ANEXO TÉCNICO – GESTIÓN INTEGRAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y DESARROLLO EVOLUTIVO Y ADAPTATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

PRESTAR EL SERVICIO INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUE INCLUYE LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS; LA EJECUCIÓN DE PROCESOS DE ORGANIZACIÓN E INTERVENCIÓN DE FONDOS DOCUMENTALES; ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y DESARROLLO EVOLUTIVO Y ADAPTATIVO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO – SGDEA, EN EL MARCO DE LAS FUNCIONES MISIONALES DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS.

2. MARCO LEGAL

El presente Anexo Técnico se fundamenta en la normativa que regula la gestión documental, la contratación pública, la protección de la información y el uso de tecnologías de la información en las entidades del Estado colombiano.

I. Normas de carácter general

- Constitución Política de 1991, artículos 15 y 74: Garantiza el derecho fundamental al hábeas data, la reserva documental y el acceso a la información pública.
- Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos: Regula la función archivística del Estado y establece la obligación de implementar sistemas de gestión documental que garanticen autenticidad, integridad, disponibilidad y preservación de los documentos, incluidos los electrónicos.
- Ley 1437 de 2011 – CPACA (modificada por la Ley 2080 de 2021): Reconoce la validez jurídica de los documentos electrónicos y regula el uso de medios tecnológicos en las actuaciones administrativas, incluyendo expediente y acto administrativo electrónicos, notificaciones y términos.
- Ley 2080 de 2021 – Reforma del CPACA: Actualiza y fortalece el procedimiento administrativo y contencioso, en especial lo relacionado con actuaciones por medios electrónicos, expediente electrónico, notificaciones electrónicas y términos procesales.
- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 – Protección de Datos Personales: Establecen los principios, derechos y deberes en el tratamiento y circulación de información personal.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública: Regula la publicidad activa de la información, la interoperabilidad y los sistemas de información estatales.
- Ley 2052 de 2020 – Política de Gobierno Digital: Promueve la adopción de servicios interoperables, seguros y centrados en el ciudadano, bajo principios de eficiencia, transparencia y transformación digital.

II. Normas aplicables a la contratación pública

- Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015: Regulan el régimen de contratación estatal, definiendo los principios de transparencia, economía y responsabilidad, así como los mecanismos para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos.
- Plataforma SECOP I y II – Decreto 103 de 2015: Dispone la obligatoriedad de publicar los procesos contractuales y sus resultados en los Sistemas Electrónicos de Contratación Pública.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción: Exige transparencia en la gestión contractual y control sobre los recursos públicos asociados a los contratos tecnológicos.

III. Normas técnicas sobre gestión documental y archivo electrónico

- Acuerdo 01 de 2024 del Archivo General de la Nación (AGN) – "*Por el cual se establecen los lineamientos generales para la gestión de documentos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas*" Define los principios, políticas, responsabilidades y procedimientos que deben cumplir las entidades en todas las fases del proceso de gestión documental, incluyendo la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos (SGDEA), la interoperabilidad entre sistemas de información y la preservación digital a largo plazo.
- Circular Externa 002 de 2019 del AGN: Refuerza las directrices sobre la administración de documentos electrónicos, continuidad operativa y preservación digital.
- Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos (MoReq): Guía técnica adoptada por el Estado colombiano para estructurar, parametrizar y auditar los SGDEA conforme a estándares internacionales.

IV. Normas sobre tecnología, interoperabilidad y seguridad de la información

- Decreto 620 de 2020 – Interoperabilidad del Estado Colombiano: Establece el Modelo de Interoperabilidad y los estándares mínimos de intercambio de información mediante servicios web o APIs seguras.
- Resolución 1519 de 2020 del MinTIC – Política de Gobierno Digital: Define las condiciones para la implementación de servicios digitales, interoperabilidad de plataformas y uso de firmas electrónicas.
- NTC ISO/IEC 27001:2022 y NTC ISO/IEC 27002:2022 – Gestión de Seguridad de la Información: Establecen controles sobre confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información institucional.
- NTC ISO/IEC 27031:2011 – Continuidad del negocio en TI: Regula los mecanismos de recuperación y respuesta ante incidentes tecnológicos o fallas en los sistemas.
- NTC ISO 30301:2019 – Sistemas de gestión para los documentos: Define los requisitos para la creación, control, preservación y acceso a documentos confiables y auténticos, aplicable al SGDEA institucional.
- Ley 527 de 1999 y Decreto 2364 de 2012 – Firmas Electrónicas y Digitales: Establecen la validez jurídica y probatoria de los documentos suscritos mediante mecanismos digitales.

V. Normas sobre medio ambiente y seguridad laboral

- Ley 99 de 1993 – Medio Ambiente: Regula la gestión ambiental en las operaciones del Estado, aplicable al componente ambiental de los servicios contratados.
- Ley 1562 de 2012 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST): Obliga a implementar prácticas seguras y saludables en la ejecución de contratos.
- Decreto 1072 de 2015, libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6: Compila las disposiciones reglamentarias en materia de seguridad y salud laboral.

VI. Normas contables y patrimoniales aplicables al software SGDEA

- Resolución 533 de 2015 de la Contaduría General de la Nación: Regula el reconocimiento de licencias y desarrollos informáticos como activos intangibles del Estado.
- Marco Normativo para Entidades de Gobierno – Resolución 743 de 2013 (CGN): Establece el tratamiento contable de los sistemas informáticos y software adquiridos por entidades públicas, reconociendo su carácter de bien inmaterial con derechos de uso perpetuo o temporal.

VII. Normas complementarias

- Ley 87 de 1993 – Control Interno: Establece los principios del control interno aplicables a la gestión documental y a la trazabilidad de los procesos.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – Decreto 1499 de 2017 y Decreto 1083 de 2015.
- Decreto 1008 de 2018: Establece *lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*.

3. PLAN DE DIRECCIÓN DEL PROYECTO

El presente capítulo define los lineamientos y actividades de planeación necesarios para garantizar la correcta ejecución del contrato de prestación del servicio integral de gestión documental. La planificación se desarrolla bajo las mejores prácticas de la dirección de proyectos descritas en el *Project Management Body of Knowledge (PMBOK)* del PMI, las cuales permiten establecer una ruta clara para el cumplimiento del alcance contractual, la optimización de recursos, el control de riesgos y la entrega de resultados de acuerdo con los estándares técnicos y normativos vigentes.

El Plan de Dirección del Proyecto (PDP) es el documento rector que consolida todos los planes de gestión necesarios para dirigir, ejecutar, monitorear y controlar el proyecto. El PDP articula los procesos del alcance, cronograma, recursos, calidad, comunicaciones, riesgos, adquisiciones, interesados y cambio, asegurando una operación integrada y coherente del contrato.

Es un instrumento dinámico que podrá recibir ajustes únicamente bajo los mecanismos y plazos establecidos en este capítulo.

El PDP incluirá, como mínimo, los siguientes Planes de Gestión, desarrollados según las áreas de conocimiento del PMI:

1.1. Planes de Gestión del Proyecto

1.1.2. Plan de Gestión del Alcance

Define qué se debe entregar y qué no dentro del proyecto. Establece los límites del servicio, los entregables, los criterios de aceptación y los mecanismos para controlar cambios al alcance. Permite asegurar que todas las actividades realizadas estén alineadas con los objetivos contractuales y que no se incluyan tareas no autorizadas (scope creep).

- Definición detallada del alcance del servicio.
- Descripción de los entregables y criterios de aceptación.
- Procesos de control de cambios al alcance.
- Relación entre los entregables contractuales y la EDT.

1.1.3. Plan de Gestión del Cronograma

Determina cuándo se ejecutarán las actividades del proyecto. Incluye la estructura del cronograma, las dependencias entre tareas, la duración, los hitos clave y el método para medir el avance. Permite planear, monitorear y controlar los tiempos para garantizar que los servicios se entreguen oportunamente.

- Actividades definidas para cada servicio (archivo, digitalización, custodia, etc.).
- Secuencia lógica, dependencias y duración.
- Línea base del cronograma en formato Gantt.
- Metodología de seguimiento y reporte de hitos.

1.1.4. Plan de Gestión de la Calidad

Define los estándares, criterios, procedimientos y herramientas que garantizarán que los productos y servicios cumplan con los requisitos legales, técnicos y contractuales. Incluye controles de calidad, inspecciones, auditorías internas y mecanismos para gestionar no conformidades.

- Estándares de calidad según normas archivísticas.
- Procedimientos para control de calidad en digitalización, organización y custodia.
- Técnicas de muestreo, verificación y validación.
- Matriz de no conformidades y acciones correctivas.

1.1.5. Plan de Gestión de los Recursos

Describe cómo se identificarán, asignarán, administrarán y liberarán los recursos necesarios para la ejecución del proyecto, incluyendo personal, equipos, herramientas, insumos y espacios físicos. Permite asegurar que la operación cuente con el personal idóneo y los recursos adecuados.

Recursos humanos:

- Estructura organizacional del equipo del proyecto.
- Roles, responsabilidades y perfiles.
- Matriz de distribución del personal asignado.
- Plan de capacitación e inducción.

Recursos físicos y tecnológicos:

- Equipos de digitalización, cómputo, transporte y almacenamiento.
- Gestión de inventarios operativos.
- Plan de mantenimiento preventivo.

1.1.6. Plan de Gestión de las Comunicaciones

Define qué información se comunicará, cómo, a quién, con qué frecuencia y a través de qué canales. Incluye la estructura de informes, las reuniones de seguimiento, los flujos de información y los responsables. Garantiza que todos los actores conozcan el avance, riesgos, cambios y decisiones del proyecto.

- Mapa de comunicaciones internas y externas.
- Frecuencia y tipo de informes (diarios, semanales, mensuales, consolidados).
- Canales establecidos (correo, sistema de gestión documental, reuniones periódicas).
- Plantillas para informes de avance, hallazgos y riesgos.
- Roles responsables de la generación y aprobación de comunicaciones.

1.1.7. Plan de Gestión de Riesgos

Comprende el proceso para identificar, analizar, planificar, monitorear y controlar los riesgos que puedan afectar el proyecto. Incluye la matriz de riesgos, el análisis de probabilidad e impacto, las estrategias de respuesta y los procesos de actualización. Su objetivo es prevenir o mitigar eventos que afecten la continuidad del servicio.
Incluye:

- Identificación de riesgos normativos, operativos, técnicos, contractuales y de seguridad.
- Análisis cualitativo y cuantitativo.
- Registro de riesgos con su probabilidad, impacto y nivel de criticidad.
- Plan de respuesta (evitar, mitigar, transferir o aceptar).
- Seguimiento mensual al comportamiento del riesgo.

1.1.8. Plan de Gestión de los Interesados

Identifica a todas las partes interesadas del proyecto (supervisión, dependencias usuarias, contratista, proveedores, etc.) y establece estrategias para involucrarlos, gestionar sus expectativas y asegurar su participación adecuada. Incluye el análisis de poder/interés y acciones para su gestión.

- Identificación de interesados: supervisión, dependencias usuarias, equipo del contratista, proveedores, auditorías internas y externas.
- Nivel de influencia y expectativas.
- Estrategias de relacionamiento y reporte.
- Mapa de poder/interés.

1.1.9. Plan de Gestión de la Configuración y Control de Cambios

Define el proceso para solicitar, evaluar, aprobar o rechazar cambios al alcance, cronograma, costos, calidad o entregables. Incluye el registro de cambios, los criterios de evaluación y los responsables de aprobarlos. Permite mantener orden y trazabilidad cuando se requieren ajustes.

- Procedimiento para solicitar cambios al alcance, cronograma, recursos o productos.
- Requisitos de documentación (justificación técnica, análisis de impacto, propuesta de actualización).

- Comité o figura responsable de aprobar cambios (supervisión).
- Registros del control de cambios.

1.1.10. Estructura de Desglose del Trabajo (EDT)

La Estructura de Desglose del Trabajo (EDT) es una herramienta fundamental de la gestión de proyectos que permite descomponer el alcance total del contrato en componentes más pequeños, manejables y medibles. Su propósito es organizar de manera jerárquica todos los productos, servicios, actividades y subactividades necesarias para la prestación del servicio integral de gestión documental.

La EDT garantiza una comprensión clara del trabajo requerido, facilita la asignación de responsabilidades, permite una estimación más precisa de tiempos y recursos, y constituye la base para el desarrollo del cronograma, la matriz RACI, el plan de recursos y el control del avance del proyecto.

En el marco del presente contrato, la EDT archivística se elaborará considerando las series y subseries documentales que serán gestionadas, así como los procesos técnicos asociados, asegurando el nivel de detalle necesario para mantener trazabilidad, control operativo y cumplimiento de los estándares archivísticos. vigentes.

Nivel 1 – Proyecto General

Prestación del servicio integral de gestión documental.

Nivel 2 – Paquetes de trabajo

1. Organización y gestión archivística
2. Digitalización documental
3. Custodia y préstamo
4. Implementación de TRD/TVD
5. Informes y seguimiento
6. Cierre y entrega de productos

Nivel 3 – Series y subseries documentales

Ejemplo:

- Comunicaciones oficiales
- Contratos
- Historias laborales
- Expedientes misionales
- Correspondencia interna

Nivel 4 – Actividades

- Radicar
- Clasificar
- Escanear
- Indexar

- Organizar
- Actualizar inventarios
- Entregar informes

Nota 1. Los planes deben ser elaborados con metodologías basadas en Normas Técnicas Nacionales e Internacionales vigentes.

Nota 2. El Contratista debe elaborar y actualizar, cuando sea necesario o a solicitud del supervisor del contrato, los planes y cronogramas para abordar actividades técnicas, especiales o específicas, en desarrollo del contrato; estos planes requieren revisión y concertación con la supervisión.

Nota 3. El contratista debe adoptar los lineamientos, procedimientos y/o planes establecidos por la Unidad en relación con el objeto del contrato.

4. GENERALIDADES

4.1 Recursos humanos, físicos y tecnológicos:

El Contratista deberá garantizar la provisión de todos los recursos necesarios para el personal asignado, así como los insumos requeridos para la adecuada prestación de los servicios descritos en este anexo, en cumplimiento del objeto contractual. En ningún caso el uso de dichos recursos generará costos adicionales para la Entidad, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 0723 de 2013. Estos recursos incluyen, entre otros:

- Equipos de digitalización, cómputo e insumos de papelería.
- Dotación y elementos de protección personal y seguridad.
- Cajas X200 y/o X300, carpetas de cuatro aletas desacificadas y demás elementos necesarios para la correcta organización e intervención de los archivos.

Será responsabilidad exclusiva del Prestador del Servicio la contratación, organización, orientación técnica y control del personal a su cargo, comprometiéndose a cumplir con las normas de seguridad vigentes en la Unidad. La Entidad no adquirirá ninguna relación civil o laboral con dicho personal y, en todo caso, se mantendrá indemne frente a cualquier conflicto que se presente.

Los servicios se prestarán en las instalaciones de la Unidad para las Víctimas, la cual suministrará el mobiliario básico (puestos de trabajo, puntos de red y sillas).

4.2 Implementación de nuevas tecnologías

Para la implementación de cualquier nuevo desarrollo, aplicación, inteligencia artificial o mejora en el SGDEA, se debe hacer la solicitud a través del protocolo de cambios de la Oficina de Tecnologías de la Información.

4.3. Confidencialidad de la información

El contratista deberá, previo al inicio de actividades de cada colaborador que participe en la ejecución del contrato, formalizar un Acuerdo de Confidencialidad de la Información adicional al clausulado contractual o laboral que le sea

aplicable. Dicho acuerdo deberá suscribirse en el formato vigente de la Unidad Para las Víctimas y llevar la firma del colaborador, del representante del contratista y del Supervisor del contrato.

Cada acuerdo deberá: (i) anexarse al informe mensual de actividades correspondiente y (ii) reposar en el expediente contractual. El contratista será responsable del cumplimiento de esta obligación por parte de sus colaboradores y de los terceros a su cargo.

El contratista garantizará que todo el personal vinculado para la ejecución del contrato, al momento de su retiro de la operación, se encuentre a paz y salvo por todo concepto relacionado con el uso de herramientas, bienes, sistemas y credenciales de la Unidad. Como evidencia, el contratista deberá anexar a su informe mensual la relación de retiros y copia de los formatos de paz y salvo expedidos durante el período o corte correspondiente. Estos documentos deberán reposar en el expediente contractual.

La información que el contratista genere u obtenga en el marco del cumplimiento de las obligaciones es de propiedad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV). En consecuencia, se prohíbe su reproducción, uso, cesión o publicación, total o parcial, sin autorización previa y por escrito del Supervisor del contrato. Esta obligación se extiende al personal, subcontratistas y terceros a cargo del contratista y permanece vigente aun después de la terminación del contrato.

Todos los servicios que se presten a la Unidad para las Víctimas deberán incorporar medidas orientadas a salvaguardar la **confidencialidad, integridad y disponibilidad** de los documentos de archivo y demás información institucional.

Estas medidas deben estar alineadas con los lineamientos establecidos en la normativa vigente de la Entidad asegurando que:

1. Se cumpla la Resolución 3157 de 2021, que define las políticas generales y específicas de seguridad de la información.
2. Se apliquen los principios del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), garantizando la gestión de riesgos y la protección de datos sensibles.
3. Se observe la Política de Seguridad Digital, orientada a la protección de sistemas, infraestructura tecnológica y documentos electrónicos.
4. Garantizar el manejo seguro de los documentos físicos y electrónicos, conforme a los lineamientos de la Unidad.
5. Cumplir con los protocolos definidos por la Oficina de Tecnologías de la Información **(OTI)** y el área de Gestión Documental:

    - **Confidencialidad**: Toda la información y documentos manejados deberán ser tratados como reservados, conforme a la normativa vigente.
    - **Integridad**: Se debe garantizar que los documentos no sufran alteraciones no autorizadas durante su manejo.
    - **Disponibilidad**: Los documentos deberán estar accesibles para la Entidad en los términos acordados, sin afectación por incidentes de seguridad.
    - **Preservación Digital**: Se deberá asegurar la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos, conforme a estándares institucionales.

4.4. Componente ambiental

El contratista y todos sus colaboradores, cumplir los lineamientos del Subsistema de Gestión Ambiental de la UNIDAD, incluyendo procedimientos, guías, instructivos e instrumentos orientados al cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, especialmente en lo relacionado con ahorro y uso eficiente de agua, energía y papel, así como la gestión de residuos sólidos, para lo cual, deben consultar la información disponible para consulta en la página web de la Entidad. Adicionalmente, y de conformidad con las obligaciones contractuales pactadas en el Contrato, el CONTRATISTA se obliga a:

1. Cumplir los requisitos legales ambientales aplicables a su actividad y acatar los lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad, cuando a ello hubiere lugar.
2. Apoyar las actividades técnicas relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión Ambiental de la UNIDAD, en el marco del MIPG.
3. Implementar buenas prácticas de ahorro y uso eficiente de agua, energía y papel, así como el manejo integral de residuos, enfatizando en su adecuada separación.
4. Garantizar la disposición de los residuos sólidos convencionales y peligrosos generados en la ejecución del contrato, de conformidad con la normativa aplicable y con los procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión Ambiental de la UNIDAD.
5. Realizar la identificación, evaluación y control de los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades, productos y servicios desarrollados, y de los impactos ambientales desde la perspectiva de ciclo de vida, bajo el marco del objeto contractual.
6. En lo relacionado con la operación de transporte y el uso de vehículos, el CONTRATISTA debe garantizar el cumplimiento de la Ley 769 de 2002 (artículos 50, 51 y 52) respecto de las condiciones mecánicas, ambientales y de seguridad de los vehículos utilizados para el desarrollo del contrato.
7. Efectuar el mantenimiento de los vehículos empleados en la ejecución contractual en un sitio autorizado por la Autoridad Ambiental, garantizando la disposición adecuada de los residuos que se generen.
8. Realizar el lavado de vehículos en sitios autorizados, con los permisos de la Autoridad Ambiental, conforme a lo indicado contractualmente.
9. Realizar en control de humedad en el centro de custodia del archivo de la Unidad, de acuerdo con el SIC.

4.5. Requisitos previos al inicio de la prestación de los servicios

Previo al inicio de la prestación del servicio, el contratista deberá:

1. Entregar las hojas de vida del personal requerido para la ejecución del contrato, las cuales deberán cumplir como mínimo el perfil exigido para los diferentes servicios. El personal deberá ser vinculado mediante la suscripción de un contrato de trabajo escrito, en el que se garantice la observancia plena de la normatividad vigente en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo.
2. Para la suscripción del acta de inicio de ejecución del contrato, el contratista deberá presentar al supervisor, los documentos que acrediten que el personal requerido cumple con el perfil mínimo exigido.
3. El Plan de Dirección del Proyecto, junto con todos los planes de gestión que lo componen, deberá ser presentado por el contratista dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la suscripción del Acta de Inicio del contrato. Dichos documentos estarán sujetos a revisión, ajustes y aprobación por parte de la supervisión del contrato, quien podrá solicitar las modificaciones que considere necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales.

4. Acorde al Plan de gestión, coordinar con la supervisión del contrato el entrenamiento y capacitación de su personal base, atendiendo el plan de capacitación presentado a la Unidad.
5. Deberá coordinar con la supervisión del contrato, los lugares donde se adelantarán las tareas, puestos de trabajo, puntos de red, etc., en donde prestará sus servicios.
6. El contratista deberá asegurar la prestación de los servicios previendo todas las variables y situaciones que se puedan presentar, las cuales debe incluir en su Plan de contingencia, a fin de no afectar la operación.

5. GESTIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS

El Contratista debe recepcionar, clasificar, organizar, alistar, radicar, digitalizar, asignar, distribuir, incorporar, almacenar y controlar la documentación de archivo en el área asignada para las actividades de correspondencia según las condiciones técnicas del presente anexo. Los documentos de archivo deben ser recibidos y procesados de acuerdo con los procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Unidad, las Tablas de Retención Documental de la Unidad para las Víctimas y el Acuerdo 01 de 2024 expedido por el Archivo General de la Nación y demás normas concordantes en relación con la gestión de comunicaciones oficiales, como se detalla a continuación:

Para la prestación de este servicio, se deberán realizar todas las actividades detalladas en el Manual de Recepción, Radicación, Distribución y Gestión de Comunicaciones Oficiales de la Unidad para las Víctimas, el cual se encuentra publicado en la página Web. Es importante tener en cuenta que este documento está sujeto a actualización y el contratista deberá atender estas modificaciones de acuerdo con la versión vigente del documento.

5.1. Aspectos para tener en cuenta en el trámite con los documentos de archivo

A continuación, se detallan lineamientos que el contratista debe tener en cuenta para la prestación del servicio establecido anteriormente:

1. La distribución del personal en los puntos de atención y ventanillas se realizará de acuerdo con el análisis de la estadística de radicación en territorio, teniendo en cuenta la necesidad.
2. El horario de atención en los puntos de radicación será el establecido por La Unidad y el contratista debe coordinar que se cumpla con este requisito, durante la vigencia del contrato, los documentos de archivo deben ser recibidos y procesados de acuerdo con los procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Unidad, las Tablas de Retención Documental y la normatividad archivística en materia de organización de archivos y los procedimientos de gestión documental de la Unidad para las Víctimas, los cuales se darán a conocer al contratista, para que lo integre en el plan de capacitación y sensibilización con sus colaboradores.
3. El Contratista no podrá recibir en los puntos de radicación, por ningún motivo, correspondencia de carácter personal.
4. En la siguiente tabla se muestra la cantidad aproximada de documentos radicados en La Unidad durante el periodo comprendido entre enero de 2023 a noviembre de 2025. Esta es la sumatoria de la información suministrada por cada punto de radicación que tiene La Unidad.
5. El personal del contratista estará encargado de la coordinación de todas las actividades administrativas y técnicas, encaminadas a garantizar la correcta prestación de los servicios objeto del contrato y el cumplimiento de todos los requerimientos planteados en el presente anexo técnico y demás que el supervisor del contrato considere necesarios para el correcto funcionamiento de lo acordado en este documento y los que se adicionen en el perfeccionamiento del contrato.

DOCUMENTOS RADICADOS				
ÍTEM	MES	2023	2024	2025
1	Enero	44,735	39,504	35,629
2	Febrero	49,434	47,214	37,749
3	Marzo	57,251	40,655	48,217
4	Abril	43,706	49,190	40,495
5	Mayo	52,884	50,014	45,493
6	Junio	48,528	41,409	42,170
7	Julio	48,549	44,952	53,907
8	Agosto	52,169	45,054	47,877
9	Septiembre	50,314	43,684	49,365
10	Octubre	48,994	55,879	55.462
11	Noviembre	42,784	48,046	48.888
12	Diciembre	35,238	40,697	-

6. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O SOLICITUDES FORMULADAS POR LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD EN RELACIÓN CON LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO.

El contratista está obligado a atender y resolver las consultas y/o solicitudes que formulen las dependencias de la Unidad respecto del acervo documental, garantizando oportunidad, completitud, trazabilidad y reserva de la información, de conformidad con los instrumentos archivísticos y los lineamientos vigentes de la Entidad.

6.1. Recepción y trámite de las consultas y/o solicitudes

El contratista deberá recibir, registrar, gestionar y cerrar las solicitudes de información relacionadas con documentos de archivo que le formule la Supervisión y/o las dependencias de la Unidad, a través de los siguientes canales habilitados:

- **Correo electrónico institucional**.
- **SGDEA** (Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo).
- **Comunicación física** (ventanilla/valija).
- **LEX** o la herramienta tecnológica que designe la operación para respuestas escritas de la Unidad.
- **SGV** o la herramienta tecnológica que designe Servicio al Ciudadano.

Atender y controlar las consultas de los documentos que se encuentren a su cargo en la operación.

Apoyar en el control y registro de préstamos de los documentos que se encuentren a su cargo, en el formato establecido por La Unidad.

Apoyar en la búsqueda y recuperación de las unidades documentales solicitadas por los funcionarios según las políticas de acceso a la información de La Unidad.

Conformar los expedientes asociados al trámite de consultas y prestamos de documentos, de con los lineamientos de la Unidad tanto físicos como electrónicos.

Mantener la integridad y disponibilidad de los documentos durante todo el ciclo del trámite, asegurando que no se presenten alteraciones, pérdidas o divulgaciones no autorizadas.

6.2. Control del trámite de las consultas y/o solicitudes

El contratista deberá diseñar e implementar controles de calidad que aseguren la correcta ejecución de la atención de consultas y/o solicitudes y permitan medir y evidenciar, de manera trazable, el volumen mensual y el estado de avance de cada trámite. Asimismo, deberá registrar en los formatos institucionales vigentes de la Unidad para las Víctimas la información correspondiente a cada gestión y reportar en sus informes mensuales los indicadores de desempeño y cumplimientos, volumen recibido y cerrado, tiempos de respuesta, escalamientos y pendientes a cada corte.

A manera de referencia, a continuación, se muestran la información del número de consultas y prestamos atendidos en las vigencias de 2024 y 2025.

CONSULTAS 2024	
Mes	**Cantidad**
ENERO	224
FEBRERO	497
MARZO	1134
ABRIL	1434
MAYO	3416
JUNIO	169
JULIO	167
AGOSTO	260
SEPTIEMBRE	241
OCTUBRE	365
NOVIEMBRE	242
DICIEMBRE	249
Total	**8.398**

CONSULTAS 2025	
Mes	**Cantidad**
ENERO	120
FEBRERO	555
MARZO	535
ABRIL	520
MAYO	397
JUNIO	209
JULIO	592
AGOSTO	158
SEPTIEMBRE	517
OCTUBRE	64
NOVIEMBRE	789
DICIEMBRE	0
Total	**4.456**

7. SERVICIO DE INTERVENCIÓN DE LOS ARCHIVOS DE LA UNIDAD

En la prestación de este servicio el contratista debe asegurar la intervención de los archivos tanto físicos como electrónicos en las fases de Gestión y Central de la Unidad teniendo como referente las Fichas Técnicas de Intervención de archivos suministradas por la Unidad a nivel serie y subserie documental. Así mismo, el contratista debe aplicar una muestra de los lineamientos mencionados en las fichas antes de iniciar los procesos técnicos de intervención para asegurar el avance y la calidad de los procesos de organización documental.

7.1. Preparación física

El contratista deberá realizar la limpieza del expediente por acumulación de polvo, así como el retiro de material metálico de la documentación que lo requiera, aplicar el proceso de selección natural por copias idénticas almacenadas en el mismo expediente. Esta documentación duplicada deberá ser entregada a la Unidad relacionada mediante

inventario documental señalando el expediente del cual fue retirada para posteriormente ser corroborada. Estas copias no constituirán un adicional en metros lineales ejecutados por ser parte del proceso de organización.

Si tras procesos de control de calidad en el proceso de organización la Unidad considera que no se debía retirar un documento, el contratista deberá incorporarlo nuevamente al expediente, realizando los ajustes que ello conlleve.

7.2. Clasificación

Se deben identificar los documentos de apoyo y separarlos de los documentos de archivo. Los documentos de apoyo no se consignarán en el inventario ni en la TRD lo cual deberá darse a conocer a los responsables de los archivos.

En el caso que se identifiquen documentos con algún grado de biodeterioro, estos deberán ser separados inmediatamente, identificados y relacionados en el FUID, además, se deberá informar a La Unidad de esta situación, valorar los documentos y realizar las acciones pertinentes de restauración.

La clasificación documental debe ser de forma integral, es decir, es un proceso técnico que aplica a la totalidad de la información (física y electrónica) recibida y producida por la Unidad para las Víctimas.

7.3. Ordenación

Ubicar físicamente los documentos de acuerdo con el trámite que los originó. El sistema de ordenación que permite evidenciar el trámite y su origen es el cronológico, de acuerdo con las actuaciones procesales y administrativas propias de la producción documental de los expedientes y de conformidad con las directrices del Grupo de Gestión Administrativa y Documental. De cualquier manera, la Unidad aprobará un expediente tipo para que sea de acuerdo con éste que se realice la ordenación. En todo caso no se debe causar deterioro o perforación a los documentos.

El contratista deberá realizar procesos de ordenación documental, de conformidad con las directrices del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites, en cumplimiento de los principios archivísticos de orden original y de procedencia, mediante la aplicación de las Tablas de Retención Documental (series, subseries).

Si la unidad documental presenta algún otro tipo de ordenación (consecutivo de numeración u orden alfabético), se respetará este orden siempre en pro de garantizar el orden original de la unidad documental y su integridad. Sin autorización del encargado de gestión documental de cada dependencia o de la supervisión no se podrá cambiar el orden al interior de cada unidad de conservación.

Los parámetros específicos para la ordenación documental deben obedecer a la naturaleza del trámite, es decir, para cada serie / subserie documental existen unos lineamientos propios y se encuentran detallados en las Fichas Técnicas de Intervención de Archivos suministradas por el proceso de Gestión Documental de la Unidad.

7.4. Foliación

Foliar la documentación en soporte papel de manera consecutiva, sin omitir ni repetir números, anulando las anteriores que pudieran existir, acorde con el instructivo de foliación del Archivo General de la Nación.

7.5. Inventario documental

El inventario documental debe realizarse conforme a los parámetros definidos en las fichas técnicas de intervención, en el SGDEA de la Entidad y controlar la gestión de expedientes físicos y electrónicos.

Si durante el levantamiento de inventarios se identifican documentos que no están en las Tablas de Retención Documental (TRD) de la dependencia, el contratista deberá:

- Reportar al Grupo de Gestión Administrativa y Documental las Series o Subseries utilizadas para realizar la clasificación de las unidades documentales, en caso de que estas no se encuentren en las Tablas de Retención Documental (TRD) de la dependencia.
- Junto con el funcionario responsable del archivo de gestión o central, identificar si son documentos de archivo o no, para que, por medio del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, se solicite la valoración documental de los mismos y su inclusión en las Tablas de Retención Documental (TRD) o en las Tablas de Valoración Documental (TVD).

7.6. Hoja de control

La hoja de control deberá registrar los datos referenciados a nivel de serie / subserie, en las Fichas Técnicas de Intervención de Archivos suministradas por el proceso de Gestión Documental.

El formato Hoja de Control será entregado por la Unidad con la última actualización registrada por la entidad y el contratista debe entregar los archivos en Excel con la data registrada, a través de un dispositivo con suficiente capacidad de almacenamiento.

7.7. Testigo documental

El contratista debe diligenciar el formato de Testigo Documental, cuando en el expediente se encuentren tipos documentales en formatos y soportes diferentes al físico, o para los casos de retiro de documentos por presentar algún grado de biodeterioro.

Nota 1: En el caso de encontrarse expedientes con biodeterioro es necesario que el contratista diligencie el Formato Único de Inventario Documental – FUID, suministrado por la Unidad, aísle, identifique y realice la devolución de los documentos de manera inmediata.

Nota 2: En caso de encontrarse documentos con rasgaduras el contratista deberá aplicar los primeros auxilios y continuar con el proceso de organización

7.8. Inserción documental

- Apoyar las tareas de actualización (inserción de documentos en expedientes existentes) de unidades documentales, y orientar a funcionarios de La Unidad en las tareas que exige Gestión Documental para llevar el control de las unidades documentales.
- Llevar al día la actualización de expedientes físicos y electrónicos en la medida que las áreas de la Unidad entreguen documentos para inserción.

- Garantizar la calidad durante el proceso de inserción documental minimizando riesgos de pérdida de información
- Llevar el registro, control y seguimiento de las inserciones documentales presentando cifras de esta actividad en los informes de gestión.
- Toda inserción física deberá reproducirse en el expediente electrónico para mantener sincronía entre soportes y garantizar integridad del ciclo vital del documento y garantizar la actualización del Inventario documental.

7.9. Digitalización

Con el fin de generar una copia digital de documentación, se requiere el servicio de digitalización con fines probatorios, de consulta e indexación.

Las características de las imágenes se describen a continuación:

- Resolución. 300 dpi en caso de que los documentos cuenten con bajo contraste se irá aumentando la resolución hasta máximo 500 DPI.
- OCR e ICR.
- Profundidad de Bits: Escala de grises.
- Estructura de ficheros: Página múltiple
- Tamaño promedio de archivo. PDF/A-1 100Kb a 1000Kb por unidad Documental.
- Reconocimiento óptico de caracteres: PDF/A 1 o superior.
- Escala: 100% Tamaño real
- Formato de grabación: PDF/A 1 o superior.
- Corrección de orientación
- En caso de tener papel reciclado, este se debe anular con una X y no debe ser digitalizado.
- No se debe digitalizar páginas u hojas sin información.
- Conservar un encuadre total del área de digitalización sin perder información significativa del documento.
- No tener puntos, manchas generadas en el escáner que afecten la legibilidad.
- El tamaño de los documentos a digitalizar es entre media carta y oficio.
- El nivel de agrupación de las imágenes es por unidad documental.
- Se deberá garantizar la completa legibilidad de los documentos.
- Los equipos tecnológicos deben contar con el componente necesario que permita digitalizar el documento con OCR esto con el propósito que permita el reconocimiento óptico de los caracteres contenidos en una imagen.
- La manipulación de los documentos se realizará según los criterios de conservación preventiva comúnmente aceptados para los materiales de archivo, con el fin de garantizar su conservación e integridad (Uso de guantes, tapabocas y batas evitando la excesiva manipulación de la información)
- Las imágenes deben ser cargadas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad (ArchiDhu), para lo cual la Entidad suministrará los usuarios de acceso al sistema y la estructura para el cargue. El contratista debe garantizar las herramientas tecnológicas necesarias para el cargue efectivo de la información.

7.10. Indexación

Para el proceso de indexación, el contratista debe garantizar el registro de los metadatos asociados a los tipos documentales correspondientes y bajo los parámetros definidos en las Fichas Técnicas de Intervención de Archivos suministradas por el proceso de Gestión Documental de la Entidad.

Debe incluirse la estampa de tiempo y huella digital (HASH)

"Toda imagen y documento electrónico deberá generar automáticamente estampa cronológica y hash criptográfico para garantizar autenticidad, integridad y trazabilidad."

Incluir metadatos de preservación digital

"Se deben registrar metadatos PREMIS o equivalentes para trazabilidad de eventos de preservación, conforme al Acuerdo AGN 001 de 2024."

Requerir control de calidad doble (Técnico + Archivístico)

Agregar fase Control Calidad con criterios:

- nitidez,
- contraste,
- orientación,
- correspondencia imagen–folio,
- verificación contra inventario.

Se deberá tener en cuenta que existen documentos electrónicos que podrán ser objeto de indexación para su cargue en el expediente que le corresponde.

El contratista deberá implementar controles técnicos para los datos embebidos en documentos electrónicos, incluyendo: NTC/ISO 23081 (captura, administración, técnicos, uso y conservación) y con los principios de ISO 15489 (autenticidad, integridad, fiabilidad y usabilidad) para garantizar trazabilidad y valor probatorio; (i) mecanismos de identificación, extracción, saneamiento y registro de metadatos ocultos (propiedades de archivo, comentarios, históricos de edición, ubicaciones GPS, identificadores de dispositivo), preservando los metadatos archivísticos obligatorios y depurando los sensibles antes de publicación o transferencia; (ii) control de versiones y bitácoras de auditoría (logs) que registren toda operación sobre datos embebidos; (iii) validación de integridad mediante huellas criptográficas (p. ej., SHA-256) y de autenticidad mediante firmas digitales cuando aplique; (iv) uso de formatos de preservación e interoperables (p. ej., PDF/A, TIFF, CSV, XML) conforme a los lineamientos de preservación digital del Acuerdo Único de la Función Archivística; y (v) políticas de interoperabilidad con el SGDEA, asegurando que el tratamiento de datos embebidos respete la función archivística y la protección de datos personales; todo ello en cumplimiento del Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y de los estándares ISO 23081 (metadatos para registros) e ISO 15489 (gestión de documentos).

7.11. Rotulación

Rotular las cajas y las carpetas en los formatos entregados por la Unidad con la última actualización registrada por la entidad.

Los insumos para su impresión y colocación en las carpetas corren por cuenta del contratista. Previa a la primera colocación de los rótulos, la Unidad avalará el diligenciamiento de la información contenida en los rótulos.

7.12. Apoyo en la administración de los depósitos de archivo

Comprende el apoyo al proceso de administración de la estructura de niveles de almacenamiento de unidades documentales, teniendo en cuenta la distribución y capacidad de las áreas para archivo asignadas.

Igualmente, incluye actividades de llevar registro, control y actualización de la ubicación topográfica, movimiento, traslado y transferencia de unidades documentales mediante el mapeo que deberá realizar periódicamente el contratista.

Así como reportar a la Unidad novedades referentes al estado o afectación alguna a la estructura de almacenamiento, unidades documentales, documentos, y demás equipos del centro de información documental.

El personal requerido por la Unidad para las Víctimas para atender el servicio es el siguiente:

PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
ITEM	**REQUISITOS ACADÉMICOS**	**EXPERIENCIA LABORAL**
1	Tecnólogo	2 años de experiencia relacionada en gestión documental
2	Bachiller	1 año de experiencia relacionada en gestión documental

7.13. Intervención de archivos con biodeterioro

El contratista deberá realizar la restauración de los documentos que presenten Biodeterioro, aplicando las mejores prácticas archivísticas en esta materia y suministrando todos los elementos y recursos necesarios para llevar a cabo esta actividad, tal y como se describe en el Sistema Integrado de Conservación - SIC.

7.14. Aspectos generales de apoyo a la gestión

El personal de apoyo de cada dependencia podrá permanecer en una sola dependencia, rotarse por varias dependencias, dividirse en varias dependencias o desplazarse a los archivos centrales, a fin de lograr el apoyo a la mayor cantidad de áreas, todo dependiendo del recurso contratado, los volúmenes de documentos existentes y las necesidades de cada Área. Esto deberá coordinarse y aprobarse con el responsable de gestión documental de cada área, el líder del contratista y el supervisor del contrato.

Tener en cuenta el autodiagnóstico referente a la valoración interna de la implementación de la política de Gestión Documental a la luz del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Autodiagnóstico del Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (MGDA) y su armonización con el Sistema Integrado de gestión-SIG- e incorporar las acciones propuestas en su plan de trabajo, para el fortalecimiento de la implementación de la política de Gestión Documental.

Proponer a la Unidad acciones de mejora frente al proceso objeto del presente contrato.

Nota: El personal profesional de la Unidad adscrito al Grupo de Gestión Administrativa y Documental, entregará ficha técnica por cada serie y subserie documental previo al inicio de la intervención archivística, y el contratista deberá cumplir los lineamientos allí impartidos para esta actividad, junto con lo establecido en el Manual para la Organización de Documentos Físicos y Electrónicos.

8. PROCESO DE BÚSQUEDAS MISIONALES

El contratista deberá disponer de personal técnico idóneo para atender las consultas de documentación misional, provenientes de las dependencias de la Entidad para respuesta institucional. Para su gestión, deberá ejecutar el siguiente trámite.

- **Recepción y registro de la solicitud:** por correo electrónico o por el aplicativo institucional correspondiente, con registro en la base de datos.
- **Lectura, clasificación y asignación interna:** tipificar la solicitud, definir prioridad **y asignar responsable.**
- **Análisis del caso:** verificación de competencia.
- **Búsqueda y recuperación de la información:** consulta en SGDEA, VISOR y demás repositorios de la Unidad.
- **Elaboración y emisión de la respuesta:** redacción, revisión de calidad y remisión por el canal de origen, con soporte documental.
- **Cierre del trámite:** registro de la gestión en la base y archivo de evidencias. Los casos de reconstrucción documental se deben atender con la siguiente prioridad:

    1. Casos en etapa de tutela – el mismo día de llegada o a más tardar en la mañana del día hábil siguiente.
    2. Casos en derecho de petición o requerimiento (Herramienta LEX) – dentro del día hábil siguiente a la solicitud.
    3. Casos de correo individual- dentro del día hábil siguiente a la solicitud.
    4. Casos en derecho de petición verbal (Herramienta SGV) – dentro de los dos días hábiles siguientes a la solicitud.
    5. Casos de correo con listados - dentro de los dos días hábiles siguientes a la solicitud o según lo disponga la supervisión.

Lo anterior significa que la gestión se debe enfocar en dos vías, por un lado, para atender el rezago y por el otro para los casos nuevos.

Esta actividad cuenta con especificaciones técnicas para su ejecución que se encuentran soportadas en los documentos del proceso, por lo tanto, a continuación, se detalla los perfiles necesarios para su ejecución:

PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
ITEM	**REQUISITOS ACADÉMICOS**	**EXPERIENCIA LABORAL**
1	Tecnólogo en cualquier área del conocimiento	7 años de experiencia relacionada en gestión documental y manejo de equipos de trabajo

2	Bachiller	2 años de experiencia relacionada en gestión documental

De no ser posible la recuperación de esta información, el contratista tiene que realizar las actividades relacionadas con la reconstrucción por pérdida o deterioro de documento establecidas por la Unidad para las Víctimas, teniendo en cuenta el acuerdo 01 de 2024 CAPÍTULO 3 Reconstrucción de Expedientes (Pg. 88) del Archivo General de la Nación - AGN.

Nota: Este servicio de búsqueda misional para el cierre del 2025 presenta un rezago en la atención, por lo tanto, la cantidad del personal será establecida al inicio del contrato de acuerdo con los planes de trabajo. No obstante, el supervisor del contrato previa comunicación oficial podrá modificar la cantidad y/o perfiles de personas en mayor o menor número.

9. PROCESO DE RECONSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES

Este proceso busca implementar lineamientos archivísticos técnicos que deben seguirse para la reconstrucción de expedientes y/o documentos que se hayan extraviado, en los archivos de gestión y central de la Unidad o en la anterior institucionalidad a la luz de la normatividad vigente, para efectuar su recuperación.

El contratista deberá aplicar el Procedimiento de Reconstrucción siguiendo las siguientes etapas: verificación de antecedentes, revisión de repositorios electrónicos, cotejo de información en SGDEA, levantamiento de nueva evidencia documental, cargue de documentos en el respectivo expediente, de acuerdo con las TRD.

Para iniciar las actividades del procedimiento de reconstrucción documental, se debe presentar un plan de trabajo teniendo en cuenta la siguiente información:

- Todos los documentos producidos en el marco del procedimiento deben ser cargados en el SGDEA - ArchiDHu
- En el plan de trabajo del procedimiento de reconstrucción documental no se incluye la actividad “Realizar el informe por pérdida de documento”, por cuanto dicho producto, se encuentra contemplado en el plan de trabajo de Búsquedas Misionales, a cargo del mismo equipo.
- Los casos de reconstrucción documental se deben atender con la siguiente prioridad:

    1. Casos en etapa de tutela – el mismo día de llegada o a más tardar en la mañana del día hábil siguiente.
    2. Casos en derecho de petición o requerimiento (Herramienta LEX) – dentro del día hábil siguiente a la solicitud.
    3. Casos de correo individual- dentro del día hábil siguiente a la solicitud.
    4. Casos en derecho de petición verbal (Herramienta SGV) – dentro de los dos días hábiles siguientes a la solicitud.
    5. Casos de correo con listados - dentro de los dos días hábiles siguientes a la solicitud o según lo disponga la supervisión.

Lo anterior significa que la gestión se debe enfocar en dos vías, por un lado, para atender el rezago y por el otro para los casos nuevos.

Esta actividad cuenta con especificaciones técnicas para su ejecución que se encuentran soportadas en los documentos del proceso, por lo tanto, a continuación, se detalla los perfiles necesarios para su ejecución:

PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
ITEM	**REQUISITOS ACADÉMICOS**	**EXPERIENCIA LABORAL**
1	Profesional en Derecho	4 años de experiencia profesional, un año de experiencia relacionada en respuestas institucionales.
2	Estudiante de derecho de mínimo 6 semestres aprobados	1 año de experiencia laboral
3	Bachiller	2 años de experiencia relacionada en gestión documental

Nota: Este servicio de reconstrucción de expedientes para el cierre del 2025 presenta un rezago en la atención, por lo tanto, la cantidad del personal será establecida al inicio del contrato de acuerdo con los planes de trabajo. No obstante, el supervisor del contrato previa comunicación oficial podrá modificar la cantidad y/o perfiles de personas en mayor o menor número.

10. ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN Y/O IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS

El contratista deberá suministrar a solicitud de la Unidad para las Víctimas personal profesional, técnico y auxiliar para la elaboración y/o actualización de los instrumentos archivísticos establecidos por el Archivo General de la Nación y de acuerdo con las necesidades de la Entidad, a solicitud del supervisor del contrato, de acuerdo con los siguientes perfiles:

ÍTEM	CARGO	REQUISITOS ACADÉMICOS	EXPERIENCIA LABORAL
1	Profesional especializado	Profesional en sistemas de información, bibliotecología y archivística Especialización en archivística, gestión de proyecto o afines.	24 meses de experiencia profesional relacionada con gestión documental
2	Profesional Universitario	Profesional en sistemas de información, bibliotecología y archivística	24 meses de experiencia profesional relacionada con gestión documental
3	Tecnólogo	Tecnólogo en gestión documental	2 años de experiencia relacionada en gestión documental
4	Técnico	Técnico en gestión documental	1 año de experiencia relacionada en gestión documental
5	Auxiliar	Bachiller	1 año de experiencia relacionada en gestión documental

10.1 Implementación del sistema integrado de conservación - SIC

El contratista deberá implementar las actividades derivadas del Plan de Conservación Documental, en concordancia con las necesidades identificadas en el Diagnóstico Integral de archivos, garantizando que las acciones respondan a los aspectos que intervienen en la conservación de los documentos.

El contratista deberá estar alineada con el cumplimiento del Decreto 1843 de 1991, sobre uso y manejo de plaguicidas, y con experiencia certificada en la ejecución de procesos de saneamiento ambiental integral en archivos y bibliotecas. Ejecución operativa del saneamiento ambiental integral a nivel de desinfección, desinsectación y desratización.

Actividades mínimas para desarrollar a nivel de las unidades de conservación y estantería:

Programa de Saneamiento Ambiental:

Mantener los elementos del entorno en condiciones óptimas para la conservación documental y la mitigación de riesgos sanitarios, mediante:

A. Limpieza y desinfección de espacios, mobiliario y unidades de almacenamiento:
   - Realizar limpieza y desinfección de espacios, mobiliario y unidades de almacenamiento una vez al año.
   - Entregar informe técnico con:
     - Registro fotográfico antes y después de la actividad.
     - Conclusiones y recomendaciones para la mejora de las condiciones ambientales.
   - Suministrar los elementos; Aspiradora: se recomienda usar aspiradora con filtro de agua o hidrofiltro, Alcohol antiséptico 70%, Bayetillas blancas, Traperos o mopas, Baldes, Escalera, Escoba de cerda suave, Recogedor.

B. Jornadas de fumigación en áreas de archivo:

Ejecutar la fumigación una vez al año, cumpliendo las siguientes condiciones:
- Actividad realizada por personal entrenado y certificado en control de plagas.
- Entregar certificación de la actividad emitida por la empresa responsable.
- Utilizar productos de baja toxicidad residual, evitando solventes o compuestos corrosivos.
- Garantizar ventilación forzada o apertura controlada de ventanas y puertas durante y después de la aplicación.
- Prohibir el ingreso de personas no autorizadas durante todo el proceso.

Protocolos adicionales obligatorios:
La empresa de fumigación deberá:
- Suministrar las Hojas de seguridad (MSDS) y ficha técnica de los productos a utilizar.
- Verificar que los productos estén aprobados por la autoridad sanitaria.
- Cubrir estanterías y cajas de archivo con lonas plásticas o fundas de polietileno selladas para evitar filtraciones.
- Garantizar que el material documental no entre en contacto directo con químicos.
- Mantener registro fotográfico antes y después de la fumigación para control y seguimiento.

C. Jornadas de desratización en instalaciones que alberguen documentos: Realizar jornadas de desratización en instalaciones que alberguen documentos, una vez al año, cumpliendo el Acuerdo 01 de 2024, con personal certificado, productos autorizados, protección del material documental, notificación previa, registro fotográfico y entrega de informe técnico

D. Limpieza puntual de documentos, identificando y tratando material contaminado: El contratista deberá realizar la limpieza puntual de documentos identificados como contaminados, garantizando la preservación física y química del material documental, bajo los siguientes lineamientos:

Identificación del material contaminado:

- Inspeccionar los documentos para detectar presencia de hongos, polvo, suciedad, insectos o cualquier agente contaminante.
- Registrar los hallazgos en un informe técnico con evidencia fotográfica.

Tratamiento especializado:

- Aplicar técnicas de limpieza en seco (brochas, aspiradoras con filtros HEPA) para eliminar partículas sin afectar la estructura del documento.
- En caso de contaminación biológica (hongos), utilizar productos autorizados por la autoridad sanitaria, con baja toxicidad y sin compuestos corrosivos.
- Evitar el uso de líquidos o químicos que puedan deteriorar el soporte documental.
- Protocolos de seguridad:
- Realizar la limpieza en áreas controladas, con ventilación adecuada.
- Utilizar elementos de protección personal (guantes, mascarillas, gafas) para el personal encargado.
- Prohibir el ingreso de personas no autorizadas durante el proceso.
- Registro y trazabilidad:
- Mantener registro fotográfico antes y después de la limpieza.
- Entregar informe técnico con conclusiones y recomendaciones para prevenir futuras contaminaciones.
- Actualizar el SGDEA con la evidencia del tratamiento realizado.

Nota: La solicitud del servicio de implementación del programa de saneamiento ambiental se realizará bajo solicitud del supervisor, para este caso, el contratista deberá de entregar la respectiva cotización, indicando materiales, personal, área a intervenir, etc, la misma será revisada y aprobada por el supervisor o quien este delegue.

El contratista deberá apoyar la implementación del plan de preservación digital teniendo en cuenta las siguientes acciones:

A. Continuar con la Implementación de Infraestructura del SGDEA:

Asegurar la consolidación y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del SGDEA, incluyendo:

- Servidores, almacenamiento seguro y redundante.
- Configuración de sistemas para garantizar integridad, autenticidad y disponibilidad de los documentos electrónicos.
- Implementación de mecanismos de control de acceso y trazabilidad.

B. Priorización de Acciones Inmediatas:

Definir y ejecutar acciones prioritarias para:

- Traslado de backups a entornos seguros y controlados.
- Migración de documentos electrónicos desde sistemas legados hacia el SGDEA.
- Documentación de procesos que serán objeto de migración, asegurando trazabilidad y cumplimiento de estándares del AGN.

C. Migración Tecnológica y Emulación:

Realizar procesos de migración tecnológica para garantizar la preservación a largo plazo, incluyendo:

- Conversión de formatos obsoletos a formatos abiertos y estandarizados.
- Implementación de emulación para mantener la accesibilidad de documentos en sistemas antiguos.
- Validación de integridad y autenticidad posterior a la migración.

D. Evaluación, Auditoría y Mejora Continua:

Ejecutar actividades de control y seguimiento, tales como:

- Evaluación periódica del estado de los documentos electrónicos y la infraestructura.
- Auditorías técnicas para verificar el cumplimiento de los lineamientos del AGN.
- Generación de informes de mejora continua, con recomendaciones para optimizar procesos y garantizar la sostenibilidad del plan.

10.2 **Implementación tablas de valoración documental – TVD**

El contratista deberá apoyar la implementación técnica, normativa y operativa de la Tabla de Valoración Documental – TVD institucional, con el fin de garantizar la correcta aplicación de los tiempos de retención, las decisiones de disposición final y la trazabilidad de los documentos en todas las fases del ciclo vital, conforme al Acuerdo AGN 001 de 2024.

La Unidad cuenta con un plan de trabajo archivístico integral para la implementación de las Tablas de Valoración Documental, el cual contiene el listado de actividades necesarias para dar cumplimiento a este, para lo cual el contratista deberá realizar mesas de trabajo con la supervisión del contrato para establecer la ruta a seguir frente a los componentes tecnológicos y de intervención física.

Las actividades mínimas incluyen:

- Diagnóstico inicial que incluya:
    - Inspección física de los depósitos documentales.
    - Revisión y análisis de inventarios existentes.
    - Identificación de brechas frente a los estándares normativos y archivísticos.
    - Identificación de las funcionalidades actuales del sistema (VISOR y demás sistemas de información que aplique para TVD).
    - Validación de la calidad y completitud de las imágenes digitalizadas.
    - Detección de limitaciones técnicas que puedan afectar la migración al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos (SGDEA).

- Ejecución:
    - Verificación y corrección de inventarios documentales.
    - Sustitución de rótulos en cajas, carpetas y hojas de control por versiones estandarizadas.
    - Aplicación de las Tablas de Valoración Documental para determinar la disposición final de los documentos.
    - Validación de las imágenes digitalizadas existentes en el aplicativo VISOR y demás sistemas de información que aplique para TVD.
    - Conversión o ajuste de los formatos de archivo digital según los estándares del SGDEA.
    - Transferencia de datos al SGDEA, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los requisitos legales, incluidos los lineamientos del Archivo General de la Nación.

Las cantidades para intervenir serán solicitadas a través de la supervisión del contrato, teniendo en cuenta los recursos en el entendimiento que el contrato opera mediante una bolsa agotable de recursos.

Igualmente, si fruto del diagnóstico inicial, se requieren mayores actividades, el contratista deberá presentar una oferta actualizada, la cual debe estar plenamente justificada y será avalada por el supervisor, previo a iniciar la ejecución.

10.3 . Implementación del programa de centralización de archivos de gestión

El contratista deberá apoyar la ejecución del Programa de Centralización de Archivos de Gestión de la Unidad para las Víctimas, cuyo propósito es asegurar la administración homogénea, controlada y estandarizada de los documentos producidos por las dependencias.

Las actividades mínimas incluyen:

1. Diagnóstico de archivo de gestión por dependencia, identificando volúmenes, tipos documentales, condiciones físicas, flujos de información, rezagos, riesgos de conservación y necesidades operativas.
2. Definición técnica de los criterios de centralización, teniendo en cuenta accesibilidad, carga operativa, frecuencia de consulta, niveles de riesgo, capacidad de almacenamiento y estandarización de procesos.
3. Diseño y ejecución del plan de traslados físicos, incluyendo inventario previo, embalaje, transporte interno, recepción, registro en SGDEA y ubicación en los centros de información documental.
4. Acompañamiento técnico u operativo a las dependencias para el alistamiento documental, según los lineamientos institucionales y las Fichas Técnicas de Intervención, garantizando ordenación, foliación, rotulación e inventario correcto, de acuerdo con la necesidad de las dependencias, para lo cual el número de personas será solicitado por el supervisor del contrato.
5. Conformación de un centro de archivo de gestión centralizado, con distribución de estanterías, codificación de niveles de almacenamiento, señalización, actualización de mapeos y control de acceso.
6. Parametrización en el SGDEA del movimiento documental (ingreso, traslado, consulta, préstamo y devolución), garantizando trazabilidad total.
7. Ejecución progresiva por fases, alineadas con la planeación operativa –2026, atendiendo las dependencias que sean priorizadas por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental

El contratista deberá entregar reportes mensuales de avance, mapas actualizados de estantería y trazabilidad de los documentos trasladados.

Los instrumentos archivísticos que el contratista elabore, actualicen o implemente deberán cumplir con los lineamientos técnicos del Archivo General de la Nación y las directrices institucionales del PGD y PINAR, garantizando:

1. **Coherencia con el Cuadro de Clasificación Documental (CCD)** y la estructura orgánico-funcional vigente.
2. **Articulación con el ciclo vital del documento**, incluyendo producción, trámite, organización, conservación, disposición final y preservación digital.
3. **Alineación con el SGDEA**, asegurando que TRD, TVD, SIC, fichas técnicas, flujos de trabajo y metadatos estén reflejados en la parametrización del sistema.
4. **Metodologías documentadas**, con memoria técnica, fuentes normativas, decisiones justificadas y elaboración en control de cambios.
5. **Participación de las dependencias productoras**, para garantizar exactitud y legitimidad de la información que alimenta los instrumentos.
6. **Entregables en formatos editables y finales**, firmados, con control de versiones y listas para adopción por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD.
7. **Actualización periódica** según cambios normativos, reorganizaciones internas, nuevos procedimientos o necesidades de operación.
8. **Compatibilidad con el Sistema Integrado de Conservación – SIC**, reflejando riesgos, necesidades de tratamiento, condiciones de almacenamiento y directrices preventivas.

Los perfiles requeridos por la Unidad para las Víctimas para atender este servicio es el siguiente:

PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
ITEM	**REQUISITOS ACADÉMICOS**	**EXPERIENCIA LABORAL**
1	Técnico o Tecnólogo en archivo o gestión documental o su equivalente	3 años de experiencia laboral de los cuales 2 años relacionada en gestión documental y manejo de equipos de trabajo
2	Bachiller	1 año de experiencia relacionada en gestión documental

Nota: la cantidad de personas se establecerá de acuerdo con el plan de trabajo acordado con la supervisión.

11. MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y DESARROLLO EVOLUTIVO Y ADAPTATIVO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO – SGDEA

El Contratista en desarrollo del contrato debe realizar desarrollos de software para el SGDEA teniendo en cuenta los nuevos requerimientos que para tal fin la supervisión del contrato solicite y apruebe.

El contratista debe establecer y utilizar una metodología de desarrollo de software ágil de software seguro, y agotar según la metodología aplicada, todas las fases de levantamiento de requerimientos, casos de uso, análisis, diseño, pruebas e implementación de acuerdo con las necesidades y estipulaciones planteadas por la supervisión del contrato.

Se contemplan los siguientes tipos de Desarrollo De Software:

1. Mantenimiento Preventivo: El mantenimiento preventivo son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más

clara del sistema de información del SGDEA y todos sus componentes, así como, para la solución tecnológica, para optimización del rendimiento y eficiencia.

2. Mantenimiento Correctivo: El mantenimiento correctivo comprende todas aquellas acciones que se realizan en caso de presentarse fallas técnicas y/o funcionales del SGDEA y todos sus componentes, así como, para la solución tecnológica.

PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cargo	Cantidad	Formación profesional	Experiencia Profesional (Descripción de la experiencia y años)	Lugar de ubicación (Si aplica)
Líder Soporte	1	Ingeniero Industrial, Electrónico, Telemático o de Sistemas o Administrador de Sistemas Informáticos.	Experiencia mínima de 1 año liderando grupos de trabajo y operando Mesas de Servicios o de soporte, en con 1.000 usuarios o más.	SEDE NACIONAL
Analista de Soporte ArchiDhu	Necesarios para la operación.	Técnicos o Tecnólogos en: título de Formación Técnica, Tecnologo o aprobación de mínimo 5 semestres de Formación Universitaria Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería de Telecomunicaciones.	Experiencia como mínimo de 2 año en operación de Soporte y/o mesas de servicio para mínimo 1.000 usuarios o más.	SEDE NACIONAL
Desarrollador Sr. de Frontend y Backend	Necesarios para la operación.	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería de Telecomunicaciones, experto desarrolló PHP,web, arquitectura de software, Bases de datos, servicios api, Redes y Seguridad Informática capaces de atender las necesidades que se puedan presentar en la UARIV con relación al SGDEA.	Experiencia como mínimo de 4 año en desarrollo con PHP, bases de datos relacionales y no relacionales, y servicios API.	SEDE NACIONAL
Analista de Requerimientos y Pruebas	Necesarios para la operación.	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Eléctrica, o Ingeniería de Telecomunicaciones, con formación en análisis funcional y pruebas.	Experiencia como mínimo de 3 año en levantamiento de requerimientos funcionales y no funcionales, y en pruebas de software de todo tipo.	SEDE NACIONAL

Cargo	Funciones	Disponibilidad
Líder Soporte	Profesional que se encargará de liderar a los agentes de Soporte ArchiDhu, para cumplir protocolos, procedimientos y demás temas que surjan en la operación del Contrato.	100%
Analista de Soporte ArchiDhu	Personal encargado de las funciones de soporte ArchiDhu, recibir, gestionar y solucionar en caso de que se puedan los requerimientos del SGDEA que llegan.	100%

Ingeniero de Frontend y Backend	Diseñar, desarrollar y mantener componentes frontend y backend de las aplicaciones. Implementar servicios API RESTful para integración con otros sistemas. Administrar bases de datos relacionales (MySQL, Oracle) y no relacionales (MongoDB, Firebase). Garantizar la seguridad, escalabilidad y rendimiento de las soluciones implementadas. Participar en revisiones de código y pruebas técnicas. - Las demás que sean consideradas necesarias para la correcta ejecución del contrato.	100%
Analista de Requerimientos y Pruebas	Recopilar requerimientos, diseñar casos de prueba, ejecutar pruebas funcionales y no funcionales, documentar hallazgos y coordinar con equipos técnicos. - Las demás que sean consideradas necesarias para la correcta ejecución del contrato.	100%

3. Desarrollo Evolutivo: El mantenimiento evolutivo se refiere a las actividades para agregar, eliminar o cambiar las funcionalidades del SGDEA y todos sus componentes, así como, para la solución tecnológica. Para este tipo de mantenimientos el Contratista deberá presentar una propuesta de cronograma de trabajo de acuerdo con el alcance indicado, el cual será analizado por la supervisión del contrato y en caso de considerarse viable, realizará la respectiva aprobación.

   La solicitud para realizar desarrollos o mantenimientos de software la hará la supervisión del contrato por medio escrito. El CONTRATISTA presentará una propuesta valorada en horas de desarrollo. Una vez revisada y hechas las aclaraciones que considere pertinentes, mediante el levantamiento de un acta (firmada por el Gerente de proyecto del CONTRATISTA y el Supervisor del Contrato) se aprobará la propuesta presentada por el CONTRATISTA.

   Una vez suceda la anterior aprobación, EL CONTRATISTA en un lapso no mayor a tres (3) días hábiles, entregará el cronograma de ejecución de las actividades y levantamiento de requerimientos del desarrollo o ajuste solicitado, se considera importante aclarar que el cronograma debe incluir las actividades referentes al desarrollo y presentación de los documentos de análisis, diseño y pruebas.

   Por lo anterior, los desarrollos de mantenimiento del software se facturarán en la medida que la supervisión del contrato los autorice por escrito y no constituyen obligatoriedad de pagar, si no son solicitados y recibidos a plena satisfacción por la supervisión del contrato.

Durante el tiempo de operación del Sistema de Información en lenguaje .PHP, el CONTRATISTA deberá tener el recurso humano y tecnológico para brindar el respectivo soporte y mantenimiento.

Unidad para las Víctimas

Para la solución tecnológica objeto del contrato, el Contratista se obliga a suministrar los profesionales requeridos de acuerdo con la plataforma.

La bolsa de horas estimada para nuevos desarrollos, ajustes de funcionales o mantenimiento de software al sistema de información (SGDEA), se proyecta un aproximado de quinientas (500) horas. De requerir un mayor o menor número de horas, se pagará a prorrata, teniendo como base la oferta económica.

Entregables para desarrollo de software.

1. Realizar un diagnóstico del estado actual del SGDEA en cuanto infraestructura y reestructuración del código, para optimización del rendimiento y eficiencia.
2. Levantamiento de requerimientos dos (2) días hábiles después de entregada la solicitud por parte de la supervisión del contrato.
3. Documento de análisis y diseño de software dos (2) días después del levantamiento de requerimientos.
4. Plan y procedimiento para realizar las pruebas integrales (técnicas y funcionales), una vez finalizado el desarrollo y cumpliendo las horas de desarrollo aprobadas.
5. Modelo entidad relación, diccionario de datos actualizado y detallado del nuevo desarrollo en caso de que aplique (una vez finalizadas las pruebas integrales (técnicas y funcionales) y aprobadas por el supervisor del contrato.
6. Acta de entrada en producción del ajuste o desarrollo de software.
7. Otros elementos, componentes o documentos que se consideren importantes y pertinentes durante el proceso de desarrollo de software deben ser entregados en el tiempo y plazo que señale el supervisor del contrato.

El Contratista debe contar con el licenciamiento de las herramientas de desarrollo de software que se requiere para ajustar funcionalidades que están implementadas en el SGDEA.

El contratista debe tener en cuenta los manuales del SGDEA con los que ya cuenta la Entidad y estará en la obligación de actualizarlos y/o elaborar de acuerdo con las solicitudes realizadas por el Supervisor del contrato.

Soporte, mantenimiento: Esta etapa será transversal durante la ejecución, se debe brindar el soporte y mantenimiento del SGDEA durante el tiempo que dure el contrato, registrando en los Sistemas de Información de soporte y gestión de desarrollo, dispuestos por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Como producto de esta actividad, se debe cumplir con las siguientes actividades:

1. Soporte Técnico durante el tiempo de ejecución del contrato, de forma remota y presencial dependiendo de las necesidades de la Entidad.
2. Mantenimiento correctivo, preventivo, y adaptativo de conformidad con las fallas, análisis de incidencias y adaptación a cambios de entorno que impliquen modificación de servicios. En ningún caso, el mantenimiento del SGDEA implicarán nuevos desarrollos, parametrizaciones o funcionalidades adicionales.
3. Actualizaciones: Con respecto a las actualizaciones, se debe suministrar las mejoras y/o actualizaciones al SGDEA conforme al RoadMap del producto, las cuales deben ser transparentes ante la Unidad para las Víctimas, sin que afecte sus procesos diarios ni implique costos adicionales.

Soporte de Nivel 1: El CONTRATISTA deberá asignar el número de analistas de soporte que sean necesarios de este nivel de soporte, Los analistas de soporte de nivel 1 enviaran todos los incidentes que no puedan ser resueltos por ellos en su primer contacto, para cubrir el número de usuarios y los niveles de acuerdos de servicios en los tiempos acordados, dicho número no podrá ser inferior a 2 técnicos.

El servicio de nivel 1, debe ser de lunes a viernes de 7 am a 7 pm y los sábados medio día, en horario continuo y sin interrupción.

El servicio de soporte de nivel 1, debe cumplir con las siguientes actividades:

- Registro del incidente en la herramienta y generación del número de incidente.
- Atención inicial y solución inmediata cuando sea posible, mediante llamada, chat, correo, acceso remoto o soporte en sitio.
- Gestión del incidente cuando no tenga solución inmediata, validando si debe ser escalado a otro nivel.
- Escalamiento del incidente según la complejidad del inconveniente.
- Cierre del incidente cuando se haya solucionado, notificando al usuario y obteniendo su aceptación.
- Aplicación de encuesta de satisfacción y entrega mensual del resultado con análisis.
- Recepción del incidente mediante la herramienta dispuesta por la Unidad, contacto con el usuario y atención en sitio cuando se requiera.
- Brindar solución en el menor tiempo posible, según la naturaleza del problema.
- Registrar el cierre en la herramienta, previo visto bueno del usuario.
- Informar al usuario sobre demoras cuando no exista solución inmediata y proceder al escalamiento correspondiente.
- Asistencia presencial en ventanas de trabajo programadas por la Unidad para actualizaciones o cambios de versión, incluyendo horarios adicionales, fines de semana y festivos.
- Otras actividades requeridas por el supervisor del contrato, relacionadas con este nivel de soporte.

Soporte de Nivel 2 (Soporte Especializado en sistema de información “SGDEA”): El soporte de nivel 2 atenderá los casos que la mesa no pueda solucionar ni en nivel 1, todos los problemas que se presenten con el SGDEA y demás inconvenientes de soporte especializado que requiera la Unidad. Este nivel de soporte funcionará 7 por 24, sin embargo, debe dividir las actividades lunes a viernes de 7 am a 7 pm, Asistencia presencial en cualquier ventana de trabajo que planee la Supervisión del contrato o por necesidad del servicio de la UARIV, para actualización o cambios tecnológicos, durante horarios adicionales o fines de semana y días festivos. Dicho número no podrá ser inferior a 2 profesionales.

El CONTRATISTA deberá suministrar un plan para atender la necesidad en un plazo máximo de 24 horas una vez se reporta el incidente al **nivel 2**. La disponibilidad de experto para atender la necesidad debe ser simultánea a la presentación del plan, o con disponibilidad de 7*24*365, en casos de emergencia y/o mantenimiento, aplicación de actualizaciones, uso adecuado de la base de datos y despliegues controlados del sistema.

Los tiempos máximos en los que debe solucionar los incidentes, dependen de los usuarios y el lugar en donde estén ubicados.

Unidad para las Víctimas

Tiempos de atención De acuerdo con la prioridad de los incidentes, estos deben ser resueltos de acuerdo con los siguientes niveles de servicio para los usuarios de la UARIV y el tiempo será acordado entre el contratista y el supervisor del contrato, una vez se firme el acta de inicio:

- Tiempo máximo de respuesta telefónica.
- Tiempo máximo de registros de casos unitarios reportados.
- Tiempo máximo de atención en sitio (Instalaciones de la UARIV en el Complejo logístico San Cayetano, Carrera 85D No. 46A – 65)

Tiempos de solución Según la criticidad del incidente, la cual se determina por su impacto (cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.) y su urgencia (depende del tiempo máximo de demora que acepte el usuario para la resolución del incidente y/o el nivel de servicio acordado en los acuerdos de niveles de servicios) de cada incidente, se tiene las siguientes prioridades de atención.

- **Alta**: Incidentes asociados a usuarios de procesos críticos para la UARIV
- **Media**: Incidentes asociados a usuarios de procesos no críticos para la UARIV.
- **Baja**: Incidentes cuya solución no impacta el desarrollo normal de las actividades de la UARIV.

Los usuarios de cada categoría se **definirán** una vez se firme el acta de inicio del contrato. Los tiempos para los usuarios de la UARIV con prioridad alta, media y baja, serán acordados entre el contratista y el supervisor del contrato, una vez se firme el acta de inicio.

El CONTRATISTA deberá realizar actividades al inicio del contrato, las cuales se describen a continuación:

Plan de inicio operación

El CONTRATISTA deberá realizar al inicio la operación del contrato las siguientes actividades con el personal de soporte, y una vez finalizadas deberá hacer entrega de un informe al supervisor del contrato, donde se detallen todas las actividades ejecutadas:

Capacitaciones:

- El CONTRATISTA deberá capacitar en todas las herramientas usadas por el mismo, a los encargados de la Oficina de Tecnología de la Información y demás funcionarios, de acuerdo con las necesidades informadas por el Supervisor.
- El CONTRATISTA deberá capacitar a los colaboradores de la UARIV en los desarrollos y usos de la herramienta.

Una vez finalice el tiempo de ejecución del contrato el CONTRATISTA deberá realizar lo siguiente:

Finalización del contrato

Una vez se cumpla el tiempo de ejecución del contrato, el CONTRATISTA deberá:

- Migrar el total de la información almacenada de los incidentes históricos y recientes en los medios de almacenamiento que el supervisor del contrato indique, esta información deberá entregarse en formatos legibles y sin restricción alguna a su lectura o edición.
- Devolver a la UARIV la totalidad de la información que haya almacenado el CONTRATISTA en su herramienta o equipos, información que está directamente relacionada con el servicio prestado.
- Hacer borrados de información sobre el hardware utilizado por el CONTRATISTA para la prestación del servicio objeto del presente contrato. De igual manera eliminar toda la información que haya sido suministrada por UARIV para la prestación del servicio.
- Entregar un informe final de las actividades realizadas durante toda la ejecución del contrato.
- Una vez recibida la información por parte de la UARIV y se realice su respectiva validación de los puntos anteriores se podrá dar por terminado el servicio.

NOTAS IMPORTANTES:

- El valor del Soporte será un valor fijo mensual.
- El valor mensual del Soporte se pagará previa verificación y aprobación del supervisor del contrato respecto al cumplimiento indicado en los Acuerdos de niveles de servicios - Tabla - Descuentos por ANS.
- Si el CONTRATISTA no cumple por hechos imputables a al prestador de servicios, se disminuirá el pago mensual teniendo en cuenta lo indicado en los acuerdos de niveles de servicio - Tabla - Descuentos por ANS.
- En la eventualidad de que haya lugar a la aplicación de un descuento en el pago mensual del Soporte, de acuerdo con la Tabla - Descuentos por ANS.

Las herramientas, desarrollos, parametrizaciones, integraciones, scripts, configuraciones, documentación, manuales, modelos de datos, reportes y demás resultados que el operador conciba, adapte o produzca con ocasión del contrato serán de propiedad exclusiva de la Unidad. En consecuencia, el operador cede a la Unidad, de manera total, gratuita, irrevocable y por tiempo indefinido, los derechos patrimoniales sobre dichos resultados, incluidos el código fuente, los ejecutables, los repositorios, los artefactos y los materiales editables, y se obliga a entregar credenciales, repositorios y soportes técnicos necesarios para su uso, mantenimiento y evolución.

El contratista garantizará que los entregables estén libres de gravámenes y reclamaciones de terceros; cuando incorpore componentes preexistentes o de terceros, gestionará las autorizaciones o licencias correspondientes y otorgará a la Unidad o la Entidad que haga sus veces, una licencia perpetua, no exclusiva, transferible y libre de regalías, con facultad de uso, reproducción, modificación y sub-licenciamiento. Lo anterior permanecerá vigente después de la terminación del contrato.

- Exactitud de indexación ≥ 98%
- Correspondencia imagen–folio ≥ 99%
- Errores de foliación ≤ 2% por lote
- Errores de clasificación ≤ 1% por serie
- Disponibilidad SGDEA ≥ 99,5% mensual

12. CONTROL DE CALIDAD

La Unidad realizará control de calidad diario sobre todos los servicios prestados por el Contratista, aplicando una muestra estadística definida por la Supervisión del Contrato. Dicha muestra deberá ser representativa y homogénea frente a la unidad de medida del servicio entregado, y corresponderá a lo estimado en el contrato y en el plan de trabajo aprobado para cada proceso.

El control de calidad constituye una verificación integral de todos los procesos técnicos desarrollados por el contratista como preparación física, clasificación, ordenación, foliación, inventario, rotulación, digitalización, indexación, cargue al SGDEA, consulta y préstamo, entre otros, con el fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos institucionales, fichas técnicas, instructivos, lineamientos archivísticos y demás normativa aplicable, incluyendo lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación.

La muestra tomada estará sujeta a un margen de error máximo permitido, calculado mediante la fórmula establecida por la Unidad para las Víctimas. Todas las inconsistencias identificadas dentro de la muestra deberán ser corregidas por el contratista sin excepción. En caso de que los errores superen el margen permitido, todo el lote o servicio de acuerdo con la unidad de medida, será devuelto y deberá ser reprocesado en su totalidad, sin que ello genere costos adicionales para la Unidad.

Una vez efectuado el reproceso, la Unidad verificará nuevamente los ajustes realizados dentro de los tiempos estipulados en el cronograma de intervención por series y subseries, y podrá solicitar una nueva muestra para validar la calidad del lote o servicio prestado.

La metodología para el control de calidad estará dada en los siguientes pasos:

El procedimiento de control de calidad de los servicios por procesos se desarrollará conforme a las siguientes etapas:

1. **Notificación del lote intervenido:** El contratista deberá comunicar formalmente al supervisor o apoyo a la supervisión la disponibilidad del producto con la relación.
2. **Determinación de la muestra:** La Unidad establecerá el tamaño de la muestra y los expedientes o unidades documentales que serán objeto de verificación, garantizando su aleatoriedad y representatividad. Se ajustará a la Metodología de Muestreo NTC-ISO 2859-1.
3. **Programación del control:** La Unidad concertará con el contratista la fecha y hora para la ejecución del control de calidad, debiendo el contratista garantizar la disponibilidad del personal que acompañe la actividad.
4. **Criterios de revisión técnica:** La verificación debe realizarse con base en los criterios obligatorios, los cuales se encuentran en el manual de organización y en las respectivas fichas técnicas de intervención entregadas durante los procesos.

La no conformidad en cualquiera de los criterios constituye una inconsistencia y será contabilizada para el cálculo del margen de error permitido.

La Unidad no autorizará la facturación de los servicios ejecutados hasta que el lote verificado supere satisfactoriamente el control de calidad. En ningún caso se aceptará como entregado un lote con inconsistencias sin subsanar.

En el proceso de Calidad se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- El contratista, una vez efectuado el punteo de cajas y carpetas, deberá asignar un correlativo propio interno, manteniendo la identificación institucional, para efectos de trazabilidad, consulta y recuperación.
- Se reconoce como un metro lineal el equivalente a 4 cajas referencia X-200, estimadas en aproximadamente 4.800 folios.
- Para asegurar una correcta ejecución del proceso, el contratista deberá cumplir con los metros lineales mínimos establecidos en el plan de trabajo aprobado.
- En caso de que un lote o actividad no supere los parámetros de calidad, el contratista deberá reprocesarlo completamente sin costo adicional para la Unidad, incluyendo ajustes físicos, digitales y de información.
- Una vez el contratista, entregue cada lote de documentación intervenida con su respectivo inventario FUID y documentación de soporte, la UARIV ejercerá su control de calidad para determinar la aceptación o rechazo del lote.

Metodología de Muestreo NTC-ISO 2859-1

Para garantizar la calidad en el proceso de revisión del inventario documental, la UARIV aplicará el procedimiento de muestreo por atributos conforme a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 2859-1, "*Procedimientos de muestreo para inspección por atributos. Parte 1: Planes de muestreo determinados por el **N**ivel **A**ceptable de **C**alidad (NAC) para inspección lote a lote*".

Nivel Aceptable de Calidad (NAC): La UARIV ha definido un NAC de 1.5% - 2.5%. Esto significa que se considera aceptable que hasta el 2.5% de los registros del lote puedan presentar defectos, y el plan de muestreo estará diseñado para detectar cuando esta tasa se exceda.

Procedimiento de aplicación:

- Determinación del tamaño del lote: El tamaño del lote corresponde a la cantidad total de registros entregados en cada entrega parcial (según cronograma de lotes).
- Selección del nivel de inspección: La UARIV seleccionará el nivel de inspección (general I, II, III o especial S-1, S-2, S-3, S-4) conforme a las tablas de la norma NTC-ISO 2859-1, considerando el balance entre el riesgo que representa el lote y los recursos disponibles para inspección. Típicamente se utiliza el nivel de inspección general II para inspecciones ordinarias.
- Determinación del tamaño de muestra: Utilizando las tablas de la norma, se identifica el código de tamaño de muestra correspondiente al tamaño del lote y al nivel de inspección seleccionado, y posteriormente se determina el tamaño de muestra específico.
- Determinación del número de aceptación y rechazo: Las tablas de la norma establecen, para cada combinación de tamaño de muestra y NAC, el número de aceptación (máximo número de unidades defectuosas permitidas en la muestra para aceptar el lote) y el número de rechazo (número de unidades defectuosas que causa el rechazo del lote).
- Inspección de la muestra: La UARIV seleccionará aleatoriamente los registros que conforman la muestra y los inspeccionará verificando los mismos aspectos que EL PROVEEDOR verificó en su control de calidad interno: completitud de campos FUID, precisión de la descripción, formatos correctos, marcación, etc.
- Decisión de aceptación o rechazo:
    - Si el número de defectos encontrados en la muestra es menor o igual al número de aceptación: el lote es ACEPTADO

- Si el número de defectos encontrados en la muestra es mayor o igual al número de rechazo: el lote es RECHAZADO
- Si el número de defectos está entre el número de aceptación y el número de rechazo (cuando aplique en planes de doble muestreo): se toma una segunda muestra

Documentación de Resultados

La UARIV documentará los resultados del muestreo en un formato que incluirá:

- Identificación del lote o servicio prestado (número, fecha de entrega, cantidad de registros)
- Nivel de inspección aplicado
- NAC utilizado (1.5% - 2.5%)
- Tamaño de muestra inspeccionada
- Número de aceptación y rechazo aplicables
- Cantidad de defectos encontrados en la muestra
- Tipo de defectos identificados
- Decisión tomada: ACEPTADO o RECHAZADO
- Fecha de la inspección
- Responsable de la inspección

Procedimiento en Caso de Rechazo del Lote o servicio prestado

Cuando un lote sea rechazado por superar el NAC establecido, se aplicará el siguiente procedimiento:

- Notificación formal al Contratista: La UARIV notificará formalmente a contratista el rechazo del lote o servicio prestado, aportando el reporte detallado de la inspección con la identificación específica de los registros que presentaron defectos y la naturaleza de cada defecto.
- Aplicación de inspección estricta: Según lo establece la norma NTC-ISO 2859-1, cuando un lote es rechazado, los lotes subsiguientes se someterán a inspección estricta (que implica criterios más rigurosos) hasta que se demuestre mejora sostenida en la calidad.
- Plazo para ajustes: En cumplimiento de la obligación específica número 9 del contrato ("Realizar los ajustes correspondientes a las novedades que presente la entidad, derivadas del control de calidad dentro los cinco (5) días siguientes a la solicitud realizada"), Contratista dispondrá de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación formal del rechazo para realizar los ajustes necesarios.
- Alcance de los ajustes: El Contratista deberá determinar si los defectos identificados son sistemáticos (afectan a todo el lote) o aislados. Si son sistemáticos, deberá revisar y corregir el 100% del lote. Si son aislados, podrá enfocarse en los registros específicamente identificados, pero deberá realizar un muestreo ampliado adicional para validar que no existen más registros con defectos similares.
- Nueva entrega y re-inspección: Una vez corregido el lote, el Contratista lo entregará nuevamente a la UARIV, quien realizará una segunda inspección. Esta segunda inspección podrá utilizar inspección estricta o ampliar el tamaño de muestra según el criterio de la supervisión.

Tiempos del Proceso de Revisión

Para garantizar la eficiencia del proyecto y permitir una planificación adecuada, se establecen los siguientes tiempos para el proceso de revisión y ajustes:

- Tiempo de revisión de la UARIV: Máximo cinco (5) días hábiles desde la recepción formal del lote y su documentación completa para realizar la inspección por muestreo y comunicar la decisión de aceptación o rechazo, no obstante, la unidad podrá variar los tiempos de acuerdo con los volúmenes entregados por el contratista.
- Tiempo de ajustes por parte del Contratista: Máximo cinco (5) días hábiles desde la notificación de rechazo o de observaciones para implementar las correcciones requeridas.
- Tiempo de segunda revisión: Máximo tres (3) días hábiles para la re-inspección de un lote previamente rechazado y corregido.

Estos tiempos están incorporados en el cronograma del proyecto y se respetarán estrictamente para garantizar el cumplimiento de la fecha de finalización contractual.

13. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE SOFTWARE

El contratista debe ejecutar las actividades de aseguramiento de calidad definidas en la metodología de Calidad de Software de la Unidad, y realizar la entrega de los entregables definidos acordados con la Unidad.

El contratista debe cumplir con la metodología de aseguramiento de calidad de software y las actividades de aseguramiento de calidad que se realizarán a lo largo del ciclo de vida de los procesos.

La metodología y las actividades deben estar alineadas a la metodología de gestión de proyectos y de desarrollo de software usada por el Unidad.

La metodología debe determinar cuáles son los procesos de verificación y control de cada uno de los entregables que forme parte del resultado final de los proyectos, y garantizar que cumplan con el estándar establecido por la metodología de desarrollo de la Unidad.

Marco de referencia de los servicios a contratar El modelo de aseguramiento de calidad de sistemas software o modelo SQA, es el marco de referencia que engloba todas las actividades relacionadas con el aseguramiento de calidad durante todo el ciclo de vida de desarrollo y pruebas. El estándar de calidad aquí definido se suscribe a su vez a los siguientes estándares:

- Los definidos por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). En especial cabe destacar la norma ISO 9001:2000 que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, así como el estándar ISO/IEC 9126:1991 ingeniería del software – calidad de producto, la cual contiene un modelo de calidad y medición que permite la evaluación de la calidad de un producto software.
- Los definidos por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE): o IEEE 730 – 2002: Standard for Software Quality Assurance Plans . Define la información que debe contener un plan de aseguramiento de la calidad software, y su relación con otros procesos implicados.
- IEEE 829 – 1998: Standard for Software Test Documentation. Define la documentación generada en cada una de las fases del proyecto de pruebas. IEEE 830 – 1998: Recommended Practice for Software

Requirements Specifications. Proporciona una guía de buenas prácticas para la elaboración de una especificación de requerimientos.
- IEEE 1012 – 2004: Standard for Software Verification and Validation. Detalla los procesos de verificación y validación (V&V) del software, y su organización.
- IEEE 1061 – 1998: Standard for a Software Quality Metrics Methodology. Define el establecimiento, la implementación, el análisis y la validación de métricas de calidad de software.
- Estándares "de facto" generalmente aceptados.

Es conveniente recordar que la intención de las actividades de aseguramiento de calidad es verificar la calidad de los productos de software desarrollados y todos los artefactos especificados en la metodología de desarrollo usada para la construcción de estos, para con esto lograr niveles de satisfacción del cliente y de usuario favorables para la organización.

La Unidad de acuerdo con los nuevos desarrollo o mantenimientos podrá solicitar todos o algunos de los siguientes ítems:

- Verificación de la documentación de gestión de proyectos: Verificar que los entregables de la gestión de proyectos cumplan los estándares definidos.
- Verificación de la documentación de análisis y diseño de sistemas de información: Verificar el catálogo de requerimientos, documentos de casos de uso, documentación de análisis y diseño, documentos de arquitectura, matriz de requerimientos vs módulos del sistema, entre otros.
- Verificación de la documentación de construcción del sistema: Verificar el registro de pruebas unitarias e integrales, y demás documentos de construcción generados.
- Verificación de la documentación de implantación del sistema de información: Verificar la documentación de instalación, manual técnico, manual de usuario, fuentes del sistema, scripts y cargue inicial de base de datos, actas de formación de usuarios y administradores del sistema, y lista de chequeo del sistema implantado en entorno de producción.
- Verificar los indicadores de calidad y productividad de los grupos de desarrollo.
- Verificación de los demás documentos que se puedan requerir en cada fase de los nuevos desarrollos o de los mantenimientos.
- Aseguramiento de calidad de los procesos de análisis y diseño de las pruebas: Verificar la especificación de los casos de pruebas y la matriz trazabilidad requerimientos, incluyendo la trazabilidad de casos de uso vs casos de pruebas.
- Verificación de la ejecución de pruebas: Verificar que los registros de pruebas sigan los estándares definidos y que se hayan ejecutado todas las pruebas planeadas. Verificar los indicadores de ejecución de pruebas y la documentación de los hallazgos encontrados.
- Planificación y seguimiento de las pruebas: Verificar el plan de pruebas.

Entregables Como resultado de las actividades de las distintas fases, se definen como mínimo los siguientes entregables a cargo del contratista:

- Cronograma de Actividades de Planificación relacionadas con aseguramiento y control de calidad. (Auditorías, inspecciones, etc.)
- Informe de la revisión de la calidad de los artefactos generados en la etapa de requerimientos

- Informe de la revisión de la calidad de los artefactos generados en la etapa de Análisis y Diseño (Relacionados con la documentación de arquitectura)
- Informe de la revisión de la calidad de los artefactos generados en la etapa de desarrollo (documentación y código)
- Informe de la revisión de la calidad para toda la documentación de pruebas (Matriz trazabilidad)
- Informe de la revisión de la calidad de los artefactos necesarios para la puesta en producción (Manuales, Capacitaciones y Producto Software, etc…)
- Informes de seguimiento del aseguramiento de calidad

14. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS

El Contratista deberá cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el anexo denominado *"Acuerdos de Niveles de Servicio".*

La medición de estos acuerdos se realizará en cada corte de facturación y estará basada en la clasificación de cada servicio, aplicando los siguientes parámetros:

- **ANS:** Nombre del acuerdo de nivel de servicio aplicable.
- **Descripción:** Definición detallada del acuerdo de nivel de servicio.
- **Medición:** Parámetro o fórmula que determina la forma en que se evaluará el cumplimiento del acuerdo.
- **Meta:** Valor mínimo de cumplimiento, expresado en porcentaje o unidades de tiempo, acordado entre la UARIV y el Contratista para la prestación del servicio.
- **Periodicidad:** Intervalo de tiempo en el que se realizará la medición del acuerdo.
- **Observaciones:** Aclaraciones relevantes para la medición del acuerdo.

En caso de incumplimiento por parte del Contratista, se aplicarán los descuentos establecidos en la tabla del anexo "Acuerdos de Niveles de Servicio", siempre que el hecho sea imputable exclusivamente al Contratista. Si el incumplimiento obedece a causas atribuibles a la Entidad, no habrá lugar a descuentos.

Si durante la ejecución del contrato se presentan cinco (5) eventos de descuento en la facturación por aplicación de los acuerdos de nivel de servicio, se iniciará el proceso de imposición de multas o el procedimiento sancionatorio correspondiente, conforme a lo estipulado en el contrato.

EDWIN ROZO PARADA

EDWIN FABIÁN ROZO PARADA (E)
Coordinador
Grupo de Gestión Administrativa y Documental