes Presupuestales

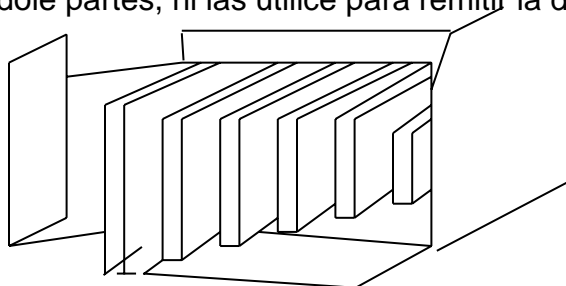
### - Transferencias Documentales

Por definición, es el proceso archivístico mediante el cual la unidad administrativa transfiere sus series documentales al Archivo Central, una vez cumplido el tiempo de retención estipulado en la Tabla de Retención Documental para el Archivo de Gestión.

Pasos para realizar la transferencia:

- Solicite asesoría a Gestión de Servicios Documentales
- Seleccione los expedientes de las series y subseries documentales que según la Tabla de Valoración y de Retención Documental deben transferirse, deben eliminarse y deben transferirse al Archivo Central.
- A los documentos que se van a transferir se les realiza una selección natural. Es decir, retire aquellos documentos que no son esenciales en el expediente, como son: Impresos o publicaciones periódicas, (revistas, folletos, periódicos, impresos), formatos y hojas en blanco, borradores, copia o fotocopia cuyos originales se encuentran en el expediente, fotocopia de Leyes y Decretos, cuando no hagan parte integral del expediente; entre otros.
- Separe los expedientes por años y secuencialmente por código de subserie documental
- Los legajos que se vayan transfieren deben venir en las cartulinas pretimbradas debidamente marcadas.
- Ubique los legajos en cajas para archivo, por favor no deteriore las cajas quitándole partes, ni las utilice para remitir la documentación reciclable.

Ej.



- Realice el inventario de Transferencia Documental, e imprima original y una copia y remita al archivo central junto con la documentación relacionada. El orden en que se encuentren ubicados los documentos

en la caja de archivo, debe corresponder al mismo orden en que se encuentran relacionados en el inventario.

Ej:

Código dependencia	Nombre dependencia	Código asunto	Nombre asunto	Código documento	Descripción	Signatura Topog..	Fecha Inicial	Fecha Final	Bod	Obs
6530	Soporte Administrativo	017,0	Contratos		Contrato SAI 150/17 Pedro Pérez		dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa		Caja 1

- Código dependencia: El código de correspondencia de la localidad o regional
- Nombre dependencia: El respectivo nombre de la dependencia.
- Código asunto: Código de la subserie documental
- Nombre del asunto: Nombre de la subserie documental
- Código documento: No se diligencia
- Descripción: Se debe anotar claramente a qué corresponde la información, de esta descripción depende que a futuro se pueda o no ubicar un documento.
- Signatura Topográfica: No se diligencia.
- Fecha Inicial: Día, mes y año del primer documento más antiguo del legajo.
- Fecha Final: Día. Mes y año del documento más reciente del legajo.
- Bodega. No se diligencia
- Observaciones: Anotar el número de la caja en la cual va el legajo. (En este caso las cajas se numeran con lápiz de 1 hasta n..., no se le realiza ninguna otra marcación en la caja).

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 archivos 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 Planotecas  
Manual Archivo Fotográfico  
Manual Programa Gestión Electrónica de Documentos

- *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 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.
- El préstamo de documentos se hará por máximo treinta (30) días calendario, teniendo en cuenta que algunas solicitudes que son de tipo jurídico, laboral y técnico entre otros, requieren disponer de la información por amplios períodos de tiempo, sin embargo, si el préstamo se requiere por más de treinta días, se debe renovar la solicitud de forma verbal, para lo cual se debe firmar nuevamente el libro de préstamos y registrar la novedad en el aplicativo.

Nota1: dado que los documentos de mayor consulta y mayor conservación se están digitalizando, cada vez que realice solicitud de documentos, si estos se encuentran en medio digital se dará acceso de consulta según los parámetros de conservación establecidos para evitar pérdida o deterioro de

los mismos. En caso que algún documento prestado sea extraviado, se informará al jefe respectivo del trabajador que pierde la información, para que esté al tanto de la novedad, si en el transcurso de un mes no se recupera la información por parte del trabajador que la extravía, y ésta esté clasificada como privada o sensible, el trabajador debe informar al Profesional 2 (Relaciones Laborales) del equipo de trabajo Administración de Personal y realizar la denuncia respectiva a través de la página electrónica de lapolicía para que repose la evidencia de la pérdida, una vez hecha la denuncia se imprime el reporte y se archiva en el archivo de gestión del área/subgerencia a la cual pertenecía la información extraviada o archivo central según aplique y se buscarán los medios para recuperar los datos o información extraviada en la medida que sea posible.

Nota 2: para el préstamo de documentos de los archivos de gestión, aplica el mismo procedimiento de préstamo de documentos del Archivo Central, sin embargo, solo diligenciarán el formato guía de afuera y el registro préstamo de documentos, y quien se designe al interior de las áreas/subgerencias para la administración del archivo será el encargado de dar aplicación al procedimiento establecido ya sea personal de la misma área área/subgerencia o contratado, en este último caso teniendo en cuenta la cláusula de confidencialidad al momento de la contratación.

Nota 3: para el caso de historias médicas ocupacionales solamente podrán ser prestadas al médico de Calidad de Vida, dado que se encuentran bajo su custodia, aunque se encuentren ubicadas en el Archivo Central.

Nota 4: Teniendo en cuenta la reserva que se debe tener con las historias laborales, los permisos de acceso al servidor de Historias Laborales que se brindan por la Profesional 1 (Administración de Personal) del equipo de trabajo Administración de Personal serán validados mínimo dos veces al año para que verifique si los permisos asignados siguen vigentes o deben solicitarse cambios.

- 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.
- Respecto a la consulta de documentos si por alguna circunstancia de fuerza mayor o por decisiones propias de la empresa el personal no este laborando en las oficinas sino desde casa u otros sitios, se tienen en

cuenta las siguientes disposiciones para la consulta de los documentos:

- La solicitud de expedientes o consulta de documentos del Archivo Central o Archivos de Gestión se continúa realizando a través de correo electrónico dirigido al responsable de dicha información, teniendo en cuenta que la consulta se autoriza de acuerdo a la competencia sobre la misma y según lo establecido en el “Índice de información clasificada y reservada” que se encuentra publicado en la sección de transparencia en la página WEB.
- Si la información se encuentra digitalizada se envía para consulta en dicho medio, de no ser así se recomienda realizar o programar la digitalización de la misma, sin embargo, en casos donde no sea posible enviarla por medios electrónicos programar el retiro del expediente previa autorización del responsable del mismo, quien dejará constancia por escrito de dicho retiro y garantizará su devolución a la empresa.
- Se recomienda no realizar retiro de expedientes físicos de la empresa, sin embargo, este retiro podrá ser autorizado por el responsable de la misma teniendo en cuenta necesidades del servicio, atención de requerimientos o gestiones donde necesariamente se requiere dicha información, en tal caso igualmente el responsable de la información dejará constancia por escrito de dicho retiro indicando los datos de quién retira, quien autoriza, fecha de retiro, relación de documentos y garantizará su devolución a la empresa.

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 cuentas 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.

A través del Comité de Archivo se revisa y aprueba los documentos para digitalizar, los cuales se conservarán en un servidor y en cintas según se requiera

- **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.

Entre las condiciones generales para ubicación del archivo se debe tener en cuenta que los espacios estén libres de riesgos de humedad, inundaciones, estanterías o archivadores metálicos, control de condiciones ambientales como humedad relativa, ventilación, iluminación. En el archivo Central se utilizarán deshumificadores para el control de la humedad relativa

- **Limpieza:** tiene como objetivo definir parámetros para la limpieza de las áreas de archivo y de los documentos.
  - Aspirar todo el depósito y pasar la aspiradora por los entrepaños donde están ubicados los documentos.
  - Limpiar el polvo de estantes, cajas y libros con bayetilla seca.
  - Desinfectar la estantería con alcohol antiséptico, teniendo cuidado de no humedecer documentos ni cajas.
  - Limpiar la infraestructura del espacio tales como paredes, zócalos, ventanas.
  - Limpiar ventanas ubicadas en los depósitos.

- Limpiar los paneles de las estanterías

El personal de Gestión de Servicios Documentales tendrá en cuenta los siguientes pasos para la limpieza del material de archivo:

- Limpieza exterior con bayetilla
- Limpiar deslizando brocha del centro hacia los extremos.
- Realmacenamiento de los documentos, engomado de lo que se requiera si están despegados.
- Limpiar mesa de trabajo con alcohol antiséptico.
- Lavar manos cuidadosamente después de cualquier manipulación antes de retirarse de los archivos.

Nota: Para dichas labores tener siempre el delantal, guantes y tapabocas.

- **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.

Se tiene establecido que solamente el pedido de material de archivo se realiza por solamente por parte del proceso de Gestión de Servicios Documentales, quien controla los soportes y la cantidad de material suministrado a cada área.

- **Almacenamiento de la documentación:** Permite establecer los archivadores y unidades de conservación a utilizar para el manejo de la documentación, para ello se tendrá en cuenta:
  - Utilización de archivadores metálicos para los soportes en papel y para medios el almacenamiento de medios magnéticos los estantes deben ser con recubrimientos antioxidantes y antiestáticos.
  - Los empastados están autorizados para la información contable de la empresa.
  - Los expedientes deben estar legajados en cartulina blanca pretimbrada,

- y ubicados en carpetas colgantes o de ala vertical para su conservación, debidamente organizados en orden cronológico, marcados e inventariados de acuerdo al procedimiento de organización de archivos.
- Para las transferencias documentales se utilizan cajas de archivo inactivo Nro. 12, las cuales son especiales para la ubicación de los legajos.
  - Para material fotográfico es requerido material con ph neutro (7).
  - **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.

Para ello la empresa tendrá actualizado el mapa de riesgos y se establecerán acciones preventivas para minimizar los riesgos identificados, entre las cuales es importante tener en cuenta recomendaciones generales al personal de las áreas tales como: no fumar, no prender velas, velones, revisar las áreas de trabajo antes de retirar, dejar luces apagadas, verificar que todo se encuentre normal antes de dejar el puesto de trabajo.

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 Planotecas  
Manual Archivo Fotográfico

Manual Sistema Integrado de Conservación  
Plan Preservación Digital a Largo Plazo

- *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.

La empresa aplica las Tablas de Retención y Valoración Documental y se realiza el procedimiento de descartes documentales, donde una vez establecidos los documentos a eliminar según la TRD y TVD, se envían a los profesionales respectivos el listado de los documentos a eliminar para su aval antes de llevarlo a Comité de Archivo, en Comité de Archivo se da la revisión y aval y se elaboran y firman actas de eliminación donde conste la aprobación. Una vez aprobados se procede a la depuración en los archivos y en el sistema de información.

Para el proceso de destrucción de los documentos se tendrá en cuenta ubicación de los puntos de reciclaje y container destinado para tal fin (material separado: cartón, papel y pastas), para lo cual se deberá realizar rasgado total de los documentos en papel para evitar filtración de información. Lo anterior teniendo en cuenta lo recomendado en la guía para la implementación de un programa de Gestión de Documental del AGN donde se indica “los métodos y procedimientos aplicados para la eliminación de documentos dependerá del soporte de que se trate y del grado de confidencialidad del documento. En lo que respecta al papel, el reciclaje y el despedazamiento se impone, a menos que se trate de documentos confidenciales. En cuanto a las cintas magnéticas y magnetoscópicas, cabe pensar en reutilizarlas después de ser borradas electrónicamente. Es claro que se recurrirá a métodos más drásticos y por consiguiente más seguros (despedazamiento) cuando así lo requiera la confidencialidad del documento.”

Los siguientes son los métodos a aplicar para la destrucción de la información:

- **Para información contenida en papel**

Lo información contenida en documentos de papel deben rasgarse lo más delgado posible. Los documentos que contengan información confidencial deben ser destruidos con máquina trituradora, las tiras deben tener una anchura igual o menor a 2.0 mm y longitud igual o menor a 15 mm, las partículas deben tener un tamaño igual o menor a 30 mm cuadrados.

Para el transporte de los residuos o del material reciclable al lugar de disposición final se debe utilizar en lo posible un camión cerrado, si no es posible, se debe garantizar que la carga vaya cubierta.

- **Para información contenida en medios electrónicos**

- **Soportes Magnéticos**

La información almacenada en soportes magnéticos (discos duros, memorias, etc.) se destruirá mediante sobre-escritura siempre y cuando dichos medios vayan a ser dados de baja por la organización o devueltos o entregados a otra entidad. La sobre-escritura se realiza accediendo al contenido de los dispositivos y modificando los valores almacenados, según el método que se tenga establecido para tal fin.

Los medios magnéticos (CDROM, CD-RW, Cintas, etc.) que vayan a darse de baja o que estén dañados deben destruirse físicamente por pulverización, trituración de corte transversal, u otro medio físico de destrucción.

- **Soportes Ópticos**

Los expedientes almacenados en soportes ópticos pueden destruirse mediante corte, aplastamiento u otro medio físico de destrucción. Nunca parta un disco con la mano, ya que existe peligro de que salgan esquirlas despedidas. La información contenida en discos ópticos regrabables se destruirán mediante sobre-escritura aplicando alguno de los métodos descritos anteriores que garantice la eliminación segura de la información.

- **Información almacenada en teléfonos móviles y PDAS**

La información de los contenida en teléfonos móviles y PDAS se debe eliminar mediante la destrucción física de la memoria por pulverización, trituración de corte transversal u otro medio físico de destrucción.

- **Información contenida en Soportes que no son electrónicos ni de papel**

Los vídeos, las películas de cine y los microfichas (microfilm, microfichas, tarjetas de apertura, rayos X) pueden destruirse mediante triturado, corte, aplastamiento, reciclaje químico u otro medio físico de destrucción.

- **Recomendaciones generales:**
  - La información deberán protegerse frente a acceso no autorizado en todo momento antes de su destrucción.
  - El borrado de la lista de archivos (delete, suprimir) y el formateo no son métodos seguros de destrucción de información por lo que no deben ser usados para la destrucción de información.
  - Nunca deposite documentos con información confidencial en la basura o recipiente de reciclaje antes de su destrucción. Llévelo al proceso Gestión de Servicios Documentales para que sea eliminado a través de la máquina destructora de papel.

**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.

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

- *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 Manual Programa Gestión Electrónica de Documentos 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)
- Conservación de la información en One Drive con lo cual se garantiza un respaldo de la información a cargo de cada trabajador. Parámetros frente a respaldos de la información definidos por TI.
- Backup diario, semanal, mensual y por demanda de información almacenada en los servidores críticos de la empresa.
- 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)
- Índice de Información clasificada y reservada publicada en la sección de transparencia en la página web

### **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 “Manual Programa Gestión Electrónica de Documentos” (se encuentra en el proceso de Gestión de Servicios Documentales en el SGI). Socialización de Tips básicos de Gestión Documental donde se enfatiza sobre la conservación de los archivos

electrónicos.

- 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.

- Dentro de las acciones que se tienen establecidas para garantizar la preservación digital, específicamente en lo referente a la página web se tiene establecido:

Actualmente se tiene convenio con EPM para la Solución de Respaldo Backup y gradualmente se va integrando la Data de Chec hacia la tecnología que brinda EPM. De esta forma también se está garantizando que el respaldo se encuentre en un lugar externo, manejado con una herramienta bastante robusta y alineado a una solución a nivel de grupo. Este respaldo garantiza compresión, protección continua de datos, alta disponibilidad y recuperación de desastres para entornos físicos, virtuales y demás, cumpliendo con las necesidades que CHEC requiere, cubre infraestructura y licenciamiento requerido.

La forma eficiente y ordenada de hacer Backups es a través de la compresión de datos donde se optimiza el espacio y se encapsulan los componentes de la base de datos.

El plan de administración de copias de respaldo para la página web corresponde a:

Name	Backup type	Comment	Save set	Schedule	Retention
EPM-PS15.corp.epm.com.co	SQL Server	SQL BD TLGS	MSSQL:	Diario - Todos los días TransLogs Cada 2hs	Diario DD PPAL 1 sem
EPM-PS15.corp.epm.com.co	SQL Server	SQL DB FULL	MSSQL:	Diario Full solo Lun-Mie-Vie 20:00hs, Mensual 4to Domingo del mes 20:00hs, Semanal Full todos los domingos 20:00hs	Diario DD PPAL 1 sem, Mensual DD PPAL 1 mes, DD COTG 3 mes, Semanal DD PPAL 2 sem, DD COTG 1 mes
EPM-w/w03	Filesystem	EPMFS	D:\Certificados, D:\inetpub, C:\inetpub, C:\ProgramData\Microsoft\CryptotRSA\MachineKeys, C:\Windows\System32\inet.srv	Diario Incrementa Lun-Sab 18:30hs, Mensual 4to Domingo del mes 18:00hs, Semanal Full todos los domingos 18:00hs	Diario DD PPAL 1 sem, Mensual DD PPAL 1 mes, DD COTG 3 mes, Semanal DD PPAL 2 sem, DD COTG 1 mes
EPM-w/w03	vProxy		All	Diario Incremental todos los días 2:00hs	Diario DD PPAL 15 días
EPM-w/w03	vProxy		All	Mensual 4to Domingo del mes 2:00hs	Mensual DD PPAL 15 días, DD COTG 45 días

El detalle del proceso de Backups se describe en lo establecido por el proceso de Gestión de Infraestructura de TI.

Cabe anotar que la información que hace parte de la sección de transparencia, específicamente los diferentes soportes documentales los cuales según vigencia de tiempo en la página estén en la misma o ya hayan sido reemplazados y que hacen parte de la Tabla de Retención Documental, es responsabilidad de cada proceso conservar dicha información por el tiempo definido en la TRD para la atención de cualquier consulta o requerimiento. Igualmente en el Sistema de Gestión Integral quedan las solicitudes de actualizaciones de ley de transparencia con sus adjuntos.

#### 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 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 asumirlas responsabilidades que conlleve.

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**

Acuerdo 060 de 2001  
Decreto 1080 de 2015 Ministerio de Cultura  
Diagnóstico Integral de Archivos, Archivo General de la Nación  
Glosario Términos Archivísticos, Universidad Católica de Manizales  
Ley 594 del 2000 del Archivo General de la Nación  
Programa de Conservación Preventiva del AGN Normas ICONTEC  
Manual implementación de un programa de Gestión de Servicios Documentales, Archivo General de la Nación  
Sistema de Gestión Integral, CHEC S.A. E.S.P

## **6. ANEXOS**

### **6.1 Diagnóstico Proceso Gestión de Servicios Documentales**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
--------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"><li>• Generación de gran cantidad de información en medio físico por temores ante la implementación de documentos electrónicos.</li><li>• Falta de sistematizar más procesos que generan una cantidad de documentos en soporte físico.</li><li>• Personal de la empresa tiene muchas actividades asignadas y en muchos casos el archivo pasa a un segundo plano en orden de importancia.</li><li>• Temores o desconocimiento frente a determinados tiempo de retención lo que conduce a una gran acumulación de archivo en el tiempo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Avances en la tecnología que permite sistematizar procesos brindando mayores ventajas frente a disponibilidad, trazabilidad, confiabilidad.</li><li>• Normas técnicas de Calidad y normatividad externa que exige a las empresas dar la verdadera importancia que tienen los archivos en las empresas.</li><li>• Apoyo en la valoración documental por conocedores de la información que facilite y de más confianza a los procesos para la toma de decisiones frente a tiempos de retención.</li></ul>
---	---



FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con un Programa de Gestión Documental documentado e implementado.</li><li>• Se aplica la Tabla de Retención Documental</li><li>• La Gestión Documental de la empresa es considerada como una de las fortalezas dentro del Sistema de Calidad.</li><li>• Se tienen sistematizados varios procesos del ciclo de vida del documento lo que facilita la gestión en los mismos.</li><li>• La empresa realiza las aprobaciones presupuestales necesarias para la modernización de los procesos archivísticos.</li></ul> <p>Se tiene establecidos mecanismos que permitan realizar una selección de personal adecuada según el perfil que requiere el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios en administración que no estén comprometidas con la Gestión Documental.</li><li>• Riesgos naturales, siniestros, plagas</li><li>• Pérdida de información</li><li>• Mal diligenciamiento de registros</li><li>• Incorrecta indexación de la información o tramite inadecuado en transferencias documentales</li><li>• Errores en la generación de guías</li><li>• Acceso no autorizado a sistemas de información o al Archivo Central</li><li>• Leyes y normas que no se conozcan</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Se han implementado el programa de Documental basados en la normatividad archivística vigente y en las mejores prácticas de otras empresas.</li><li>• Realización de auditorías al proceso que permiten mejorar la gestión del mismo.</li></ul>	
---	--

