

PROGRAMA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Servir como instrumento de apoyo para el desarrollo de las actividades del proceso Gestión de Documentos, su articulación con la normatividad archivística Colombiana, la política de gestión de información y el direccionamiento estratégico de la ACI Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín.

2. CONCEPTUALIZACIÓN

2.1 MARCO LEGAL

Constitución política de Colombia:

- **Artículo 15:** Derecho a la intimidad y al buen nombre de las personas
- **Artículo 23:** Derecho de las personas a hacer peticiones respetuosas a las entidades públicas.

Ley 80 de 1989 Artículo 2, funciones del Archivo General de la Nación, como entidad rectora de la política archivística en Colombia.

Ley 594 de 2000, Reglamento general de archivos para Colombia y sus acuerdos reglamentarios (Artículo 21, obligatoriedad de implementar programas de gestión documental contemplando en uso de tecnología informática).

Decreto 2609 de 2012, Artículo, capítulo 2 Programa Gestión de Documentos.

Decreto 2578 de 2012, Sistema Nacional de Archivos y Red Nacional de Archivos.

Acuerdo AGN 042 de 2002, criterios para organización de archivos de gestión, Inventario Único Documental y se desarrolló de los artículo 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

Acuerdo AGN 004 de 2013, Procedimiento para elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las tablas de retención documental.

Acuerdo AGN 002 de 2014, criterios básicos para Creación, Conformación, Organización, control y Consulta de los Expedientes de Archivo.

Acuerdo 005 de 2013, Parámetros para organización de archivos.

Acuerdo AGN 060 de 2001, pautas para la administración de las comunicaciones oficiales.

Ley 734 de 2002, código disciplinario único, artículos 34 y 35, deberes y prohibiciones de los servidores públicos.

Decreto 2693 de 2012 Lineamientos de la estrategia de Gobierno en línea.

Directiva presidencial 04 de 2012 Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública.

Decreto 1515 de 2013, Transferencias secundarias y de documentos de valor histórico al Archivo General de La Nación.

Ley 1712 de 2014, Transparencia y derecho al acceso a la información.

Acuerdo 002 de Marzo de 2014 AGN, Criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo.

2.2 PROCESO GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Actividades técnicas y administrativas que interactúan para alcanzar el control de la documentación de la empresa desde su producción o recepción hasta su disposición final.

2.2.1 OBJETIVOS

2.2.1.1 Estratégicos

- ✓ Garantizar el flujo de información confiable para la toma de decisiones
- ✓ Alcanzar la excelencia operacional

2.2.1.2 Operacional:

Controlar la documentación de la ACI Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín desde su producción o recepción hasta la disposición final y, disponerla para los grupos de interés, en condiciones óptimas de autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y confidencialidad.

2.2.1.3 Legal:

Preservar la memoria institucional de la ACI Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín

2.2.2 FACTORES CLAVES DE ÉXITO

- Compromiso de la alta dirección.
- Articulación con el direccionamiento estratégico.
- Cumplimiento de la normatividad archivística Colombiana
- Cultura organizacional.

- Optimización de recursos.
- Planificación corto, mediano y largo plazo.
- Participación del Comité Interno de Archivo.
- Control y actualización del Inventario Único de Documentos.
- Control centralizado de comunicaciones oficiales.
- Implementación de las Tablas de Retención Documental.
- Implementación de las Tablas de Valoración Documental.

3. MAPA DEL PROCESO

Ver tabla 1 mapa del proceso gestión de documentos

3.1 PLANEACIÓN DE DOCUMENTOS

Consiste en analizar la finalidad del documento *valor*, las competencias para darle validez, los pasos del trámite, el medio de registro, la estructura y el soporte.

Cada dependencia es responsable de la definición de los documentos que requiere un proceso para soportar los resultados de la gestión y la transparencia en los trámites que en él se realizan, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Definición de la función que cumplirán los documentos en el contexto administrativo, legal, fiscal, contable o técnico.
- ✓ Definición de los trámites en los que se requiere de los documentos.
- ✓ Delegación de las competencias de quienes participan en los diferentes trámites.
- ✓ Aplicación de estándares para la estructura de los documentos, diseñar los formularios (formas/(plantillas)
- ✓ Aplicación de requisitos de imagen corporativa
- ✓ Definición del método de aprobación de los documentos: firma manuscrita / firma mecánica / firma electrónica / firma digital

- ✓ Definición de los medios de registro y almacenamiento, para control y preservación de documentos.
- ✓ Definición del valor primario de los documentos (administrativo/legal/fiscal/ contable/técnico).
- ✓ Definición de los tiempos de retención de los documentos en sus diferentes fases: Gestión (trámite), intermedia (conservación con valor de prueba) y disposición final (eliminación, transferencia al archivo histórico, selección).
- ✓ Definición de los perfiles de acceso a los documentos.
- ✓ Clasificación del contenido de los documentos de acuerdo con el valor de la información (confidencial, estratégica, pública, entre otras).

3.2 PRODUCCIÓN DOCUMENTOS

Elaborar los documentos necesarios para orientar las actividades y tareas de un proceso, evidenciar la transparencia en la gestión o el cumplimiento de las funciones, en el contexto legal, administrativo y técnico.

Cada dependencia al generar los documentos, deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Que su contenido sea breve, conciso, de fácil comprensión y correcta ortografía.
- ✓ Que contenga explícita la responsabilidad funcional del productor (firma del competente).
- ✓ Siempre que se trate de formas pre impresas, se deberá diligenciar a totalidad de los campos, para garantizar la adecuada captura de la información.
- ✓ De todo documento oficial que se produzca, el original se envía al destinatario una copia en soporte electrónico, deberá ser registrada

e incorporada al aplicativo corporativo definido para su preservación y conservación, como fuente de información para la toma de decisiones y la resolución de asuntos administrativos, legales y técnicos.

3.3 TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS

Es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función técnica o administrativa, la oficialización del trámite de un documento consiste en registrar sus datos de identificación, para vincularlo a los medios de control del proceso correspondiente, para que pueda cumplir el flujo de trabajo definidos para su atención y cumplimiento de su finalidad.

3.3.1 CRITERIOS PARA TRÁMITE DE DOCUMENTOS

Todo documento producido o recibido, deberá ser registrado y radicado en los medios de control corporativos definidos para cada proceso.

✓ Aplicativo Docuware para comunicaciones oficiales y facturas.

Una vez los documentos son tramitados y cumplen su función dentro del proceso, deben ser liberados para su conservación en los repositorios corporativos para custodia de documentos.

Cada dependencia deberá mantener informados a sus clientes y proveedores acerca de los medios para entrega de documentos, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

3.3.1.1 Cartas:

Tienen por finalidad comunicar, dejando constancia de lo escrito; se debe evitar su utilización como prueba de entrega parcial o definitiva

de productos contratados (Informes/ Estudios /Diseños/ Consultorías /Asesorías, entre otros).

Toda carta dirigida a la ACI Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín o uno de sus servidores indicando el cargo, debe ser registrada y radicada en el aplicativo para control de comunicaciones oficiales, con el fin de oficializar su trámite, controlar el tiempo de respuesta, garantizar su recuperación posterior y facilitar su vinculación a los expedientes en soporte electrónico por medio de las interfaces entre aplicativos corporativos para gestión de documentos e información.

Es importante que las dependencias promuevan el envío de cartas oficiales con destino a la ACI Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín, por medio de los canales electrónicos corporativos, en formato .pdf/A, con el fin de evitar el ingreso de papel y hacer más eficiente la gestión de documentos, entre la empresa y sus grupos de interés.

3.3.1.2 Facturas

- ✓ Se deben entregar en el soporte definido por la autoridad competente.
- ✓ Cada factura debe llevar explícitos los datos de identificación para cotejo definidos por el proceso Adquisición de Bienes y Servicios.
- ✓ Se deben entregar sin anexos.

3.3.2 ENTREGABLES DE CONTRATOS:

Se debe especificar en los pliegos de la contratación, que su entrega deberá ser en los soportes digitales definidos y que sean válidos para la preservación de documentos.

En los casos en que se acuerde la entrega de productos en soporte papel, debe hacerse directamente al administrador del contrato, acompañado de una prueba de entrega, la cual no requiere ser radicada.

El administrador del contrato será responsable de convertir el documento a imagen digital y gestionar su incorporación al aplicativo corporativo definido para su conservación, preservación y consulta.

3.3.3 COMPROBANTES ASOCIADOS A LAS INSTALACIONES DE LOS CLIENTES

Se debe especificar en los pliegos de las contrataciones, que la entrega de copias de Records, Papeletas de Trabajo, Comprobantes de instalaciones, Actas de revisión, entre otros; se haga en soporte digital, formato .pdf /A; la dependencia responsable del asunto deberá gestionar su vinculación al expediente de la instalación o cliente.

3.4 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Consiste en hacer llegar los documentos a su destinatario interno o externo con la oportunidad requerida y por medio de recursos físicos, informáticos o telemáticos, previendo asegurar que se obtengan las pruebas de entrega pertinentes.

Los siguientes criterios se deben tener en cuenta:

3.4.1 DISTRIBUCION INTERNA:

✓ Los sistemas de distribución de documentos son solamente para documentos oficiales, se prohíbe su utilización para transporte de documentos particulares, excepto las citaciones judiciales a trabajadores.

✓ La distribución de documentos de una dependencia a otra, debe hacerse preferiblemente por medios electrónicos y en casos

excepcionales, por medio de sobres de manila debidamente marcados en los campos del remitente y el destinatario.

- ✓ Las carpetas de mensajería interna son exclusivamente para el transporte de comunicaciones oficiales radicadas y solamente deben ser abiertas por el responsable de su empaque en el Departamento Gestión de Documentos y por el responsable del puesto secretarial de la dependencia de destino.
- ✓ Las oficinas centralizadas de control de comunicaciones oficiales deberán estar dotadas de un listado de centros de actividad y funcionarios
- ✓ Un esquema documentado de rondas de mensajería interna: Rutas, horarios, medios, responsables.

3.4.2 DISTRIBUCION EXTERNA

Cada dependencia es responsable de definir los medios por los cuales se deben enviar los documentos, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

3.4.2.1 Por medios telemáticos e informáticos

- ✓ Siempre que se haya acordado el envío de documentos por medios telemáticos o informáticos; se podrá hacer uso de los siguientes recursos:
 - ✓ Correo electrónico certificado.
 - ✓ Buzón de correo electrónico del responsable del tema: Se debe asegurar de la notificación de la recepción por parte del destinatario.
 - ✓ Fax del destinatario: Se debe asegurar la confirmación de recibo por parte del destinatario.

3.4.2.2 Por medios físicos

- ✓ Correos postales: Siempre que se trate de un destino no cubierto por el contrato de mensajería expresa.
- ✓ Mensajería expresa: Siempre que se trate de documentos, que estén cubiertos en la matriz de tiempos y destinos del operador. Se excluyen objetos y mercancías, los cuales se deben enviar por los servicios de transporte.
- ✓ Control de devoluciones: Siempre que se realice la devolución de comunicaciones, estas deberán ser relacionadas y transferidas por la dependencia responsable al Archivo Intermedio para su conservación y consulta:

La empresa de correos o mensajería expresa, deberá mantener en sus sistemas de información de guías, la trazabilidad a todos los envíos tanto entregados como devueltos, con acceso de consulta para la ACI Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y esta especificación se debe pactar en los pliegos de especificaciones de las contrataciones correspondientes.

3.5 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Consiste en organizar los documentos que la empresa requiere conservar para soportar el cumplimiento de la gestión; custodiarlos para que se mantengan en condiciones de integridad, disponibilidad y confidencialidad; suministrarlos a quienes tengan competencia para usarlos en cumplimiento de sus funciones y finalmente disponerlos de acuerdo con su valor para eliminación, conservación permanente o transferencia a otros repositorios de información.

3.5.1 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenamiento y descripción de los documentos, cuando estos son liberados del trámite y se requiere su preservación, conservación, preservación y custodia.

3.5.2 CRITERIOS PARA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

3.5.2.1 Clasificación

Los documentos se agrupan y se codifican por series, subseries y tipos documentales de acuerdo con las definiciones de las Tablas de Retención Documental.

3.5.2.2 Ordenamiento

✓ Al interior de cada unidad documental, se deben disponer los documentos en orden cronológico, iniciando con el más antiguo y finalizando con el más reciente.

✓ Siempre que sea posible, se deben foliar cada uno de los tipos documentales para facilitar su control.

3.5.2.3 Descripción

Es el resultado del análisis de las unidades documentales con el fin de identificarlas y poder recuperarlas, siempre que se requieran para su uso.

Los datos resultantes del análisis deben contener la mayor precisión y estandarización, para facilitar la consulta durante las diferentes fases del ciclo de vida de los documentos.

Aplica la NTC 5095, descripción de unidades archivísticas para Colombia.

3.5.3 ALMACENAMIENTO

Las unidades de almacenamiento físico o electrónico deben garantizar las condiciones mínimas para la protección de los documentos:

- ✓ Ubicación adecuada: Sin riesgo de inundación, ventisca, o incendio
- ✓ Condiciones ambientales optimas: Temperatura ambiente aireada (ideal: 18°C a 23°C, humedad 45% a 60%).
- ✓ Programas de inspección y mantenimiento: Ciclos programados de verificación del estado de los documentos.
- ✓ Programas de monitoreo y control de condiciones ambientales: Instalación de dispositivos de medición (higrómetro y termómetro), asociados al programa de inspección y mantenimiento, para mantener control de variaciones en la humedad y temperatura, y tomar medidas preventivas o correctivas.
- ✓ Programas de limpieza de áreas y documentos: Mantener aseado el sitio de almacenamiento, previendo no usar productos contaminantes, ni transmitir polvo o humedad a los documentos (aspirar periódicamente los documentos).
- ✓ Programas de control de plagas: Fumigaciones periódicas
- ✓ Programas de respaldo de documentos diferentes medios y soportes:
Digitalización

3.6 Servidores informáticos:

Dotados con las protecciones pertinentes de antivirus, accesos no autorizados, respaldos y condiciones locativas adecuadas. Es importante el control de la capacidad de almacenamiento.

3.7 CONSULTA DE DOCUMENTOS

Es la exhibición de los contenidos de los documentos a los grupos de interés autorizados para su consulta y uso.

Se deben tener en cuenta los criterios para clasificación de la información establecidos en las leyes 1712 de 2014 y 1581 de 2012 del Congreso de Colombia, sobre Transparencia, Derecho de Acceso a la Información y protección de datos personales respectivamente.

Criterios:

- ✓ Los medios para exhibición de documentos deben ser corporativos y, garantizar el control de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de sus contenidos.
- ✓ La publicación de los documentos se debe fundamentar en el derecho de las personas al acceso a la información pública.
- ✓ Se deben definir y establecer los medios por los cuales los grupos de interés puedan acceder de manera controlada al contenido de los documentos.
- ✓ Se deben establecer procedimientos al interior de la empresa para controlar el acceso a la documentación, en especial cuando se trate de información pública, privilegiada, estratégica, reservada o confidencial:

(Es importante apoyarse en las definiciones establecidas en el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 del Congreso de Colombia)

- **Pública:** Puede tener acceso a ella cualquiera persona.
- **Privilegiada:** Hecho relevante cuya divulgación, puede causar perjuicio a la entidad emisora o al inversionista, o puede poner en peligro la estabilidad del mercado de valores.

- **Estratégica:** Información que haya sido generada o adquirida por Las Empresas para el desarrollo de su objeto social, y que en caso de suministrarse a terceros, pueda constituir un elemento que vulnere, afecte o menoscabe el patrimonio público o su capacidad competitiva, en los términos de la ley 142 de 1994.
- **Reservada o Confidencial:** Acervo de conocimientos que se ha conseguido como producto del esfuerzo empresarial a través del tiempo, para lo cual la entidad ha invertido ingentes esfuerzos tecnológicos, económicos y humanos en la consolidación de la misma, lo que constituye, desde luego, su ventaja competitiva.

✓ Se deben establecer las competencias para acceder a los documentos de acuerdo con la clasificación de la información que contienen.

3.8 DISPOSICIÓN DE LOS DOCUMENTOS

3.8.1 DEFINICION

Eliminación, transferencia o conservación de los documentos en las diferentes etapas de su ciclo vital, con fundamento en la Tabla de Retención Documental y/o Tabla de Valoración Documental.

3.8.2 CRITERIOS

✓ Debe fundamentarse en las Tablas de Retención Documental, las cuales se construyen a partir del Cuadro de Clasificación del Fondo Documental y deben obedecer a los procedimientos legalmente establecidos por el Archivo General de La Nación, por medio de sus acuerdos reglamentarios y, en especial los establecidos en el Acuerdo 004 de 2013 y Acuerdo 06 de 2014.

- ✓ La decisión de eliminar documentos deberá estar fundamentada, en que una vez agotados los valores primarios del documento (administrativo, fiscal, contable o legal), se haya demostrado que su contenido no represente valor para la investigación y la cultura.
- ✓ Cuando un documento sea de conservación permanente, deberá ser respaldo en otro medio y soporte que garanticen su preservación en condiciones óptimas de disponibilidad, confidencialidad e integridad.
- ✓ Cuando se aplique respaldo de documentos en medios y soportes válidos, conviene conservar muestras en su soporte original para fines de investigación.
- ✓ Para definir la conservación permanente de los documentos, se debe tener en cuenta:
 - Que existan disposiciones legales que obliguen a su conservación permanente.
 - Que el contenido informe acerca del origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la empresa.
- ✓ Siempre que se eliminen documentos en cumplimiento de la Tabla de Retención Documental, se deberá dejar constancia por medio de un acta de eliminación.

4. CONFORMACIÓN DE ARCHIVOS

4.1 ARCHIVO DE GESTIÓN

4.1.1 DEFINICION

Comprende la documentación vigente sometida a continua utilización y consulta para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

4.1.2 CRITERIOS

- ✓ Se organizan a interior de la oficina productora de los documentos
- ✓ Solamente se suministran para consulta a personal autorizado
- ✓ Se deben aplicar controles para prevenir la sustracción de documentos sin retorno al archivo.
- ✓ Una vez concluidos los asuntos, las unidades documentales en los cuales se soportan, deben ser transferidos a los repositorios corporativos definidos para su custodia en la fase intermedia.

4.2 ARCHIVO INTERMEDIO O CENTRAL

4.2.1 DEFINICION

Es el que agrupa los documentos independientemente del soporte en que se encuentren, que, aunque sigan vigentes, son de baja consulta y requieren ser custodiados de acuerdo con las prescripciones de las responsabilidades administrativa, fiscal y legal.

La permanencia de las unidades documentales en el archivo intermedio se define en las tablas de retención documental y al cumplir el tiempo establecido, deben ser sometidas a selección documental para definir si se conservan permanentemente, si se transfieren al archivo histórico territorial o si se eliminan dejando una muestra representativa para la historia.

4.2.2 CRITERIOS

- ✓ Los documentos transferidos al archivo intermedio pueden ser consultados por el personal de la empresa o los particulares que los requiera para el desempeño de sus funciones, pero sin que estos sean retirados de la sala de consulta.

✓ Siempre que se requiera retirar documentos del archivo intermedio, se deberá proceder a duplicarlo y entregarlo por los medios informáticos, telemáticos o físicos disponibles, para evitar la salida de originales en custodia. Se exceptúan de esta norma las entidades judiciales o de control del estado, a las cuales se podrá suministrar originales previo cumplimiento de los procedimientos especiales que se establezcan y teniendo la precaución de dejar en su reemplazo una copia en medio físico o digital.

✓ El archivo intermedio deberá contar con un inventario único de los documentos que lo conforman, el cual deberá contar con la ubicación geográfica de las unidades de conservación en las que se encuentren los documentos (estantes, cajas, carpetas).

✓ La tabla de retención documental será la base para el desempeño de las tareas de depuración, transferencia y eliminación de documentos.

4.3 ARCHIVO HISTÓRICO

4.3.1 DEFINICION

Es el que agrupa los documentos que, al ser valorados, se identifica que contienen información de interés para la investigación y la cultura, por lo tanto, deben ser conservados permanentemente.

4.3.2 CRITERIOS

✓ Los documentos del archivo histórico no deben ser eliminados, aunque cuenten con respaldo en otros medios legalmente aceptados.

- ✓ Los documentos del archivo histórico deben estar a disposición de la investigación, la ciencia y la cultura.

5. GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

5.1 DEFINICION

Control centralizado y normalizado, de los servicios de la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.

5.2 CRITERIOS

- ✓ El procedimiento para control de comunicaciones oficiales estará integrado al de los archivos de gestión e intermedio.
- ✓ Se deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado para realizar las tareas de control en la recepción y distribución de las comunicaciones oficiales que ingresan o que se producen en la empresa.
- ✓ El aplicativo Docuware es el medio de control por el cual se registran, radican, aseguran y distribuyen las comunicaciones oficiales que ingresan a la empresa para trámite y las que se producen como resultado de la gestión en la interacción con las personas.
- ✓ Se debe contar con suficientes recursos para:

Mensajería interna de documentos en soporte físico de acuerdo con la programación de rondas de mensajería.

Convenio de servicios postales para la distribución de cartas producidas para atender PQRs.

Contrato de mensajería especializada, para la distribución de las comunicaciones oficiales diferentes a respuestas a PQRs y que requieren condiciones especiales para su entrega.

Sitio web para recepción de comunicaciones oficiales en soporte electrónico, el cual entrega automáticamente el radicado al remitente

Taquillas para la recepción de documentos en soporte papel en la ACI Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín Calle 41 # 55 – 80 ofic 304 del Edificio Plaza Mayor, ala norte.

6. MEDIOS PARA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

6.1 Docuware

Para registro, radicación y distribución de comunicaciones oficiales y facturas; incluye la conservación del consecutivo corporativo y su interacción con los expedientes electrónicos de Adquisición de Bienes y Servicios y Expedientes

SHARE POINT SERVER (ENTER)

Para producción, publicación y conservación de actos todos los formatos del SIG de la calidad.

6.2 MEMORANDO / CIRCULAR

Para elaboración, distribución y conservación de comunicaciones oficiales internas entre líderes funcionales de la estructura administrativa.

6.3 CRM (Servicios comerciales)

Para trámite de relacionamiento de inversionistas y/o oportunidades de inversión.

6.4 Outlook (correo electrónico)

Se debe utilizar el buzón de correo del administrador de cada contrato, para la entrega en soporte .pdf/A, de los soportes de requisitos para el pago parcial de contratos (constancia de cumplimiento de obligaciones parafiscales y laborales, entre otros).

6.5 Dispositivos de almacenamiento digital

Cuando se trate de archivos de gran tamaño (más de un mega), se debe sugerir que su entrega se haga por medio de dispositivos de almacenamiento extraíble. Es importante tener en cuenta que los equipos de cómputo ya no tienen puertos para CDs y DVDs.

TABLA 1. MAPA DEL PROCESO GESTIÓN DE DOCUMENTOS

