UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP

DIRECCIÓN DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Subdirección de Gestión Documental

ANEXO TÉCNICO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO EN LA UGPP

Elaborado por:

Equipo de la Subdirección de Gestión Documental
ALBA PATRICIA RAMON CRUZ, profesional especializado 2028-21
MARIA ELIZABETH CORTES MESA, profesional especializado 2028-23
MARISOL JAIMES CALDERON, profesional especializado 2028-19
ENNIO PRADA MADRID, profesional especializado 2028-23
FERNANDO GONZALEZ AGUILAR, profesional especializado 2028-23
NUBIA BECERRA MARMOLEJO, profesional especializado 2028-23
JESUS FABRICIO MENJURA MORALES, profesional especializado 2028-23
MARLON ALEXANDER RODRIGUEZ OLAYA, profesional especializado 2028 - 16
EVA ILIANA PINZÓN MORENO, profesional especializado 2028-21

Liderado por:

ORFA NELLY HENAO GIRALDO, Subdirectora de Gestión Documental

Con apoyo de:

Ing. SILFREDO JOSE MORELO JULIO, profesional especializado 2028-23, Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información, especificaciones técnicas de equipos de tecnología.

Ing. LINDA KARINA EULEGELO ROMERO, profesional especializada, Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, obligaciones ambientales.

Arq. DIANA MARCELA MURILLO, Coordinadora GIT Recursos Físicos, Subdirección Administrativa.

JULIO DE 2026

UGPP

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 7
2. OBJETO CONTRACTUAL 8
2.1 ALCANCE 8
3. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 9
3.1 OPERACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL 9
3.2 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA UGPP 11
3.3 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y CERO PAPEL EN LA UGPP 11
3.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST 13
3.5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG EN LA UGPP 13
3.6 OBLIGACIONES AMBIENTALES 14
3.7 FLUJOS DE TAREAS 17
3.8 INSUMOS PARA LA OPERACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL 17
3.9 RELACIÓN DE INSUMOS SIN COSTO PARA LA UGPP 17
3.10 RELACION DE INSUMOS CON COSTO PARA LA UGPP 18
3.11 PRODUCTOS O ENTREGABLES 20
3.12 INFORMES DE OPERACIONES 20
3.13 RIESGOS Y CONTROLES REQUERIDOS PARA LA CONTRATACIÓN 22
3.14 CAMBIOS DE VOLÚMENES DE INSUMOS O TRANSACCIONES 22
4. GESTIÓN INTEGRAL DOCUMENTAL Y ARCHIVO 23
5. GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES 23
5.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO 24
5.2 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES DE ENTRADA 25
5.2.1 OBJETIVO 25
5.2.2 ALCANCE 25
5.2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 25
5.2.4 REGLAS DE NEGOCIO 27
5.3 VIRTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS (digitalización, indexación y exportación) 28

5.3.1 OBJETIVO 28
5.3.2 ALCANCE 28
5.3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 28
5.3.4 CONDICIONES DEL SERVICIO 30
5.3.5 REGLAS DE NEGOCIO 31
5.4 GESTIÓN DE EXPEDIENTES 32
5.4.1 OBJETIVO 32
5.4.2 ALCANCE 32
5.4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 32
5.4.4 REGLAS DE NEGOCIO 38
6. OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS 39
6.1 FLEXIBILIDAD TECNOLÓGICA Y APLICATIVOS 39
6.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS 40
6.3 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO 40
6.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN SUMINISTRADOS POR LA UGPP 43
6.4.1 SOFTWARE DE VIRTUALIZACIÓN (DIGITALIZACIÓN E INDEXACIÓN) KOFAX 43
6.5 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DE LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE DEBE SUMINISTRAR EL CONTRATISTA/PROVEEDOR 44
6.5.1 EQUIPOS 44
6.5.2 SOFTWARE PARA EL SERVICIO IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO 48
6.6 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE SOPORTA ACTUALMENTE LA OPERACIÓN 49
6.7 DESCRIPCIÓN DE LA SEDE DE GESTIÓN DOCUMENTAL 55
6.7.1 DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y DISTRIBUCIÓN ESPACIAL 56
6.7.2 SEGURIDAD Y CONTROL DE ACCESO 59
7. CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL 59
7.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO 60
7.2 ENTREGA DE ACERVO DOCUMENTAL AL PROVEEDOR DE SERVICIOS 61
7.2.1 OBJETIVO 61
7.2.2 ALCANCE 61

7.2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 62
7.3 DEVOLUCIÓN DE ACERVO DOCUMENTAL DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS A LA UGPP 66
7.4 ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN CUSTODIA 69
7.4.1 OBJETIVO 69
7.4.2 ALCANCE 69
7.4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 69
7.4.4 REGLAS DE NEGOCIO 70
7.5 SEGURIDAD Y CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS EN CUSTODIA 70
7.5.2 OBJETIVO 70
7.5.3 ALCANCE 70
7.5.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 71
7.6 PROTOCOLOS DE INTERVENCIÓN Y RESTAURACIÓN DOCUMENTAL 72
8.6.1 OBJETIVO 72
7.6.2 ALCANCE 72
7.6.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 73
7.7 RECUPERACIÓN Y RE-ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN CUSTODIA 74
7.7.2 OBJETIVO 74
7.7.3 ALCANCE 74
7.7.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 74
7.7.5 REGLAS DE NEGOCIO 74
7.8 ADMINISTRACIÓN DEL CICLO VITAL Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS 74
7.8.2 OBJETIVO 74
7.8.3 ALCANCE 75
7.8.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 75
8. REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE 75
8.1 OBJETIVO 75
8.2 ALCANCE 75
8.3 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO 76
8.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO REPROGRAFIA 77
8.5 REGLAS DE NEGOCIO 80

9. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS 80
9.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO 81
9.2 SOLICITUDES DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS 81
9.2.1 OBJETIVO 81
9.2.2 ALCANCE 81
9.2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS 81
9.2.4 REGLAS DE NEGOCIO 84
9.3 GESTIÓN DE TUTELAS Y DERECHOS DE PETICIÓN A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL 85
9.3.1 OBJETIVO 85
9.3.2 ALCANCE 85
9.3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 85
9.3.4 REGLAS DE NEGOCIO 88
9.4 SERVICIO TRANSPORTE DE DOCUMENTOS 89
9.4.1 OBJETIVO 89
9.4.2 ALCANCE 89
9.4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO 89
10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RECURSO HUMANO 90
10.1 ORGANIGRAMA 90
PERFILES RECURSO HUMANO 91
10.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 94
10.2.1 SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL RECURSO HUMANO 94
10.3 ESTUDIO DE SEGURIDAD 94
10.4 ASPECTOS GENERALES DE LA VINCULACIÓN 95
10.5 IDENTIFICACIÓN 96
10.6 RETIRO DE PERSONAL 97
11. FASES GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL 97
11.1 FASE DE PREPARACIÓN 97
11.2 FASE DE INICIO Y ACOMPAÑAMIENTO DE LA OPERACIÓN 99

11.3 FASE DE OPERACIÓN PLENA 99
11.4 FASE DE CIERRE Y FINALIZACIÓN DEL CONTRATO 100
11.5 PROCESO DE EMPALME 100
12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS Y PENALIZACIONES 100
12.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS POR COMPONENTES DE SERVICIO 100
12.1.1 GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES 101
12.1.2 CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL 105
12.1.3 REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE 107
12.1.4 PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS DIRIGIDOS A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS 108
12.1.5 OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS 110
12.1.6 DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO — ANS— 110
13. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS 114
13.1 CONDICIÓN GENERAL SOBRE BÚSQUEDAS PARA CONTROL Y AUDITORÍA 114
13.2 GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES 115
13.3 OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS 118
13.4 CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL 119
13.5 REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE 123
13.6 PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS DIRIGIDOS A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS 123
13.7 VOLUMENES EN ITEMS DE FACTURACIÓN 124
13.8 CAMBIOS DE CANTIDADES EN ÍTEMS DE FACTURACIÓN 124
14. MODELO DE CALIDAD 125
15. GLOSARIO 126

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las especificaciones técnicas requeridas para la prestación de los servicios de administración integral de gestión documental y archivo de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP, contemplando todas las etapas de la gestión de los documentos y su ciclo vital, que deberán ser realizadas por el CONTRATISTA/PROVEEDOR seleccionado al cual le brindará la claridad de la dimensión de la operación de gestión documental que se lleva a cabo en la UGPP.

Es importante mencionar que la operación de gestión documental en la UGPP es atípica con respecto a las demás entidades públicas, es similar a un proceso de fabricación en línea donde la documentación pasa por diferentes etapas desde que se radica, se recibe o se produce, siguiendo las etapas del ciclo vital del documento hasta la disposición final establecida en las Tablas de Retención Documental aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la UGPP y convalidadas por el Archivo General de la Nación.

El Anexo Técnico de Servicios de Gestión Documental se estructuró por capítulos de acuerdo con los servicios requeridos por la UGPP y se desarrollan en cada acápite de acuerdo con la operación de gestión documental, ajustado a las normas legales vigentes e instructivos internos que deben aplicarse al proceso de gestión documental.

Inicia con el objeto contractual que se pretende satisfacer y el alcance del mismo, luego se relacionan las condiciones generales que el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe tener en cuenta para la prestación del servicio, allí se hace una síntesis de la forma como opera la gestión documental en la UGPP, entre otras, condiciones necesarias para la eficiente prestación de los servicios, se indica que el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá asumir los cambios en volúmenes de insumos o transacciones que se puedan presentar en la ejecución del contrato, toda vez que, la prestación de los servicios está sujeta a la demanda de los mismos, posteriormente, se relacionan las obligaciones específicas de cada servicio.

Es importante mencionar que existen servicios transversales que deben ejecutarse para toda la operación de gestión documental, como la operación de Tecnologías en la Administración y Conservación de los archivos, los cuales también se detallan en capítulos independientes.

Para las especificaciones técnicas de los servicios y sus componentes de servicio se utilizó la siguiente estructura:

1) Nombre del Servicio de Administración Integral de Gestión Documental y Archivo
2) Obligaciones Específicas para el Desarrollo del Servicio
3) Nombre del Componente o Componentes de Servicio asociado(s) al Servicio
4) Objetivo del Componente de Servicio
5) Alcance del Componente de Servicio
6) Descripción del proceso asociado al Componente de Servicio
7) Reglas de Negocio del Componente de Servicio

Aunque las especificaciones técnicas de los servicios y sus respectivos componentes de servicio se describen de manera separada se debe tener en cuenta que los mismos interactúan entre sí, para entenderlos de manera integral.

La prestación de los servicios debe reflejar el cumplimiento de la normatividad vigente y las normas técnicas aplicables en materia archivística, de tecnologías de la información, de seguridad de la

información, de riesgos laborales y demás normas aplicables para garantizar la eficiente gestión documental, así como los lineamientos técnicos emitidos por los entes rectores en cada materia.

Las políticas y documentos del Sistema Integrado de Gestión – SIG de la UGPP (políticas, procesos, subprocesos, instructivos, formatos, manuales, entre otros) se referencian a lo largo del documento, hacen parte del proceso y de la prestación del servicio y serán entregados al CONTRATISTA/PROVEEDOR en la etapa de ejecución contractual por la UGPP, para garantizar las actividades de los servicios contratados y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, tanto en oportunidad como en calidad.

Así mismo, los nuevos documentos que se generen en el Sistema Integrado de Gestión - SIG y las nuevas versiones de los documentos ya existentes serán entregados oportunamente al CONTRATISTA/PROVEEDOR para que ajuste o actualice alguna etapa del proceso de gestión documental que impacte la operación de gestión documental.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá implementar los planes de contingencia y/o de continuidad de negocio que se requieran, para dar continuidad a la prestación del servicio de la operación de Gestión Documental.

En los siguientes capítulos se detalla lo relacionado con el PERSONAL MÍNIMO requerido para la operación de gestión documental, el establecimiento de los ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS, las PENALIZACIONES, la FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS, las Fases del contrato, el MODELO DE CALIDAD que debe implementar el CONTRATISTA/PROVEEDOR y el GLOSARIO donde se relacionan los términos más relevantes usados en las especificaciones técnicas.

2. OBJETO CONTRACTUAL

Prestar los servicios de administración integral de gestión documental y archivo durante las etapas de la gestión de los documentos y su ciclo vital.

2.1 ALCANCE

El alcance del objeto comprende los siguientes servicios de administración integral de gestión documental y archivo:

1. GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES

2. OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS

3. CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL

4. REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE

5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS DIRIGIDOS A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

3. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Subdirección de Gestión Documental – SGD de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP, para cumplir con sus funciones requiere contratar la prestación de los servicios asociados a la administración integral de la gestión documental y el archivo en todas las etapas del ciclo vital de los documentos, para lo cual el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá llevar a cabo la operación de gestión documental que actualmente se hace en la bodega de la UGPP y donde también se tiene la custodia y almacenamiento de la documentación física.

La operación conlleva los servicios de apoyo que garanticen la disponibilidad, acceso, recuperación y gestión de la información para usuarios internos y externos en cada una de las etapas de la gestión documental, los cuales se soportan en las normas legales y técnicas, las políticas y los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión – SIG de la UGPP.

En este sentido la UGPP requiere contar con métodos y tecnologías de vanguardia que permitan operar los servicios de gestión documental en respuesta a las exigencias de las dimensiones de los procesos misionales y administrativos para la atención oportuna y eficiente de la información que requieren los usuarios tanto externos como internos para la toma de decisiones. Es por esto, que se hace imperativa la contratación de dichos servicios a manos de empresas especializadas que aporten su experiencia, tecnología y conocimientos técnicos en la aplicación de las normas archivísticas colombianas.

Además, se espera el compromiso del CONTRATISTA/PROVEEDOR en el mejoramiento continuo del diseño, modelamiento de procesos y definición de modelos logísticos para la optimización de los recursos y la eficiencia de los servicios de gestión documental, que permitan el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS, para garantizar el acceso y disponibilidad de la información como apoyo a los diferentes procesos corporativos.

3.1 OPERACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La operación de gestión documental en la UGPP es atípica con respecto a las demás entidades públicas; es similar a un proceso de fabricación en línea donde la documentación pasa por diferentes etapas desde que se radica, se recibe o se produce, siguiendo las etapas del ciclo vital del documento hasta la disposición final establecida en las Tablas de Retención Documental aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la UGPP y convalidadas por el Archivo General de la Nación.

La UGPP tiene una sede de Gestión Documental ubicada en el barrio Castilla, en la ciudad de Bogotá, allí se custodian y conservan los documentos y expedientes físicos, los cuales están almacenados en ciento treinta y dos mil (132.000) cajas aproximadamente y éstas se encuentran dispuestas en estantería. En la misma sede de Gestión Documental se tienen los puestos de trabajo y los equipos para los cien (100) colaboradores aproximadamente que allí laboran. Hay operarios in house del Operador Postal 4-72, técnicos e ingenieros de Indra y Sinva que atienden las incidencias tecnológicas en sitio y los colaboradores del actual CONTRATISTA/PROVEED0R que tiene a cargo la operación de gestión documental.

En la sede de Gestión Documental se tiene una ventanilla de radicación de correspondencia que está a cargo del CONTRATISTA/PROVEEDOR.

En la UGPP todos los radicados, tanto de comunicaciones oficiales de entrada, como de salida e internos se tramitan en forma virtual en el gestor documental donde se lleva a cabo un proceso de asignación de número consecutivo único. El CONTRATISTA/PROVEEDOR es el encargado de radicar

las comunicaciones oficiales de entrada a través de la ventanilla de correspondencia y surten una serie de etapas para ser digitalizados, virtualizados y exportados al gestor documental donde se encuentra el repositorio digital, posteriormente los documentos físicos son entregados a custodia. En la UGPP no se surte el proceso normal de entrega de documentación física a las dependencias, para la gestión y la conservación en archivos de gestión y posterior transferencia al archivo central, sino que se disponen las imágenes digitalmente para su gestión y no se tiene acceso a la documentación física, salvo en casos excepcionales, a través del servicio de consulta y préstamo.

Por lo cual en la sede de Gestión Documental se encuentran en custodia, tanto los archivos de gestión, como el archivo central y se le denomina archivo centralizado de gestión.

Las Comunicaciones Oficiales radicadas son exportadas por el aplicativo Kofax al gestor documental y se escalan, por el mismo gestor documental, de acuerdo con el asunto, a los Puntos de Contacto (PDC) de las dependencias misionales o de apoyo, posteriormente son asignadas de los PDC a un usuario final responsable de gestionarlas y clasificarlas en los expedientes de acuerdo con la serie y/o subserie correspondiente.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR de la operación de gestión documental debe garantizar que las Comunicaciones Oficiales radicadas sean debidamente escaladas a los Puntos de Contacto correspondientes, usando la matriz de escalamiento vigente, así mismo tiene a su cargo varios PDC de la Subdirección de Gestión Documental - SGD, los cuales debe administrar y gestionar.

Las comunicaciones oficiales que requieren respuesta son tramitadas por los responsables de las dependencias a través del gestor documental y se envían a través de los canales dispuestos para tal fin, actualmente el 5% aprox. de las Comunicaciones Oficiales de Salida se envían por los canales administrados por el operador postal 4-72: correo certificado nacional e internacional, motorizado y página web y el restante 95% aprox. a través de correo electrónico con el apoyo de la Dirección de Gestión de tecnologías de la Información – DGTI.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR de la operación de gestión documental es el responsable de gestionar las respuestas a los derechos de petición por copias, tutelas e incidentes de desacato a cargo de la Subdirección de Gestión Documental. También es el responsable de generar las certificaciones de existencia de documentación que requieran las dependencias de la UGPP, en especial las áreas misionales.

Además de la recepción de las comunicaciones oficiales de entrada, El CONTRATISTA/PROVEEDOR es el encargado de la recepción de los fondos documentales de otras entidades que fueron liquidadas, están en proceso de liquidación o han cesado sus actividades, y son entregados a la UGPP, en cualquier medio soporte, para el cumplimiento de sus funciones.

Los documentos y expedientes de estos fondos documentales se reciben mediante inventario documental, se conservan físicamente en custodia y se disponen digitalmente para su consulta y gestión.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR realiza por demanda y con plan de trabajo previamente acordado la digitalización de documentos y expedientes.

Para la ubicación topográfica de la documentación física en custodia se etiquetan las unidades documentales, de conservación y de almacenamiento con códigos de barras y se ubican en las estanterías de la sede de Gestión Documental y su ubicación se registra en el sistema de inventarios de la UGPP, para su control y búsqueda.

Algunos documentos físicos se reciben o generan en las diferentes dependencias de la UGPP y se entregan a custodia mediante un traslado que sigue los lineamientos de una transferencia documental, sin serla, porque la documentación todavía está en la etapa de gestión, pero se hace con todo el rigor archivístico para su cuidado y conservación, como la utilización del Formato Único de Inventario Documental (FUID).

Para atender las necesidades de información de las partes interesadas sobre las unidades documentales en custodia y almacenamiento el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe prestar el servicio de consulta y préstamo establecido en la UGPP.

Para atender los volúmenes de servicios definidos por la Entidad en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS suscritos con las diversas dependencias de la UGPP, actualmente la operación de gestión documental funciona de forma permanente con una planta de personal de 80 personas aprox., distribuidas en cada servicio, entre operadores, lideres, coordinadores y staff, con quienes se da cumplimiento a los servicios, de conformidad con los ANS establecidos contractualmente.

La operación de gestión documental como la planta de personal de la misma se encuentra tercerizada a través de un contrato de prestación de servicios, de otro lado, la planta de personal de servidores públicos asignada a la Subdirección de Gestión Documental es de catorce (14) personas distribuidas así: un Subdirector, un Asesor, 9 profesionales especializados, un profesional universitario y 2 técnicos administrativos, con los que se apoya la supervisión de los contratos de operación de gestión documental y del operador postal para las comunicaciones de salida; el seguimiento y monitoreo diario de la operación de gestión documental; la permanente solución de situaciones que se puedan presentar con las áreas de la UGPP y, la definición y pruebas funcionales tanto en QA como en producción del gestor documental o cualquier otro aplicativo asignado a la Subdirección de Gestión Documental.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar que todas las actividades diarias queden registradas para hacer el respectivo seguimiento y control, toda vez que, deberá registrar las etapas por las cuales atraviesa la documentación para llevar la trazabilidad, el control de los tiempos, las acciones y la identificación de los responsables, de tal forma que permita realizar las consultas requeridas por la operación, la supervisión del contrato y el equipo de la Subdirección de Gestión Documental, que finalmente sustentan la facturación de los servicios prestados por el CONTRATISTA/PROVEEDOR.

3.2 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA UGPP

De conformidad con las obligaciones derivadas del objeto contractual que implican acceso, procesamiento o gestión de la información de la UGPP, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información establecidas en la UGPP.

3.3 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y CERO PAPEL EN LA UGPP

Dadas las políticas de seguridad y cero-papel que tiene la UGPP el CONTRATISTA/PROVEEDOR además de atender los servicios asociados a la administración y custodia de la documentación física deberá atender los servicios que permitan realizar el proceso de virtualización (digitalización, indexación y exportación) de documentos para disponerlos para consulta virtual de los funcionarios, en los sistemas de información dispuestos para tal fin. Por su parte, los funcionarios sólo podrán consultar la documentación en forma virtual y excepcionalmente podrán acceder a la documentación física cumpliendo los requisitos del servicio de consulta y préstamo.

También se debe dar cumplimiento al protocolo de Reprografía establecido en la UGPP, procurando minimizar la reproducción física de documentos, además se debe tener en cuenta en lo correspondiente a reprografía de documentos:

1. Imprimir y fotocopiar preferiblemente a doble cara (dúplex) todos aquellos documentos que por su naturaleza, destinación o uso interno lo permitan, priorizando esta modalidad en la reproducción de documentos de apoyo informativo, manuales, instructivos, informes de gestión y demás documentos que no requieran presentación formal ante terceros o conservación en expedientes físicos con requisitos de foliación individual.

2. Promover la reutilización del papel que haya sido impreso por una sola cara y no contenga información confidencial, reservada o sujeta a restricción de acceso, destinándolo para impresiones de uso interno, borradores, documentos de trabajo o material de apoyo que no haga parte de expedientes oficiales ni de comunicaciones externas. El papel reutilizado deberá almacenarse de forma diferenciada e identificada para evitar su uso indebido en documentos de carácter oficial o formal.

3. Dar estricto cumplimiento a los lineamientos, procedimientos y disposiciones establecidos en el Protocolo de Reprografía adoptado por la entidad, en lo relacionado con las condiciones, restricciones y autorizaciones para la reproducción de documentos, el uso adecuado de los equipos de impresión y fotocopiado, los controles de acceso a dichos equipos, y las medidas de seguridad documental aplicables según la clasificación y confidencialidad de la información reproducida. El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá acreditar el conocimiento de dicho protocolo al inicio de la ejecución del contrato y garantizar su observancia por parte de todo el personal vinculado a la prestación del servicio.

4. Restringir las impresiones y fotocopias a aquellos documentos que, por disposición legal, normativa o por requerimiento expreso de la entidad, deban obrar en medio físico, evitando la reproducción innecesaria de documentos para uso interno o de circulación exclusivamente administrativa.

5. Garantizar que los documentos impresos o fotocopiados que no sean utilizados o que correspondan a versiones desactualizadas sean dispuestos para reciclaje, conforme a los lineamientos establecidos en el documento "*GA-PLN-003 Plan de Gestión Residuos Aprovechables y No Aprovechables de la entidad*", sin que en ningún caso se desechen sin previa destrucción cuando contengan información confidencial o de carácter reservado.

6. Implementar un sistema de conteo y registro de todas las impresiones y fotocopias realizadas en ejecución del contrato, clasificando cada reproducción según la siguiente tipología documental:

a. Formatos controlados del Sistema Integrado de Gestión (SIG) con código asignado.
b. Comunicaciones oficiales: cartas, memorandos, circulares y oficios.
c. Documentos de trámites de servicios misionales de pensiones: solicitudes de reconocimiento, reliquidación, sustitución, indemnización sustitutiva, historia laboral y demás formularios propios del trámite pensional.
d. Documentos de trámites de servicios misionales parafiscales: formularios de afiliación, novedades, liquidación de aportes, certificaciones y demás documentos asociados a la gestión parafiscal.
e. Libros y documentos de registro: libros de actas, radicadores y planillas de control.
f. Expedientes y documentos de archivo pertenecientes a series o subseries de la TRD.
g. Documentos de apoyo informativo: manuales, guías e instructivos sin trámite archivístico.

h. Otros documentos, debidamente descritos en el registro.

7. Registrar para cada reproducción la tipología documental, el código del formato asignado en el Sistema de Gestión de la Calidad - SIG cuando aplique, la dependencia solicitante, la sede, la fecha y la cantidad de páginas reproducidas indicando si se realizaron en modalidad simplex o dúplex.

8. Reportar mensualmente al supervisor del contrato el consolidado de impresiones y fotocopias desagregado por tipología documental, código de formato SIG, área y sede, identificando las tipologías y dependencias con mayor volumen de reproducción física.

9. Presentar trimestralmente un análisis comparativo que identifique los formatos y tipologías con mayor frecuencia de impresión, las áreas y sedes de mayor consumo, y una propuesta de sustitución progresiva hacia la gestión digital de aquellos documentos que no requieran conservación física por disposición legal o normativa.

3.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST

El empleador y todos sus contratistas, deben dar cumplimiento, al decreto 1072 de 2015 en lo que compete al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tendiente al cumplimiento íntegro de las políticas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que le corresponden en el alcance que le aplique la ley, con lo que el CONTRATISTA/PROVEEDOR declara que cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y cumple con lo establecido en la normatividad nacional vigente y aquella que lo reglamente, modifique y/o complemente, aplicable para la protección de los eventuales trabajadores que, durante la ejecución del contrato deba vincular, directa o indirectamente, a fin de cumplir las obligaciones pactadas entre las partes, dando a su vez cumplimiento con lo establecido en el MANUAL DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS, el formato de IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y CONTROLES ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, los REQUISITOS GENERALES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA PROVEEDORES Y CONTRATISTAS y el LISTADO DE PERSONAL AUTORIZADO EMPRESA CONTRATISTA.

3.5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG EN LA UGPP

En el Anexo Técnico de Servicios de Gestión Documental se hace una descripción general de los servicios o Componentes de Servicio a contratar, sin embargo, la UGPP cuenta con un Sistema Integrado de Gestión - SIG en donde se pueden consultar las políticas, procesos, subprocesos, instructivos, formatos, manuales y demás documentación generada para la correcta operación de la gestión documental, algunos de los cuales se referencian a lo largo del Anexo Técnico, los cuales serán entregados en la etapa de ejecución contractual al CONTRATISTA/PROVEEDOR y en ellos se encuentra el detalle de la operación de gestión documental. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la UGPP y para garantizar las actividades de los servicios contratados, el cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio y el dimensionamiento de la operación.

En todo caso la UGPP podrá crear nuevos documentos o actualizar los ya existentes, para lo cual el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá ajustar su operación de gestión documental conforme a la documentación del Sistema Integrado de Gestión -SIG que durante el desarrollo del contrato entregue o informe la UGPP.

3.6 OBLIGACIONES AMBIENTALES

1. Cumplir con la normatividad ambiental aplicable e informar oportunamente a la supervisión sobre cualquier infracción o sanción ambiental que se genere durante la ejecución del contrato, incluyendo las disposiciones contenidas en la Ley 99 de 1993, la Ley 1252 de 2008 y el Decreto 1076 de 2015 y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

2. Cumplir con lo dispuesto en la Ley 1252 del 27 de noviembre de 2008 "Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones".

3. Realizar la gestión integral de los residuos aprovechables que se generen de los mantenimientos realizados a los equipos tecnológicos usados en la operación de gestión documental.

4. Realizar la separación de los residuos sólidos generados en las actividades administrativas en los puntos dispuestos para tal fin, conforme al código de colores establecido en la Resolución 2184 de 2019: blanco (residuos aprovechables: papel, cartón, plástico, vidrio, metales), verde (residuos orgánicos aprovechables) y negro (residuos no aprovechables).

5. Sensibilizar permanentemente al personal a cargo sobre la correcta separación de residuos sólidos de conformidad con el código de colores y en cumplimiento a la Resolución 2184 de 2019.

6. Entrega del material reciclable generado en la operación. Todo el material reciclable y aprovechable generado en el desarrollo de las actividades objeto del contrato, incluyendo papel, cartón, cajas de archivo y demás residuos sólidos aprovechables derivados de la operación de gestión documental, deberá ser entregado estricta y exclusivamente a la UGPP, quedando expresamente prohibido al CONTRATISTA/PROVEEDOR disponer de dicho material por cuenta propia, donarlo, venderlo, transferirlo o entregarlo directamente a terceros sin autorización expresa de la UGPP. Para el cumplimiento de esta obligación, el contratista deberá:

   a. Acopiar, clasificar y almacenar el material reciclable y aprovechable generado en la operación en el sitio dispuesto por el GIT de Recursos Físicos de la UGPP, manteniendo separación adecuada por tipo de material conforme al código de colores establecido en la Resolución 2184 de 2019 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
   b. Realizar la entrega formal del material reciclable a la UGPP mediante acta o registro de entrega suscrito entre el CONTRATISTA/PROVEEDOR y el supervisor del contrato, en el que conste como mínimo: la fecha de entrega, el tipo de material entregado, el peso o volumen estimado y el lugar de acopio de origen.
   c. Abstenerse en todo momento de realizar entregas directas del material reciclable a gestores, bodegueros, recicladores o terceros de cualquier naturaleza, sin que medie autorización expresa y escrita de la UGPP, siendo esta conducta considerada un incumplimiento contractual.
   d. Acatar los lineamientos, cronogramas y condiciones que establezca el gestor ambiental de la UGPP para la recolección y entrega del material reciclable, toda vez que será la UGPP quien, a través de su dependencia de Gestión Ambiental, realice la entrega del material a la asociación de recicladores de oficio legalmente constituida y registrada y que la UGPP haya vinculado para tal fin, en cumplimiento de los principios de inclusión de la población recicladora establecidos en el Decreto 596 de 2016 y las disposiciones del Decreto 1077 de 2015 en materia de aprovechamiento en el marco del servicio público de aseo.

e. Realizar separación y entrega a Gestión Ambiental de la UGPP del material aprovechable que se genere por los documentos que hayan cumplido con los tiempos de retención documental concerniente a papel archivo y cajas garantizando la destrucción segura previa cuando los documentos contengan información confidencial o sujeta a reserva legal.

7. Informar a la supervisión si los tóneres utilizados están o no catalogados como residuos peligrosos, entregando ficha técnica o certificación del proveedor que lo acredite, y gestionarlos conforme a su clasificación.

8. Garantizar que el papel utilizado como insumo en los servicios de impresión esté libre de cloro o sea producido bajo procesos TCF (Totally Chlorine Free) o ECF (Elemental Chlorine Free), y que tenga características reciclables, priorizando papel con certificación de cadena de custodia forestal sostenible (FSC o equivalente).

9. Realizar y asegurar la disposición final de los residuos peligrosos generados en la ejecución del contrato concerniente a los tóner, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos usados en las actividades y residuos generados en mantenimientos a los equipos tecnológicos y entregar los certificados de disposición final correspondientes al supervisor, en cumplimiento al decreto 1076 de 2015, título 6, para lo cual entregará diferenciado sólo los kilogramos generados en las actividades objeto del contrato.

10. El CONTRATISTA/PROVEEDOR asegurará que las actas de disposición final y certificados de recolección de los residuos queden a nombre de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP referenciando las cantidades generadas sólo para la UGPP.

11. Realizar el almacenamiento de los residuos peligrosos generados por los tóneres, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos usados en las actividades y residuos generados en mantenimientos a los equipos tecnológicos en la sede objeto del contrato y en el sitio dispuesto por el GIT de Recursos Físicos, para lo cual deberá etiquetarlos y embalarlos realizando el respectivo registro y pesaje en coordinación con el gestor ambiental de la UGPP.

12. Entregar al supervisor copia de los permisos y/o licencias de cada uno de los terceros que realizan actividades de gestión de residuos peligrosos y especiales contratados para el transporte, tratamiento y/o disposición final generados en las actividades contratadas las cuales deben estar vigentes y emitidas por autoridad ambiental competente.

13. Cumplir con lo dispuesto en el Decreto 1609 del 31 de julio de 2002 para el transporte de mercancías peligrosas, en referencia al transporte de los residuos peligrosos y especiales generados en la actividad, por lo tanto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá:

    a. Realizar la recolección de los residuos peligrosos directamente en la sede objeto del contrato, si los residuos son trasladados deberá informar al supervisor y entregar copia de la licencia ambiental para el sitio donde realiza el almacenamiento temporal.

    b. Entregar copia al supervisor de los documentos necesarios para el transporte de mercancías peligrosas de conformidad con lo señalado en el Decreto 1609 de 2002: 1. Certificado de curso obligatorio para el transporte de mercancías peligrosas del personal asignado para recolección, 2. Plan de contingencias para emergencias y accidentes, 3. Póliza de responsabilidad civil extracontractual, 3. Certificado de la última calibración de la báscula usada por el recolector para el pesaje de los residuos, 4. Lista de chequeo diligenciada para

el transporte de residuos peligrosos, 5. Certificados de movilización y/o de entrega a la empresa recolectora.

14. Sensibilizar al personal a su cargo en la implementación de buenas prácticas ambientales, para el ahorro y uso eficiente del agua y la energía, para lo cual entregará los soportes de sensibilización al supervisor.

15. Seguir los procedimientos establecidos por la UGPP para la gestión de los residuos ordinarios, peligrosos, agua y energía, así como los lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental institucional vigente.

16. Asistir a las socializaciones de procedimientos ambientales que la UGPP programe a través del supervisor del contrato, con participación obligatoria del coordinador o responsable ambiental del CONTRATISTA/PROVEEDOR.

17. Tercerización del servicio de reprografía y cumplimiento normativo en residuos peligrosos: En caso de que el CONTRATISTA/PROVEEDOR tercerice o subcontrate total o parcialmente el servicio de reprografía, deberá asegurar que el tercero contratado cumpla con todas las obligaciones ambientales aplicables en materia de residuos peligrosos generados en el marco de dicho servicio, en especial las relacionadas con la gestión integral de tóner y los residuos derivados de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de impresión, fotocopiado y digitalización. Para tal efecto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá:

    a. Verificar y acreditar ante el supervisor del contrato que el tercero prestador del servicio de reprografía cuenta con los permisos, licencias y autorizaciones ambientales vigentes expedidas por autoridad ambiental competente para el transporte, almacenamiento, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos que genere, en cumplimiento del Decreto 1076 de 2015 Título 6, la Ley 1252 de 2008 y la Resolución 0851 de 2022.
    b. Exigir al tercero la entrega de los certificados de disposición final de tóner y demás residuos peligrosos generados en los mantenimientos de los equipos, los cuales deberán quedar a nombre de la UGPP, referenciando exclusivamente las cantidades generadas en las actividades objeto del contrato y ser trasladados al supervisor dentro del informe mensual de actividades.
    c. Verificar que los tóneres utilizados por el tercero en la prestación del servicio cuenten con ficha técnica o certificación del proveedor que indique si están o no catalogados como residuos peligrosos, y garantizar su gestión diferenciada según dicha clasificación.
    d. Incorporar en el contrato o acuerdo suscrito con el tercero prestador del servicio de reprografía cláusulas que establezcan expresamente las obligaciones ambientales aquí descritas, de manera que su incumplimiento por parte del tercero sea imputable al CONTRATISTA/PROVEEDOR principal frente a la UGPP, sin que la tercerización del servicio lo exima de responsabilidad alguna ante la entidad contratante.
    e. Informar oportunamente al supervisor del contrato cualquier cambio en el tercero prestador del servicio de reprografía, aportando previamente la documentación ambiental del nuevo proveedor para verificación, antes del inicio de su operación.

18. Entregar al supervisor los certificados, documentos y soportes solicitados en los requerimientos descritos anteriormente, junto al informe de actividades.

3.7 FLUJOS DE TAREAS

En los documentos del Sistema Integrado de Gestión – SIG de la UGPP se tienen descritos e identificados los Flujos de Tareas, los cuales están acompañados de diagramas de procesos y listas de actividades, para cada servicio y componente de servicio, lo que le permite al CONTRATISTA/PROVEEDOR realizar actividades puntuales para cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS establecidos. Así mismo, el CONTRATISTA/PROVEEDOR podrá diseñar flujos de tareas por servicios y componentes de servicio que considere necesarios, para cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS, teniendo en cuenta los referentes normativos y técnicos sobre la materia.

3.8 INSUMOS PARA LA OPERACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

En este capítulo se relacionan los insumos que se utilizan en la operación de gestión documental en forma general y están basados en los datos históricos de la operación, los cuales deben ser tomados como información referencial para el dimensionamiento de la operación que debe realizar el CONTRATISTA/PROVEEDOR.

Estos datos corresponden a los insumos mínimos requeridos al CONTRATISTA/PROVEEDOR para la prestación de los servicios de gestión documental.

Todos los insumos deben ser dimensionados y suministrados oportunamente por el CONTRATISTA/PROVEEDOR en las cantidades necesarias para atender la operación de gestión documental, atendiendo la normatividad archivística vigente.

En general los materiales y elementos de naturaleza archivística a utilizar para la prestación de los servicios se rigen por las Normas Técnicas de Calidad Colombianas NTC 1673, "Papel y cartón. Papel para escribir e imprimir" y NTC 2223 de 1986. Equipos y útiles de oficina. La calidad del material para documentos de archivo debe basarse en la norma NTC 5397:2005.

3.9 RELACIÓN DE INSUMOS SIN COSTO PARA LA UGPP

Los insumos que se relacionan a continuación no serán asumidos o pagados por la UGPP como valor adicional al valor de los servicios ofertados por el contratista.

a) Insumos de papelería y elementos de oficina, tales como: Esferos, lápices, tajalápiz, borradores, clips, ganchos mariposa, post-it, bisturí, tijeras, resaltadores, reglas, saca ganchos normal e industrial, cosedoras, ganchos para cosedora, bandas elásticas, Cinta mágica, precintos, marcador permanente, marcador punta delgada (micropunta), marcador sharpie, notas adhesivas medianas de colores, notas adhesivas pequeñas de colores, pegante en barra 20-25grs, resaltador varios colores, y los demás que el CONTRATISTA/PROVEEDOR considere necesarios para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones contractuales.
b) Sobres de manila tamaño carta, oficio y extra-oficio, con las siguientes especificaciones:

- ✓ Materia Prima: Bobina de papel Kraft
- ✓ Color: Mostaza
- ✓ Gramaje: 65 gr/m2 -Tolerancia de 3 gr/m2
- ✓ Ancho:28 cm- Tolerancia de 2mm

- ✓ Nombre del sobre: Sobre oficio
- ✓ Largo del segmento: 74.8 cm - Tolerancia +/- 2 mm
- ✓ Ancho del sobre: 25 cm - Tolerancia +/- 3 mm
- ✓ Largo del sobre: 35 cm - Tolerancia +/- 3 mm
- ✓ Largo de solapa: 5 cm - Tolerancia +/- 3 mm
- ✓ Ancho de pliegue o pestaña: 1.5 cm - Tolerancia +/- 2 mm

c) Block de papel cuadriculado carta
d) Tóner de tinta negra para impresora
e) Hojas papel bond tamaño carta y oficio 80gr m2, papel ecológico
f) Discos compactos CD y DVD
g) Carpetas 4 aletas desacíficadas.
h) Cinta térmica para impresora de código de barras en papel adhesivo.
i) Sticker en propalcote tamaño 32 x 15 mm x 10000 unidades, Referencia código: UPC_A; preimpreso en lenguaje de reconocimiento kofax 1D y 2D impreso mínimo entre 100 y 150 ppp resistente a la abrasión.
j) Papel adhesivo para impresión de rótulos de radicados.
k) Rótulos adhesivos con código de barras para separación de tipo documental.
l) Rollos de transferencias para impresión de rótulos
m) Rótulos, referencias según necesidades operativas entre los cuales se encuentran las siguientes dimensiones de rotulo: 40 MM X 75MM; 80MM X 100MM; 80MM X 100MM y 75MM X 40MM
n) Bayetillas para limpieza en seco
o) Aspiradora con cepillo de cerda suave o boquilla recubierta en bayetilla o Iiencillo blanco
p) Brocha angosta o pincel grueso de cerda suave para limpieza de unidades documentales

3.10 RELACION DE INSUMOS CON COSTO PARA LA UGPP

Las siguientes son las especificaciones técnicas de unidades de almacenamiento y conservación:

I. **CAJAS X 200**

a) Dimensiones
Dimensiones internas ancho 26.5cm x alto 21.5cm x largo 40.5cm
Dimensiones Externas ancho 26cm x alto 21cm x largo 40cm
b) Diseño
Abertura de tapa frontal estilo nevera.
Sistema de ensamble a base de pliegues sin adhesivo o pegante: troqueladas
c) Material
En cartón corrugado de 400 gramos
Cajas Producidas con cartón kraft de pared doble.
d) Resistencia
Con capacidad aproximada para 15 carpetas tamaño oficio
Calibre S 7. Alta resistencia.
e) Acabados
El cartón Corrugado debe tener un acabado un acabado liso, suave, libre de partículas abrasivas u otras imperfecciones.
f) Recubrimiento Interno
Cartón corrugado valor de pH interno a 7; recubrimiento interior película transparente inerte en material a ceras neutras. Películas polimétricas, emulsión de parafinas o ceras vegetales,

químicamente estable, pH neutro, debe ser insoluble al agua, no presentar untuosidad al tacto y no adherencia sobre los documentos.
g) Recubrimiento exterior
Con pulpa

II. **CAJAS X 300**

a) Dimensiones:
Dimensiones internas ancho 44.5cm x alto 25.5cm x largo 32.5cm
Dimensiones Externas ancho 45cm x alto 26.5cm x largo 33cm
b) Diseño:
Incluye base y tapa suelta; la base con agarraderas laterales para manipulación. Lleva pestañas de ensamble, doble cartón en el fondo. En el fondo, en los cuatro costados de la base y dos costados de la tapa.
c) Material
Cajas Producidas con cartón kraft de pared doble.
d) Resistencia
El cartón corrugado debe tener una resistencia mínima a la comprensión vertical (RCV) de 790 o 930 Kgf/m y una resistencia mínima al aplastamiento horizontal de 2 Kgf/cm2.
e) Acabados
El cartón Corrugado debe tener un acabado un acabado liso, suave, libre de partículas abrasivas u otras imperfecciones.
f) Recubrimiento Interno
Cartón corrugado valor de pH interno a 7; recubrimiento interior película transparente inerte en material a ceras neutras. Películas polimétricas, emulsión de parafinas o ceras vegetales, químicamente estable, pH neutro, debe ser insoluble al agua, no presentar untuosidad al tacto y no adherencia sobre los documentos.
g) Recubrimiento exterior
Con pulpa

III. **CARPETAS DE ARCHIVO CARTULINA PROPALCOTE DE CUATRO ALETAS SOLAPAS LATERALES**

a) Dimensiones
Total, Ancho 69.5 cm x largo 69.5 cm
De la base central Ancho 22 cm x largo 35 cm
De las aletas laterales Ancho 22.5 cm x largo 35 cm
De las aletas laterales Ancho 22.5 cm x largo 17 cm
b) Material
La cartulina debe estar libre de pulpas lignificadas o recicladas pH neutro o preferiblemente contar con una reserva alcalina.
Libre de partículas metálicas, ceras, plastificantes, residuos de blanqueadores, peróxidos y sulfuro
Resistente al doblez y al rasgado.
Color claro, los tintes y pigmentos deben ser resistentes a la abrasión y ser insolubles al agua.
Acabado liso, suave, libre de partículas abrasivas u otras imperfecciones.
c) Diseño
Consta de cubierta anterior y posterior con solapas laterales que doblan al inferior.
Incluye grabado para pliegues sobre cada solapa. La distancia entre los pliegues es de 1 cm.
Capacidad máxima de almacenamiento máximo de 200 folios.

3.11 PRODUCTOS O ENTREGABLES

El Proveedor que resulte escogido en el proceso de selección y sea el contratista se obliga con la UGPP a la entrega de los productos o entregables que se relacionan a continuación:

1. Generar los informes operativos que permitan realizar control en tiempo real sobre las transacciones realizadas en cada uno de los servicios y el cálculo del dimensionamiento de los recursos requeridos para el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios contractuales.

2. Presentar estadísticas e indicadores que permitan observar el comportamiento real, histórico y actual de la operación de gestión documental.

3. Presentar a la UGPP, los soportes detallados que componen la facturación con la discriminación por servicios, componentes de servicio e ítem de facturación de cada uno de ellos.

4. Entregar, en los tiempos establecidos y cumpliendo los requisitos de calidad, los productos para cada uno de los servicios o componentes de servicios descritos en el Anexo Técnico de Servicios de Gestión Documental.

5. Informes mensuales de gestión con sus respectivos soportes.

6. Presentar a la UGPP propuestas de mejora para la gestión documental y el rediseño de procesos acompañados de los documentos técnicos que las soportan, tales como: Manuales, Procesos, Subprocesos, Instructivos, Actas, entre otros.

7. Entregar informes adicionales de la Operación de Gestión Documental en los tiempos estipulados, a través del medio y con las características establecidas por la UGPP, en cualquier momento de la ejecución del contrato y que le sean requeridos por el supervisor, de acuerdo con las necesidades.

8. La UGPP informará al contratista por medio del supervisor, el contenido y alcance de los informes específicos que se requieran para cada servicio.

9. La UGPP se reserva el derecho de solicitar al contratista en cualquier momento de la ejecución del contrato, cambio en los informes ya establecidos de los servicios prestados, lo cual será informado mediante comunicación escrita por parte del supervisor, y de considerarse necesario por el impacto que pueda causar a la operación, deberá constar en un acta suscrita por las partes.

10. El contratista debe registrar, administrar y conservar los reportes e información necesarios para generar los indicadores solicitados en cada servicio o componente del servicio.

NOTA: Se entiende por producto aquel bien, servicio, documento o entregable a cargo del contratista, que da cuenta del resultado de la ejecución del contrato

3.12 INFORMES DE OPERACIONES

a) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá entregar en los tiempos estipulados a través del medio y las características establecidas por la UGPP, la información que le haya sido solicitada sin perjuicio de que en cualquier momento de la ejecución del contrato la UGPP solicite informes

adicionales de acuerdo con las necesidades. Lo anterior será solicitado al CONTRATISTA/PROVEEDOR mediante comunicación dirigida por la Supervisión.

b) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe generar los informes operativos que permitan realizar control en tiempo real sobre las transacciones realizadas en cada uno de los servicios.

c) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá generar el cálculo del dimensionamiento de los recursos requeridos para ejecutar la operación sin contratiempos y garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios establecidos.

d) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe registrar, administrar, conservar y presentar a la UGPP, los soportes detallados que permitan generar reportes, indicadores (estratégicos, de procesos, de riesgos y operativos), proceso de facturación y bases para el cálculo de los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) establecidos, con la discriminación por servicios, a más tardar el tercer día hábil del siguiente mes.

e) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar la atención oportuna de los requerimientos de información relacionados con su participación en la ejecución y seguimiento de los instrumentos archivísticos de la UGPP, tales como el Sistema Integrado de Conservación (SIC), el Programa de Gestión Documental (PGD) y el Plan Institucional de Archivos (PINAR), entre otros, que le resulten aplicables en desarrollo de la operación de gestión documental. En consecuencia, deberá remitir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo formal de la solicitud la totalidad de soportes, evidencias, reportes, estadísticas o demás insumos requeridos por la UGPP, para efectos de seguimiento, control, medición, auditoría, formulación de informes o atención de requerimientos internos o externos relacionados con dichos instrumentos.

f) El CONTRATISTA/PROVEEDOR garantizará a la UGPP la información, que esta requiera, para el proceso de empalme al nuevo CONTRATISTA/PROVEEDOR.

g) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe generar y presentar a la supervisión del contrato, como mínimo los siguientes informes:

NOMBRE DEL INFORME	CONTENIDO DEL INFORME	PERIODICIDAD
Informe de operaciones de servicios de gestión documental	1. Título del informe	Mensual
	2. Fecha de corte del informe	
	3. Objetivo del informe	
	4. Nombre del servicio	
	4.1 Indicadores del servicio	
	4.2 Cumplimiento de ANS del servicio	
	4.3 Cumplimiento de requisitos de calidad de productos / servicios	
	4.4 Penalizaciones	
	4.5 Detalle y justificación de incumplimientos de ANS y calidad	
	4.6 Ítems y valor de facturación	
	4.7 Dimensionamiento de la operación siguiente período	
	5. Solicitudes de mejoramiento de procesos	

	6. Avance de implementación de mejoramiento de procesos aprobados	
Informe de facturación	1. Título del informe	Mensual
	2. Fecha de corte del informe	
	3. Ejecución presupuestal	
	4. Nombre del servicio	
	4.1 Resumen de facturación del período	
	4.2 Penalizaciones del período	
	4.3 Proyección de ejecución financiera siguiente periodo	
	5. Anexos soportes de facturación	
Informe de cumplimiento de requisitos de administración de personal	1. Título del informe	Mensual
	2. Fecha de corte del informe	
	3. Objetivo del informe	
	4. Relación de personal por rol en la operación (Servicio, Sede, Nombres, Identificación, Fecha ingreso, Fecha Egreso, Novedades, Soportes Hoja de Vida) y estudios de seguridad	

3.13 RIESGOS Y CONTROLES REQUERIDOS PARA LA CONTRATACIÓN

Acorde con la naturaleza del objeto a contratar, así como las obligaciones derivadas del mismo y el análisis de riesgos realizado por la Subdirección de Gestión Documental de la UGPP, se elaboró una matriz de riesgos asociados a la operación de gestión documental con sus respectivos controles, los cuales se describen en el documento anexo denominado "**MATRIZ DE RIESGOS**".

3.14 CAMBIOS DE VOLÚMENES DE INSUMOS O TRANSACCIONES

La UGPP no garantiza estabilidad en los volúmenes de insumos y cantidades de transacciones de cada servicio contratado, toda vez que estos corresponden a las demandas de servicio de usuarios internos y externos, así como a cambios normativos. Por lo tanto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe estar en la capacidad de aumentar o disminuir los recursos técnicos, tecnológicos, humanos, administrativos, financieros y demás necesarios para la atención de los servicios contratados durante la ejecución del contrato, a través del dimensionamiento de la operación que se debe realizar con métodos estadísticos y numéricos, con el fin de dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio y obligaciones contractuales.

Teniendo en cuenta lo anterior, el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe establecer estrategias que permitan cumplir con las metas establecidas o acordadas en desarrollo de la prestación del servicio, de manera eficiente y oportuna.

La UGPP, además de los cambios de volúmenes presentados en razón a variaciones en la demanda de servicios descritos anteriormente, puede solicitar volúmenes de servicios que superan los promedios de operaciones diarias, los cuales se programarán con anticipación y se definirán los Acuerdos de Nivel de Servicio específicos para cada solicitud.

La información suministrada en el presente Anexo Técnico de Servicios de Gestión Documental respecto a los datos históricos de volúmenes o transacciones de cada servicio tiene como propósito que el CONTRATISTA/PROVEEDOR tenga en cuenta las variaciones y el dimensionamiento de la operación.

La UGPP se reserva la facultad de modificar, suprimir o crear procesos, tipos de trámites o acuerdos de niveles de servicio, en condiciones de tiempo, modo y lugar especiales con el fin de optimizar la prestación de los servicios de gestión documental requeridos por las diferentes áreas de la entidad, dichas modificaciones se formalizarán por escrito con las solemnidades correspondientes. para garantizar la ejecución del contrato.

La UGPP, a través de la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, la Dirección de Tecnologías de la Información o la Subdirección de Gestión Documental, podrá realizar monitoreo, seguimiento, control y revisión de los procesos implementados por el CONTRATISTA/PROVEEDOR, así como realizar recomendaciones para la mejora de la prestación de los servicios.

Nota: Los volúmenes mencionados en el presente Anexo Técnico son estimados, motivo por el cual la UGPP no se compromete a garantizar mínimos ni máximos, sino de acuerdo con las necesidades que demande la operación al momento de la ejecución contractual.

4. GESTIÓN INTEGRAL DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Los servicios de administración integral de gestión documental y archivo de la UGPP como se mencionan en el alcance del objeto del contrato se distribuyen en cinco (5) grupos de servicios los cuales pueden tener uno o varios componentes de servicio, como se observa en el siguiente cuadro:

SERVICIO	COMPONENTE DE SERVICIO
1. GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES	Gestión de comunicaciones oficiales de entrada
	Virtualización de documentos
	Gestión de expedientes
2. OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS	Desarrollo de software
3. CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL	Entrega de acervo documental a proveedor de servicio
	Administración de inventarios en custodia
	Seguridad y conservación de archivos en custodia
	Recuperación y rearchivo de documentos en custodia
	Administración del ciclo vital y disposición final de los documentos
4. REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS	Reprografía de documentos en cualquier medio de soporte
5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS	Solicitudes de consulta y préstamo de documentos
	Gestión de Tutelas y Derechos de Petición a cargo de la Subdirección de Gestión Documental
	Servicio Transporte de documentos

En los siguientes capítulos se desarrollan los cinco (5) servicios con sus respectivos componentes.

5. GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES

Este servicio se refiere a las actividades contempladas en los procesos de gestión de comunicaciones oficiales de entrada; gestión de expedientes recibidos o producidos internamente, procesos de intervención de archivos en instalaciones locativas de la UGPP o del CONTRATISTA/PROVEEDOR de servicios si fuere necesario.

Se excluye del alcance del objeto contractual las actividades relacionadas con la gestión de las Comunicaciones Oficiales de Salida a cargo del operador postal que tiene contratado la UGPP, desde las bandejas de envío del gestor documental, en cuanto a las actividades de impresión, imposición de guías o referencias, envío de las comunicaciones por los canales autorizados por la

UGPP, actualización de estados, cargue y asociación de imágenes de guías o referencias con estado de envío definitivo, recepción, punteo, levantamiento de inventario y entrega a custodia de archivos de las comunicaciones devueltas. Actualmente este servicio lo presta la SOCIEDAD SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. (4-72).

El servicio de gestión integral de comunicaciones oficiales y expedientes contiene tres (3) componentes de servicio, a saber: 1) Gestión de las comunicaciones oficiales de entrada, 2) Virtualización de documentos y 3) Gestión de expedientes.

5.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

a) Realizar el conjunto de actividades necesarias para la gestión de las comunicaciones oficiales y de los expedientes de la UGPP con respecto al registro y asociación de documentos a trámites o expedientes, la distribución, la descripción (metadatos), la disponibilidad, la recuperación, el acceso para consulta de los documentos y el control y seguimiento de los trámites archivísticos que surte el documento durante su ciclo de vida.

b) Efectuar las operaciones de gestión, trámite y archivo de las comunicaciones oficiales que soportan las actuaciones de la UGPP, descritas en el presente Anexo Técnico de Servicios de Gestión Documental y los documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión - SIG referentes a los procesos de gestión documental.

c) Realizar la radicación de la correspondencia de entrada en el gestor documental de la UGPP denominado Mi Gestor, capturando la información básica de todos los documentos que son recibidos a través de los canales de radicación que administra la Subdirección de Gestión Documental, a los cuales se les asigna un número único consecutivo de radicado.

d) Realizar el registro en el aplicativo que disponga la entidad, de los documentos físicos que ingresan, actualmente se usa el aplicativo de trazabilidad e inventarios, así como de los movimientos que se realizan de los mismos, con el fin de controlar su ubicación, asegurar la trazabilidad y evitar pérdidas de documentos.

e) Realizar el escalamiento de las comunicaciones oficiales de entrada en el gestor documental de la UGPP, Mi Gestor, de acuerdo con la matriz de escalamiento vigente, asegurando el cumplimiento en los tiempos definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS establecidos para cada tipo de trámite.

f) Realizar la gestión y control de la anulación de radicados de comunicaciones oficiales de entrada solicitadas por los funcionarios autorizados de la UGPP o por la misma operación de gestión documental, en cumplimiento de las disposiciones normativas emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN.

g) Asegurar la asociación de imágenes a las comunicaciones oficiales de entrada y su exportación al gestor documental Mi Gestor, asegurando el cumplimiento de los tiempos definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS establecidos para cada tipo de trámite.

h) Proveer el personal, los recursos técnicos, tecnológicos e insumos necesarios para la prestación eficiente del servicio.

i) Prestar el servicio de gestión de las comunicaciones oficiales y expedientes en todas las sedes de la UGPP, si así se requiere, a partir del inicio del contrato.

j) Responder por la integridad y seguridad de los documentos que se encuentren bajo su custodia temporal o en administración, en desarrollo del contrato de gestión documental garantizando su conservación y recuperación.

k) Asegurar la adecuada recepción, organización, digitalización e indexación de los expedientes, así como su entrega controlada al área de custodia para su ubicación en estantería.

l) Realizar las operaciones para declarar documentos de archivo en el Sistema de Gestión Documental, clasificarlos de acuerdo con las Tablas de Retención Documental vigentes, ordenarlos y describirlos en atención a las normas técnicas de archivo y a los procesos corporativos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

m) Realizar las operaciones de transferencia de los documentos durante las fases de archivo, verificando la estructura, la validación del formato de generación, los metadatos de documentos digitales y electrónicos, los tiempos de retención, la selección y la disposición final de los documentos.

n) Realizar la intervención de los archivos y de las agrupaciones documentales (series y Subseries) relacionados con los trámites, que a solicitud de parte realice la UGPP, con el fin de entregar las competencias de la función pensional, parafiscal o cualquier otra asignada legalmente a la UGPP, que disponga el Gobierno Nacional.

o) Realizar el versionamiento de imágenes digitales e indexación en el repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator), cuando se requiera.

5.2 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES DE ENTRADA

5.2.1 OBJETIVO

Efectuar la captura de la información de todos los documentos que son recibidos en la UGPP, que soportan las actuaciones oficiales y a los cuales se les deberá asignar un número de radicado único, para ser digitalizados, indexados y exportados al gestor documental, para ser gestionados por las dependencias de la UGPP.

5.2.2 ALCANCE

Este servicio inicia con la recepción de documentos externos e internos, su radicación y distribución a Puntos de Contacto – PDC de las dependencias competentes para el trámite en el gestor documental.

5.2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO

La UGPP tiene habilitados diferentes canales de recepción de comunicaciones. Los canales y las dependencias responsables de su recepción y radicación son:

ÁREA ADMINISTRATIVA	CANALES	DESCRIPCIÓN
Dirección de Servicios Integrados de Atención	Contact Center	Recepciones de solicitudes por llamada telefónica para radicar
	Correo electrónico	Recepción de solicitudes por correo electrónico institucional para radicar
	Oficina Virtual	Recepción de solicitudes desde la página WEB de la UGPP para radicar
	Puntos de atención presencial	Recepción de información en los puntos presenciales a nivel nacional para radicar
	Front	Recepción de información en los puntos presenciales en Bogotá para radicar
Subdirección de Gestión Documental	Contingencia	Recepción de solicitudes de los funcionarios en carpetas compartidas para radicar
	Fax	En este momento no se ha recibido información por este canal
	Servicio de mensajería	Recepción de solicitudes que son enviadas a la UGPP por medio de empresas de mensajería
	Ventanilla	Recepción de solicitudes en la ventanilla de la UGPP que se encuentra en la sede Castilla

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá prestar los servicios descritos a los canales que son responsabilidad de la Subdirección de Gestión Documental y excepcionalmente apoyar la radicación de otros canales por contingencias de la Dirección de Servicios Integrados de Atención.

Los tipos de trámites recibidos en ventanilla podrán ser modificados por la UGPP, con el fin de prestar los servicios requeridos por las diferentes dependencias de la entidad y optimizar los procesos de gestión documental en los puntos de atención. El procedimiento para la radicación de comunicaciones de entrada se encuentra descrito en el instructivo "*GA-INS-004 Instructivo de radicación de entrada*". Sin embargo, algunas actividades que se realizan, entre otras, son:

a) El ciudadano o funcionario de la UGPP entrega los documentos a través de los canales autorizados para la radicación de las comunicaciones oficiales.
b) Toda comunicación interna y externa que se reciba debe ser radicada en el gestor documental dispuesto por la UGPP, donde se asigna un número consecutivo único el cual se reinicia cada año.
c) Toda comunicación recibida es una comunicación oficial a partir del momento en que se le asigna el número de radicado.
d) Todo documento que ingrese a la UGPP debe tener un seguimiento y control efectivo a nivel de folio y detalle de anexos por el responsable de la radicación.
e) En caso de que la comunicación sea entregada en sobre cerrado se debe abrir, excepto cuando se trate de propuestas/ofertas presentadas dentro de algún proceso de selección de contratistas o de documentos con información privada o reservada.
f) Para las comunicaciones recibidas por *Courier* se debe relacionar el número de guía en archivo consolidado para el control de ingresos de documentos y en el gestor documental.
g) Para las comunicaciones que se reciban en la UGPP por cualquiera de los canales a cargo de la Subdirección de Gestión Documental (Mensajería y Ventanilla) administrados por el CONTRATISTA/PROVEEDOR de servicios de gestión documental, se debe verificar que el destinatario y contenido sean dirigidos a la UGPP, en caso contrario, se devuelven al remitente, sin perjuicio de la obligatoriedad de realizar traslado por no competencia como lo dicta la norma.
h) La distribución de la correspondencia a las dependencias se realiza a través de los Puntos de Contacto – PDC dispuestos en el Gestor Documental de acuerdo con la matriz de escalamiento vigente "*SC-FOR-102 Matriz Escalamiento y Traslado de Correspondencia de Entrada*".
i) La trazabilidad de la documentación física desde que ingresa a la UGPP hasta que se entrega a custodia se controla a través del "*Sistema de Inventario y Trazabilidad*" o cualquier otro sistema que disponga la UGPP, y con planillas donde se relaciona la documentación con la cantidad de folios que pasan de una etapa a otra, la cual se firma por los responsables involucrados en cada proceso. Por lo cual, la entrega de las comunicaciones oficiales de entrada físicas una vez radicadas se entregan al equipo de trabajo de preparación y de allí pasa al proceso de digitalización y virtualización hasta que llega formalmente a custodia.

j) La recepción de las comunicaciones oficiales de entrada físicas por los canales administrados por la Dirección de Servicios Integrados de Atención - DSIA y/o radicadas en el Gestor Documental - Mi Gestor llegan a la ventanilla de la sede de Gestión Documental ubicada en la bodega Castilla en Bogotá a través de las valijas que recoge el Operador Postal 4-72 en los Puntos de Atención presenciales de Bogotá (CC Multiplaza, SuperCADE Américas, SuperCADE Suba y SuperCADE CAD), Medellín (CC Punto Clave), Cali (CC Chipichape) y Barranquilla (Centro Empresarial Américas 2), después de que se procesa la información se entrega a custodia.

k) La recepción de las comunicaciones oficiales de entrada digitales por los canales administrados por la Dirección de Servicios Integrados de Atención - DSIA y/o radicadas en el Gestor Documental - Mi Gestor se entregan a la sede de Gestión Documental en archivos XML a través de un FTP, lo cual permite el control de los documentos digitales.

l) Todas las comunicaciones oficiales de entrada radicadas de manera física, deben estar debidamente virtualizadas (digitalizadas, indexadas y exportadas al gestor documental) antes de entregar los documentos físicos a custodia.

m) La UGPP puede tener varios Centros de Administración Documental – CAD en sus sedes para que los ciudadanos puedan radicar las comunicaciones ofíciales de entrada. Los despachos de estas comunicaciones oficiales hacia la sede de Gestión Documental para que ingresen a custodia deben realizarse a través del "*Sistema de Inventario y Trazabilidad*" para controlar la trazabilidad y el inventario documental de la UGPP.

De otra parte, diferentes dependencias autorizadas en el proceso pensional requieren la radicación del formato "*Envío Solicitud de trámite para el proceso pensional (GP-FOR-061)*" para su posterior clasificación o asociación en los expedientes digitales pensionales.

La actividad de asociación de radicados a los expedientes pensionales, mencionada en el párrafo anterior, se gestiona desde un Punto de Contacto – PDC en el gestor documental y contempla los siguientes pasos:

1. Seleccionar el radicado de entrada en el PDC y confirmar el trámite a seguir (solo incluir en el expediente).

2. Buscar el expediente pensional en el gestor documental de acuerdo con la información suministrada en el formato.

3. Realizar la asociación del radicado de entrada con el expediente pensional.

4. Si no se encuentra en la búsqueda el expediente pensional, realizar devolución por el gestor documental al área que solicita el trámite.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR de los servicios de gestión documental debe ejecutar las actividades relacionadas con las comunicaciones oficiales de entrada, de conformidad con las políticas de gestión documental vigentes y las actividades descritas en los documentos aprobados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

5.2.4 *REGLAS DE NEGOCIO*

a) Toda documentación allegada a la UGPP en medio físico o digital debe ser radicada por el Gestor Documental - Mi Gestor.

b) Se debe radicar la completitud de documentos ya sea en original o copia.

c) Toda comunicación oficial de entrada una vez se radica se deben registrar sus movimientos de control de físico en el "*Sistema de Inventario y Trazabilidad*".

d) Las comunicaciones oficiales de entrada son insumos para todos los procesos de la UGPP.

e) Para las comunicaciones oficiales de entrada que se requieran individualizar se deberán separar y radicar de manera individual por el Gestor Documental - Mi Gestor.

5.3 VIRTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS (digitalización, indexación y exportación)

5.3.1 *OBJETIVO*

Ejecutar los procesos de preparación, digitalización, indexación, captura y validación de imágenes y metadatos de la documentación oficial en cualquier formato o soporte (análogo, magnético u óptico), garantizando la integridad, autenticidad, fiabilidad, disponibilidad y correcta vinculación de la data y la documentación, de conformidad con la normatividad archivística vigente, los lineamientos técnicos de la UGPP y la plataforma o los medios tecnológicos que la UGPP disponga durante la ejecución del contrato.

5.3.2 *ALCANCE*

Este servicio inicia con la recepción de documentos físicos, digitales y/o contenidos en medios magnéticos u ópticos de conservación (CD, DVD, USB, entre otros) con sus respectivos anexos, ya radicados en cualquiera de las sedes de la UGPP o a través de sus canales virtuales.

Comprende los procesos de preparación de documentos, separación por tipo documental, captura de imágenes (para soporte físico), recuperación y extracción técnica de anexos en medios magnéticos, captura de metadatos y procesos de calidad. Asimismo, incluye los procesos desatendidos realizados por la plataforma de virtualización (actualmente Kofax), hasta la exportación del 100% de las imágenes, archivos y metadatos al repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator), tanto de los documentos recibidos en soporte físico como digital.

El proceso de virtualización sobre la plataforma (actualmente Kofax) debe ejecutarse en las extensiones de archivos aceptadas, tales como TIFF, BMP, JPEG, PDF, entre otros. Para el caso de la revisión y actualización de medios magnéticos de conservación, el servicio incluye la recuperación de anexos de los radicados y su actualización en los medios o formatos adecuados, garantizando la migración y preservación de acuerdo con las directrices establecidas en el Plan de Preservación Digital de Largo Plazo.

También contempla capturar los metadatos definidos para los tipos documentales existentes en el repositorio de documentos digitales, expedientes de archivo digitales y documentos anexos de las comunicaciones oficiales de entrada que se encuentran en formatos diferentes a PDF, BMP, JPEG o TIFF y que no pudieron ser indexados en la plataforma de virtualización Kofax.

Con el fin de dar cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los trámites de tutelas, notificaciones, incidentes de desacato, arrestos y mandamientos de pago, el servicio mantiene una línea de procesamiento exclusivo que garantiza su disponibilidad inmediata en los sistemas de información de la UGPP desde su recepción.

5.3.3 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

a) Fases de ejecución del proceso:

- Recepción de las comunicaciones oficiales de entrada de la etapa de preparación.

- Recepción de expedientes y piezas documentales organizadas desde la etapa de ordenación documental o en su defecto desde el área de Custodia o Consultas y Préstamos.
- Recepción y diagnóstico de medios magnéticos u ópticos (CD, DVD, USB, entre otros) que requieran recuperación de anexos o actualización de soporte.
- Digitalización de documentos, recuperación técnica de archivos en medios magnéticos o importación de imágenes.
- Validación de la cantidad de imágenes y/o archivos digitales procesados que correspondan con la información recibida en físico, medio magnético o digital.
- Verificación y/o corrección de calidad de imagen para la información recibida en físico o recuperada de medios magnéticos.
- Proceso de Indexación con captura o doble captura según aplique, de los metadatos con la calidad requerida.
- Verificación de captura de metadatos y/o captura de naturaleza documental, origen y legibilidad del documento.
- Verificación de la integridad y legibilidad de los archivos migrados desde medios magnéticos de acuerdo con el Plan de Preservación Digital de Largo Plazo.
- Verificación final de calidad de imágenes y metadatos previo a la exportación según los volúmenes y condiciones establecidas para tal fin.
- Exportación de imágenes, archivos recuperados y metadatos al repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator).

.

b) El proceso de virtualización de documentos sobre la plataforma de Virtualización Kofax incluye las actividades de control, trazabilidad y seguimiento de los documentos originales y soportes magnéticos procesados, así como su registro en el "*Sistema de Inventario y Trazabilidad*" de la UGPP, los cuales deben permanecer bajo custodia temporal hasta la finalización del proceso.

c) Descargue de imágenes desde el Servidor FTP, carpetas compartidas, almacenamiento en la nube, anexo cargado en el repositorio digital u otros transferidas por los canales de radicación para las comunicaciones oficiales virtuales recibidas, asignando prioridad y flujo de virtualización de acuerdo con lo establecido para los mismos.

d) La UGPP ha implementado procesos de validación de calidad de las imágenes y metadatos exportados a los aplicativos oficiales de la UGPP, los cuales podrán generar reprocesos de imágenes y metadatos de aquellos que no cumplan con los parámetros de calidad establecidos. Estos reprocesos serán gestionados como producto no conforme y por lo tanto los costos derivados deberán ser asumidos por el CONTRATISTA/PROVEEDOR.

e) Utilizar los mecanismos necesarios para realizar la correcta preparación de las imágenes allegadas al proceso en soporte digital, incluye la separación por tipo documental y ajuste de estas hasta garantizar el cargue correcto a la plataforma de Virtualización.

f) Todo documento preparado (documentación oficial) debe estar marcado y guardado en sobre o carpeta respectivamente; los documentos no deben contener ganchos ni material abrasivo.

g) En la Plataforma de Virtualización deben estar configuradas las opciones de digitalización exigidas por la UGPP.

h) Preparación de documentos de acuerdo con el tipo de trámite, lo que incluye la separación por tipo documental, retiro de materiales abrasivos, pliegue de hojas, entre otros.

i) El proceso de digitalización separa automáticamente los tipos documentales pensionales identificando un rótulo de código de barras adherido, para los demás documentos la separación se realiza de manera automática por cantidad de imágenes.

j) La captura de datos en las etapas de indexación y verificación se realiza por tipo documental.

k) Para la indexación de cada documento se debe capturar y/o asociar los metadatos correspondientes a cada tipo documental de conformidad con el instructivo y sus anexos de estándar de calidad, para la correcta indexación de tipologías documentales.

l) La UGPP podrá aplicar políticas de separación por tipo documental de comunicaciones oficiales para series documentales diferentes a los de asunto pensional.

m) Las licencias de la Plataforma kofax necesarias para la virtualización (digitalización, indexación y exportación) de los documentos son suministradas por la UGPP.

n) La administración de la plataforma kofax de y los desarrollos que se requieran para el procesamiento de los documentos será suministrada por la UGPP o a través de otro CONTRATISTA/PROVEEDOR especializado, gestión que corresponde a la UGPP realizar.

El componente de servicio de virtualización de documentos incluye la indexación de documentos por fuera del aplicativo de virtualización dispuesto por la UGPP (actualmente Kofax), para capturar los metadatos definidos para los tipos documentales existentes en el repositorio de expedientes de archivo digitales recibidos, los documentos digitales y/o los documentos anexos de las comunicaciones oficiales de entrada que se encuentran en formatos diferentes a PDF, BMP, JPEG o TIFF y que no pudieron ser indexados en la plataforma de Virtualización de la UGPP (KOFAX).

Las fases de ejecución incluyen:

a) Recepción de la solicitud para indexación de documentos y/o sus anexos y/o el plan de carga de expedientes de archivo digitales.
b) Identificación de la información a indexar de los documentos que han de ser indexados pertenecientes a los expedientes de archivo o a los documentos cuyo formato electrónico no correspondan a imágenes de documentos (TIFF, BMP, JPEG, PDF, entre otros.), los cuales pueden ser archivos de vídeo, audio u otros anexos e incluye los de corrección por calidad de indexación de metadatos de algunos tipos documentales que ya han sido exportados al repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator), hasta la visualización de los documentos o ajustes aplicados en el gestor documental.
c) Captura de metadatos, de acuerdo con la serie y tipología documental a intervenir.
d) Verificar la visualización de imágenes y metadatos en el repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator).

5.3.4 *CONDICIONES DEL SERVICIO*

El CONTRATISTA/PROVEEDOR de servicios de Gestión Documental deberá participar activamente en las definiciones y pruebas funcionales necesarias que a nivel de proceso o de tecnología sean necesarias para la optimización del proceso.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá asegurar que los documentos virtualizados se encuentren disponibles en los sistemas de información definidos por la UGPP, para su consulta en cumplimiento de los tiempos y requisitos definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS.



CONTROL DE CALIDAD



El CONTRATISTA/PROVEEDOR de los servicios de gestión documental debe ejecutar las actividades de virtualización de documentos en la plataforma de Virtualización Kofax y por fuera de ella, de conformidad con las políticas de gestión documental vigentes y las actividades descritas en los documentos del Sistema de Gestión Documental -SIG.

5.3.5 *REGLAS DE NEGOCIO*

Toda la documentación que se entregue para ser procesada en la plataforma de Virtualización Kofax o mediante el mecanismo excepcional que decida la UGPP deberá exportarse hasta su visualización efectiva en el repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator).

Toda la documentación que se entregue al proceso deberá ser controlada en línea en el Sistema de Inventario y Trazabilidad o la herramienta que disponga la UGPP para tal fin, de tal manera que se mantenga un control permanente y verificable en todo momento de su trazabilidad y ubicación.

Toda la documentación que finalice el proceso en la plataforma de Virtualización Kofax debe ser entregada al proceso de custodia a través del Sistema de Inventario y Trazabilidad o en las herramientas y en los tiempos que disponga la UGPP para tal fin.

Todos los lotes procesados deben ser validados e impulsar aquellos que tengan errores de exportación (*quality control*) hasta garantizar su correcta exportación al repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator).

5.4 GESTIÓN DE EXPEDIENTES

5.4.1 *OBJETIVO*

El componente del servicio de Gestión de Expedientes hace parte de los servicios archivísticos orientados al cumplimiento de la Ley General de Archivos y demás normas que regulan la gestión documental en Colombia. En este contexto, las entidades públicas tienen la obligación de crear, conformar, organizar, conservar, administrar y controlar los expedientes de archivo, garantizando el respeto por los principios de procedencia, orden original y, en general, el ciclo vital de los documentos. En consecuencia, la UGPP deberá crear, conformar, conservar y administrar los expedientes con la totalidad de los documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de los correspondientes trámites, actuaciones o procedimientos administrativos, con independencia de su formato o soporte.

La gestión de expedientes comprende las actividades necesarias para la creación, conformación, organización, actualización, administración, consulta, control y cierre de los expedientes durante todo el ciclo de vida del trámite o procedimiento correspondiente, desde su apertura hasta la prescripción de las actuaciones administrativas, fiscales o legales que le dieron origen. Estas actividades deberán ejecutarse conforme a los procedimientos internos y a lo definido en los instrumentos archivísticos, particularmente, los cuadros de clasificación documental (CCD), las Tablas de Retención Documental (TRD) o las Tablas de Valoración Documental (TVD) vigentes y adoptadas por la UGPP.

5.4.2 *ALCANCE*

El servicio de Gestión de Expedientes inicia con la recepción de los expedientes de archivo provenientes de entidades liquidadas, en proceso de liquidación o que hayan cesado sus actividades, así como aquellos transferidos o trasladados por las dependencias de la UGPP. Comprende la creación, conformación, organización, clasificación, ordenación, descripción, actualización e incorporación de nuevos documentos a los expedientes ya conformados, transferencias documentales secundarias, así como las demás actividades archivísticas necesarias para garantizar su adecuado tratamiento archivístico y administración durante todo su ciclo de vida. El alcance finaliza con el cierre del expediente y su transferencia a la fase de archivo correspondiente, de conformidad con los tiempos de retención establecidos en las Tablas de Retención Documental – TRD vigentes en la UGPP.

El servicio debe garantizar la adecuada organización, digitalización, indexación y exportación de los expedientes al repositorio documental digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator), así como la entrega controlada de los expedientes físicos para custodia en el archivo de gestión centralizado, asegurado la integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información documental.

5.4.3 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

El proceso inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales y de los expedientes o documentos provenientes de entidades liquidadas, en proceso de liquidación o que hayan cesado sus actividades, así como la recepción de los documentos transferidos o traslados por las dependencias de la UGPP y los allegados por terceras partes, para la creación, conformación, actualización y administración de los expedientes de archivo, de conformidad con las normas legales vigentes en la materia y los procedimientos institucionales.

A. RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Corresponde a las Comunicaciones oficiales radicadas por la UGPP en desarrollo del Subproceso de Gestión de las Comunicaciones Oficiales. Dichas comunicaciones oficiales son recibidas por el servicio de custodia mediante el "Sistema de Inventario y Trazabilidad" o cualquier otro que disponga la UGPP, una vez hayan sido digitalizadas, indexadas y exportadas al gestor documental de la UGPP. Posteriormente, son direccionadas a los respectivos Puntos de Contacto – PDC, de conformidad con el modelo de operación definido para la gestión de comunicaciones oficiales.

En los Puntos de Contacto – PDC, la dependencia competente asigna la comunicación oficial al usuario responsable de su trámite, quien deberá clasificar el radicado dentro del expediente correspondiente, de conformidad con la Tabla de Retención Documental – TRD, el Instructivo para la Organización de expedientes de gestión o el documento que lo modifique, sustituya o adicione.

El usuario responsable efectuará la actualización o, cuando corresponda, la creación del expediente, de conformidad con las Tablas de Retención Documental – TRD vigentes. Cuando no sea posible identificar o conformar el expediente correspondiente, el CONTRATISTA/PROVEEDOR responsable del Servicio de Consulta y Préstamo deberá realizar las verificaciones necesarias en los sistemas de información y demás herramientas institucionales disponibles, con el fin de determinar el expediente al que corresponde incorporar la comunicación oficial o el documento objeto de clasificación.

B. ENTREGA DE ARCHIVOS PRODUCTO DE LA RECEPCIÓN DE ENTIDADES

Como parte del ejercicio de sus funciones y competencias legales, la UGPP recibe archivos provenientes de entidades liquidadas, en proceso de liquidación o que hayan cesado sus actividades, en cualquier soporte o formato, de conformidad con la legislación nacional vigente y los procedimientos institucionales establecidos para la recepción y administración de archivos.

Los documentos recibidos de entidades liquidadas, en proceso de liquidación o que hayan cesado sus actividades pueden encontrarse en diferentes soportes y presentar distintos niveles de organización archivística. Así mismo, podrán corresponder a eventuales fondos documentales acumulados o a documentos que no se encuentren incorporados al expediente principal, situación que, en la UGPP, se denominan "*completitudes*". En todos los casos, los expedientes serán objeto de organización documental de conformidad con el Instructivo para la organización de expedientes de gestión o el documento que lo modifique, sustituya o adicione.

Con base en un plan de intervención archivística y aprobado por la supervisión del contrato previamente, los expedientes podrán ser intervenidos de conformidad con los requerimientos que demande la operación y, una vez culminada esta actividad serán objeto de los procesos de digitalización, indexación y exportación al gestor documental de la UGPP, de conformidad con los lineamientos establecidos para el servicio de virtualización de documentos.

El Instructivo Recepción de Expedientes Pensionales, el Subproceso Recepción Cartera en Mora EPS y EOC liquidadas o los documentos que los modifiquen, sustituyan o hagan sus veces,

establecen, entre otras, las siguientes actividades para la recepción e incorporación de los archivos:

- La recepción de archivos comprende la validación de las unidades documentales entregadas, cotejándolo con la información registrada en el Formulario Único de Inventario Documental – FUID, así como su estado físico o digital de la documentación recibida.

- Los archivos en soporte físico serán validados en el lugar de entrega previamente acordado entre la UGPP y la entidad remitente. Durante esta actividad se verificará, entre otros aspectos, el contenido de las cajas, carpetas y demás unidades de conservación, los medios magnéticos, las condiciones físicas de la documentación y su coherencia con lo registrado en el inventario documental. Una vez concluida la validación, se realizará el traslado de los archivos a la sede de Gestión Documental de la UGPP para su custodia e ingreso al sistema de inventario institucional, de conformidad con los procedimientos establecidos para los servicios de transferencia o traslado, transporte y custodia.

- Los archivos en soporte digital deberán ser dispuesto por la entidad remitente en la ruta, enlace o repositorio compartido definido por la UGPP para la recepción de los expedientes y completitudes. Como parte del proceso de recepción, se verificará la integridad de los archivos, validando, entre otros aspectos, su disponibilidad, formatos, tamaño, peso, estructura, estado de conservación, ausencia de archivos corruptos y la correcta conformación de los expedientes.

- Una vez surtidas las actividades de validación y organización documental, los expedientes serán objeto de digitalización, indexación y exportación al gestor documental, de conformidad con las especificaciones técnicas para el servicio de virtualización de documentos.

C. TRASLADOS DE DOCUMENTOS DESDE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS PRODUCTORAS

Debido a que la UGPP administra un archivo de gestión centralizado en la Sede de Gestión Documental, los documentos producidos o recibidos por las dependencias, en soporte análogos, que deban incorporarse a los respectivos expedientes de conformidad con la TRD vigente, deberán ser trasladados a dicha sede para su custodia.

El servicio comprende las actividades de traslado a custodia en la Sede de Gestión Documental de documentos en soportes análogos, producidos o recibidos en las dependencias de la UGPP, para su custodia, cumpliendo con lo establecido en el Instructivo de Traslados Documentales y demás lineamientos técnicos.

D. CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES FÍSICOS

Consiste en la creación de unidades documentales completas, la apertura de nuevos expedientes o de nuevos tomos de expedientes existentes, cuando se alcance la cantidad máxima de folios por unidad de conservación (200 folios en carpeta 4 aletas desacidificada). La conformación de expedientes deberá realizarse conforme a los principios y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación que se verán reflejados en los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la UGPP y conforme a series y subseries de las TRD o TVD vigentes.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR es responsable de adelantar la organización de la documentación en todas sus fases de: clasificación, ordenación, foliación y descripción. La apertura de nuevos expedientes incluye el suministro del material archivístico necesario para la conformación de las unidades documentales, la identificación de estas, la generación de instrumentos de descripción

archivística requeridos (ej. hoja de control, inventarios documentales, entre otros instrumentos) y el registro de cada unidad documental en el sistema de inventario dispuesto por la UGPP.

E. DETERMINACIÓN DE LA CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES

La creación de expedientes se determina de la siguiente manera:

- En el gestor documental Mi Gestor se permite la creación de nuevos expedientes a partir del registro de radicados y la actualización de los ya existentes dependiendo de los datos de clasificación que cada usuario en las diferentes dependencias efectúe.

- Se identifican los volúmenes documentales por traslados documentales que se encuentran en custodia y los radicados asociados a cada expediente, para lo cual el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe realizar, cuando aplique, las actividades de verificación o clasificación documental que permitan identificar y determinar las correspondientes series o subseries documentales, de conformidad con la TRD o TVD y los lineamientos técnicos definidos por la UGPP.

- Cuando se trate de documentación recibida por la UGPP como consecuencia de la asunción de competencias funcionales de otras entidades, cuya conformación de expedientes deba realizarse conforme al plan de intervención archivística previamente aprobado por la UGPP.

F. ORDENACIÓN DE EXPEDIENTES

La ordenación documental es el proceso archivístico mediante el cual se establece la secuencia lógica que conforman las unidades documentales (o expedientes), respetando los principios de procedencia y de orden original, de acuerdo con la serie o subserie documental a la que pertenezca y en cumplimiento a los criterios y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación - AGN.

La responsabilidad por la correcta clasificación de los documentos y la incorporación al correspondiente expediente recae en la dependencia productora o titular de la documentación. En consecuencia, cuando las necesidades del servicio requieran la intervención de expedientes para su ordenación documental, la dependencia interesada deberá solicitar y justificar dicha necesidad a través de la Subdirección de Gestión Documental y la supervisión del contrato, quienes definirán su atención conforme a la demanda, las prioridades institucionales y a la planeación del servicio.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá atender los requerimientos que sean priorizados por la UGPP y ajustar oportunamente la ejecución de las actividades que sean necesarias conforme a las instrucciones compartidas por la UGPP y los lineamientos técnicos establecidos para el proceso de ordenación documental, el instructivo de Gestión de Expedientes y la normatividad archivística vigente.

Una vez finalizadas las actividades de ordenación documental y demás procesos técnicos definidos, los expedientes serán objeto de preparación, digitalización, indexación y exportación al repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator), o el aplicativo que disponga la UGPP, para luego efectuar la entrega de los archivos físicos organizados a custodia.

G. ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES

Aunque la conformación de expedientes integra las actividades de unificar los documentos de un mismo asunto en un expediente que incluye los insumos descritos anteriormente: Radicados, expedientes producto de la recepción de entidades, traslados de documentos desde las

dependencias de la UGPP y los mismos expedientes en inventario, se requiere que una vez conformados los expedientes se garantice su correcta actualización, la ubicación cronológica de los mismos, la foliación y la actualización del inventario en el sistema de inventarios de la UGPP, entre otras actividades.

La actualización debe dar continuidad al procesamiento técnico desarrollado en el numeral de ordenación. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe garantizar que los documentos serán incorporados aplicando el principio de orden original y principio de procedencia.

Es inherente a la actualización de expedientes, la identificación y recuperación de los documentos que se van a actualizar o incorporar, la recuperación o descuelgue de los expedientes correspondientes, la incorporación física de los documentos en el expediente, el control que garantiza la calidad de la actividad y la evidencia de la misma, así como la actualización de datos a los que haya lugar en las herramientas tecnológicas y/o formatos que disponga la UGPP.

Posteriormente a la actualización, el expediente pasa al proceso de digitalización, indexación y exportación al repositorio digital de la UGPP (plataforma IBM Content Navigator) y se hace la entrega de los archivos físicos a custodia.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe organizar líneas de intervención de expedientes por agrupación documental (serie o subserie documental), que permita cumplir los cronogramas aprobados por la UGPP.

H. PROCESAMIENTO DE COMPLETITUDES

La UGPP en su función de recepción pensional, recibe de manera posterior a la recepción inicial del expediente pensional documentos adicionales que hacen parte del proceso pensional y que al ser entregados de manera extemporánea se denominan como "Completitud". No obstante, la UGPP podrá definir si este mismo servicio aplica para nuevas series documentales recibidas de entidades, para lo cual se generatransferenciasrían los instructivos aplicables.

Estos documentos pueden corresponder a copias o duplicidades de documentos ya entregados a la UGPP, caso en el cual el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá adelantar actividades de verificación de estos en los aplicativos de la UGPP con el fin de seleccionar los documentos que deberán ser objeto de intervención y su respectiva unificación en el expediente pensional, de acuerdo con lo descrito en el instructivo para el procesamiento de completitudes.

El procesamiento de completitudes incluye las actividades de: identificación y selección de documentos, descuelgue de los expedientes de completitudes, verificación de los tipos documentales en los aplicativos, virtualización de los tipos documentales que no están disponibles en los aplicativos, reincorporación de documentos al expediente de completitud, reincorporación en la custodia de los expedientes de completitud en su correspondiente ubicación topográfica y la generación de los documentos de inclusión (Actas de inclusión y/o Hojas de control).

I. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

El proceso de clasificación documental comprende la identificación y análisis de los documentos que conforman los expedientes provenientes de un determinado fondo documental, para lo cual el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá efectuar la consulta y validación de la información contenida en los aplicativos, sistemas de información, repositorios documentales y demás herramientas tecnológicas que disponga la UGPP para el desarrollo de la presente operación documental.

Lo anterior, con el propósito de identificar la totalidad de documentos asociados a un mismo expediente, independientemente de su soporte o formato y efectuar su correspondiente clasificación conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD), los lineamientos técnicos definidos por la UGPP, la normativa archivística vigente y las disposiciones emitidas por el Archivo General de la Nación.

Como parte de esta actividad, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá adelantar las acciones necesarias para la conformación, completitud e integridad de los expedientes, incluyendo, según corresponda, la solicitud de búsqueda y recuperación de documentación física en custodia, así como el descargue, consulta o incorporación de documentos electrónicos o digitales asociados al respectivo trámite, asunto o expediente.

La clasificación documental deberá realizarse de manera integral, sin distinción del soporte en el que se encuentren los documentos, comprendiendo tanto documentos físicos como electrónicos, digitales, digitalizados o híbridos, así como sus anexos y demás elementos asociados al expediente documental, sin perjuicio de que otros procesos técnicos de la operación documental puedan requerir tratamientos diferenciados según la naturaleza o soporte de la información.

J. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES SECUNDARIAS

El CONTRATISTA/PROVEEDOR, en articulación con la UGPP y cuando esta lo requiera deberá apoyar la planeación y ejecución de las transferencias documentales secundarias de los fondos documentales que hayan cumplido los requisitos administrativos, archivísticos, técnicos y normativos exigidos para su entrega al archivo histórico competente.

Para tal efecto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá:

Proyectar y ejecutar el correspondiente plan de transferencias documentales secundarias.

Adelantar las actividades técnicas, archivísticas, operativas y logísticas requeridas para la preparación de los fondos documentales objeto de transferencia.

Garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa archivística vigente, las directrices impartidas por el Archivo General de la Nación y los lineamientos definidos por la UGPP.

Realizar las actividades de revisión, organización, validación, preparación física, rotulación, embalaje, foliación, descripción documental, digitalización y demás procesos técnicos que resulten necesarios para la entrega formal de la documentación.

El servicio deberá contemplar, dentro de la tarifa ofertada, todos los costos directos e indirectos requeridos para su eventual ejecución, incluyendo, entre otros:

- Transporte y traslado de la documentación por medios propios del PROVEEDOR desde la sede de Gestión Documental hasta el archivo histórico o lugar de entrega definido por la instancia competente.

- Insumos archivísticos y operativos requeridos para la ejecución del servicio, tales como cajas, carpetas, rótulos, sacaganchos, lápices de mina negra y demás elementos necesarios para el cumplimiento integral de la actividad.

La ejecución del presente servicio estará sujeta a requerimiento expreso de la UGPP, razón por la cual no se garantizan cantidades mínimas, máximas ni una demanda cierta del servicio durante la

ejecución contractual. En consecuencia, la inclusión de este componente en el Anexo Técnico no genera obligación de consumo para la UGPP, ni derecho a reconocimiento económico alguno a favor del CONTRATISTA/PROVEEDOR mientras el servicio no sea efectivamente solicitado y ejecutado.

El reconocimiento económico del servicio procederá únicamente respecto de las actividades efectivamente ejecutadas y recibidas a satisfacción por la UGPP, una vez se encuentre formalizada y legalizada la correspondiente transferencia documental secundaria mediante la suscripción del acta de entrega y recibo por parte de las entidades intervinientes, junto con el cumplimiento de los requisitos técnicos, administrativos y normativos exigidos por la legislación archivística vigente y las guías técnicas expedidas por el Archivo General de la Nación.

5.4.4 *REGLAS DE NEGOCIO*

A. El lineamiento de la UGPP define que no es necesaria la unificación del expediente físico con los radicados de entrada en físico que se vayan recibiendo o con los radicados de salida en físico que se vayan produciendo, debido a que la unificación del expediente se realiza de manera virtual, quedando disponible para consulta desde los procesos de negocio que lo requieran. Esto significa que la administración de radicados físicos y documentos de traslados provenientes de las unidades administrativas de las diferentes sedes, quedarán en custodia definitiva una vez son recibidos en por el área de Custodia.

B. Excepcionalmente por demanda, según las necesidades identificadas por los negocios de la UGPP, podrá realizarse la conformación y/o actualización de expedientes a partir de los radicados que se encuentran en custodia definitiva y/o los documentos que se hayan recibido y/o producido con relación al mismo, previa aprobación del director de Área, la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional y la Subdirección de Gestión Documental.

C. La responsabilidad de la correcta clasificación de los radicados de entrada o de salida en los expedientes virtuales es del dueño del proceso al cual pertenece la serie documental y de la misma depende la conformación integral de los expedientes físicos a intervenir por demanda.

D. Una vez concluida la tarea de conformación sobre aquellas series en que se ha decidido conformar un expediente físico por demanda, se requerirá una aprobación del director de Área y la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional para determinar si con posterioridad se efectuaran actividades de actualización continua de los radicados o traslados efectuados, para ser incorporados en el expediente físico.

E. El Archivo de Gestión Centralizado es administrado por la Subdirección de Gestión Documental, en este archivo se administran y custodian los documentos propios de la gestión de la UGPP y que son sometidos a continua utilización y consulta administrativa por las áreas productoras o los organismos de control que lo requieran.

F. Los documentos generados o recibidos en cada proceso se deben archivar (almacenar en carpetas) de acuerdo con las series documentales de las TRD, esto aplica tanto para su almacenamiento físico como electrónico, en la estructura definida por cada área de la entidad.

G. La aplicación de las Tablas de Retención Documental -TRD-, permiten a todas las áreas de la UGPP determinar qué expedientes son susceptibles de transferencias primarias y secundarias, por lo cual es responsabilidad de las diferentes dependencias informar al Subdirector de Gestión Documental periódicamente cuáles expedientes han surtido un cierre administrativo conforme a sus correspondientes Series y/o Subseries, con el objetivo de aplicar la TRD de acuerdo con los tiempos de retención que esta determina para cada Serie y/o Subserie.

H. Es de obligatorio cumplimiento que una vez sea recibido o generado un expediente éste sea registrado en aplicativo de inventario documental de la UGPP. Así mismo, todos los movimientos físicos que se tengan de un expediente deben ser registrados en el aplicativo de

inventario documental o en la base de datos que se disponga para tal fin, esto con el objetivo de mantener actualizado el inventario.

I. En los escritorios, cajoneras o cualquier otro mueble de los funcionarios no pueden ser archivados de forma permanente documentos físicos, dado que todos ellos por ser oficiales deben ser trasladados a la Subdirección de Gestión Documental, con el fin de evitar daño, pérdida, destrucción y garantizar la custodia debida de los mismos.

J. Los documentos digitales, digitalizados y electrónicos que corresponden a documentos de archivo, producidos y recibidos por la UGPP, deberán administrarse en el sistema de información para la administración de contenidos o gestor documental adoptado por la UGPP.

K. Los documentos requeridos por las dependencias para el ejercicio de sus funciones deberán estar disponibles de manera virtual para su acceso, consulta y recuperación en el gestor documental de la UGPP, evitando así la manipulación del soporte físico o electrónico de documentos.

L. Cuando se esté ordenando archivísticamente un expediente físico y en el mismo se encuentren medios magnéticos es obligatorio el diligenciamiento de una hoja testigo conforme lo estipulado en los artículos 25 y 26 del Decreto 029 de 2015.

6. OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Esta sección describe los sistemas de información que posee la UGPP como parte de su operación actual y que deben ser usados por el CONTRATISTA/PROVEEDOR.

De igual manera este servicio se refiere a la entrega y disponibilidad por parte del CONTRATISTA/PROVEEDOR de equipos, elementos, herramientas (hardware y software) e insumos de tecnologías que permitan la operación, control, optimización y mejora continua de la prestación de los servicios contratados.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR dispondrá de una herramienta que permita registrar y almacenar datos de toda la gestión que adelante en desarrollo del objeto contractual, con el fin de conservar los registros de cada ítem de facturación y de cada ANS, que soportan la verificación de la facturación por parte de la UGPP.

6.1 FLEXIBILIDAD TECNOLÓGICA Y APLICATIVOS

En relación con la mención a los aplicativos tecnológicos y sistemas de información que actualmente tiene la UGPP en el Anexo Técnico, para conocimiento del CONTRATISTA/PROVEEDOR se establece que las referencias específicas a herramientas tecnológicas o aplicativos institucionales tales como MI GESTOR, KOFAX, MGAF, INVENTARIO Y TRAZABILIDAD, entre otros, se entenderán sustituidas por la expresión: los aplicativos, sistemas de información o herramientas tecnológicas que disponga la UGPP, para el desarrollo de la operación documental.

Esta disposición tiene como propósito garantizar la flexibilidad operativa, la adaptación tecnológica y la continuidad del servicio frente a eventuales cambios, actualizaciones o sustituciones de los sistemas de información, las plataformas y aplicativos utilizadas por el CONTRATISTA/PROVEEDOR durante la ejecución contractual. En consecuencia, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá adaptarse a las herramientas que la UGPP determine, sin que ello implique cambios en las condiciones económicas del contrato, siempre que se mantenga el objeto de la operación documental.

6.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS

a. El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá dar cabal cumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información de la UGPP y a los lineamientos y requerimientos emitidos por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información – DGTI y del Oficial de Seguridad de la UGPP, además de dar cumplimiento a los Acuerdos de Confidencialidad establecidos.
b. El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá usar los sistemas de información suministrados por la UGPP.
c. Cumplir los requerimientos técnicos mínimos de los equipos y sistemas de información que debe suministrar el CONTRATISTA/PROVEEDOR.
d. Se relaciona la infraestructura tecnológica que soporta actualmente la operación de gestión documental de forma referencial e informativa, para que el CONTRATISTA/PROVEEDOR pueda dimensionar el tamaño de la operación.
e. Se describe la sede de Gestión Documental donde actualmente se lleva a cabo la operación de gestión documental, la cual está en arriendo y está sujeta a la posibilidad de traslado.

6.3 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Para atender el servicio de Operación de Tecnologías en la Administración y Conservación de los Archivos el CONTRATISTA/PROVEEDOR tiene las siguientes obligaciones específicas:

a. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe suministrar los equipos de cómputo, de digitalización, de impresión, de copiado, de grabación de medios (CD, DVD), de lectura de códigos de barra y demás equipos o herramientas tecnológicas necesarias para la eficiente prestación de los servicios contratados cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS definidos.

b. Suministrar las licencias del software necesarias para la prestación de los servicios de gestión documental contratados.

c. Transportar e instalar los equipos, herramientas y/o programas necesarios para la prestación de los servicios contratados en las sedes de la UGPP.

d. Registrar con oportunidad los incidentes tecnológicos que afecten la continuidad en la prestación de los servicios sobre la plataforma tecnológica de la UGPP, a través de los canales dispuestos por la UGPP.

e. Presentar informes de disponibilidad de la plataforma tecnológica de propiedad del CONTRATISTA/PROVEEDOR a solicitud del supervisor.

f. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe suministrar los sistemas de información especializados que permitan registrar y almacenar en línea datos de toda la gestión (actividades, operaciones, transacciones, etc.) realizada en desarrollo del objeto contractual, con el fin de proporcionar reportes, informes, estadísticas, facturaciones y demás información que permita a la UGPP y al CONTRATISTA/PROVEEDOR analizar los registros, controlar la gestión, dimensionar y planear los recursos para la eficiente prestación de los servicios.

g. La descripción técnica de equipos y plataforma tecnológica para cada uno de los servicios contenidos en este capítulo, con los que la UGPP soporta la operación actualmente, debe entenderse como los requisitos mínimos en cuanto al tipo de equipos y sus características, sin embargo, es responsabilidad del CONTRATISTA/PROVEEDOR dimensionar las cantidades y características de los equipos necesarios para la prestación de los servicios contratados cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS definidos.

h. El CONTRATISTA/PROVEEDOR puede modificar las características y cantidades e incorporar nuevos componentes de tecnología (hardware y software), previa aprobación por parte de la UGPP de los rediseños de procesos o flujos de tareas que permitan optimizar la prestación de los servicios, sin costo adicional para la UGPP.

i. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe registrar, actualizar, administrar y reportar a la UGPP el inventario de equipos y herramientas, el mismo día del ingreso a las instalaciones físicas de la UGPP, así como reportar las novedades o retiros que se realicen sobre cada uno de los elementos de su propiedad. Para ello deberá mantener actualizada esta información en una herramienta tecnológica que permita gestionar y controlar en línea la información del inventario de hardware y software aprovisionados por el CONTRATISTA/PROVEEDOR para la prestación de los servicios contratados cumpliendo los ANS definidos.

j. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe solicitar la autorización de la UGPP para realizar ingresos o retiros de equipos en las instalaciones de la UGPP, en cumplimiento de las políticas de seguridad y procesos de gestión administrativa de la UGPP.

k. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe presentar a la UGPP, un plan de mantenimiento preventivo y correctivo diario, mensual o de acuerdo con la operación de los equipos y herramientas (hardware) aprovisionadas, durante el plazo de ejecución contractual. La ejecución de estos planes deberá ser documentada y podrá ser auditada en cualquier momento por funcionarios de la UGPP y será susceptible de llamados de atención, multas y demás acciones para garantizar la correcta ejecución de estos. Los costos en los que se incurran serán asumidos en su totalidad por el CONTRATISTA/PROVEEDOR

l. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe garantizar el cumplimiento de normas legales en materia de licenciamiento de software y derechos de autor y entregar a la UGPP, la información relacionada con el licenciamiento de todo el software instalado en los equipos de cómputo, así como de aquellos sistemas de información que se incorporen en los procesos en el transcurso de la ejecución contractual. Lo anterior, se debe realizar mediante comunicación oficial cada dos meses, en dicha comunicación debe certificar el cumplimiento de normas legales en materia de licenciamiento de software y derechos de autor.

m. La Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información – DGTI de la UGPP podrá realizar auditorías a los equipos y al software instalado, con el fin de determinar el cumplimiento de las normas legales vigentes en materia de licenciamiento de software y derechos de autor y de tecnologías de la información y será susceptible de llamados de atención, multas y demás acciones.

n. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe operar los equipos y sistemas de información proporcionados por la UGPP, que soportan la operación de los servicios de gestión documental, cumpliendo con las políticas de uso de recursos y seguridad de información definidos por la UGPP.

o. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe garantizar la absoluta reserva y confidencialidad de los datos e información recibida, generada y/o procesada en desarrollo del contrato. Todos los datos e información que se generen en desarrollo del objeto contractual serán propiedad de la UGPP.

p. El CONTRATISTA/PROVEEDOR podrá realizar desarrollos de software, para atender necesidades particulares de la UGPP, que permitan automatizar u optimizar los procesos de gestión documental, los cuales deben ser requeridos de conformidad con las políticas y los procesos de Gestión Documental y los definidos por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información de la UGPP. El CONTRATISTA/ PROVEEDOR entregará los manuales técnicos del desarrollo, códigos fuente, instalación, configuración, uso y recuperación por fallas, derivados del software el cual será de propiedad de la UGPP.

q. El CONTRATISTA/PROVEEDOR de los servicios de gestión documental debe atender las disposiciones de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la información - DGTI, de conformidad con las políticas vigentes y las actividades descritas en los documentos aprobados en el Sistema Integrado de Gestión SIG, tales como:

- Política Corporativa de Seguridad de la Información
- Política de seguridad de la información procesos de Planeación, Provisión y Soporte de T.I.
- Caracterización Proceso Provisión Servicio de TI

r. El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar el soporte técnico presencial en todas las sedes en donde tenga operación y de todo nivel sobre la plataforma tecnológica de su propiedad que soporta los procesos a su cargo y que garantice la prestación de los servicios contratados cumpliendo los ANS definidos.

s. El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá brindar soporte técnico? en sitio en las sedes de la UGPP donde tenga relación con la operación de gestión documental en los horarios establecidos por la Subdirección de Gestión Documental y en los casos que se requieran por solicitudes específicas de la Administración.

t. Es responsabilidad del CONTRATISTA/PROVEEDOR el uso, mantenimiento y resguardo de toda la plataforma tecnológica que suministre para la prestación del servicio y las copias de seguridad de la información producida.

u. El CONTRATISTA/PROVEEDOR verificará las condiciones físicas y eléctricas de las sedes en donde se desarrollará la operación de gestión documental y establecerá e implementará las medidas necesarias que considere para el correcto funcionamiento de sus equipos. Cualquier situación generada por estas condiciones será responsabilidad total del CONTRATISTA/PROVEEDOR tomando las medidas urgentes que se requieran para garantizar la normalización de la operación en el menor tiempo posible, con el fin de garantizar la prestación de los servicios contratados cumpliendo los ANS definidos.

v. Los equipos de cómputo que suministre el contratista para la operación en sitio deberán tener instalada una solución de antivirus corporativa debidamente licenciada.

w. El sistema Operativo de los equipos de cómputo que suministre el contratista para la operación deberá ser versión profesional o empresarial, no se aceptan versiones HOME.

x. El contratista para la prestación del servicio a la UGPP deberá alinearse y cumplir con las políticas, subprocesos y procesos existentes en la UGPP

y. El contratista deberá elaborar y ejecutar los planes de remediación de vulnerabilidades necesarios, cuando la UGPP o el tercero que presta el servicio de ciberseguridad o seguridad informática identifica alguna vulnerabilidad o código malicioso en la infraestructura tecnológica que suministra el contratista.

z. El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá proveer cuentas de correo electrónico corporativo y que no sean cuentas públicas para realizar la operación del proceso de gestión documental.

aa. Para documentos electrónicos, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá usar el repositorio centralizado y exclusivo para la documentación producida en desarrollo del objeto contractual, proporcionado por la UGPP.

bb. El CONTRATISTA/PROVEEDOR no debe eliminar documentos físicos y/o electrónicos producidos en desarrollo del objeto contractual de la UGPP, el CONTRATISTA/PROVEEDOR entregará mensualmente a la UGPP el backup con la información de su repositorio (NAS).

cc. Una vez finalizada la ejecución del servicio y como parte del proceso de cierre, finalización y liquidación del contrato, el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe realizar y entregar las

evidencias de la eliminación técnica de copias físicas y electrónicas de la documentación producida en el marco de la ejecución contractual.

6.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN SUMINISTRADOS POR LA UGPP

Los sistemas de información y herramientas tecnológicas descritos en la siguiente tabla son suministrados por la UGPP:

SERVICIO	NOMBRE DE SOFTWARE/APLICATIVO	USO OBLIGATORIO
Gestión integral de comunicaciones oficiales y expedientes	Gestor Documental - Mi Gestor	Si
	WorkplaceXT / Content CPFA	Si
	Orfeo	Si
	Aplicativo de inventario y trazabilidad	Si
	Módulo de Gestión de Archivos Físicos – MGAF	Si
	Aplicativo de virtualización (Kofax)	Si
	Ms SQL	Si
Custodia y administración en sitio de los archivos de gestión y central	Aplicativo de inventario y trazabilidad	Si
	Módulo de Gestión de Archivos Físicos – MGAF	Si
Servicios asociados a la administración de los archivos dirigidos a clientes internos y externos	RecPen – Cromasoft	Si
	Business Process Management – BPM	Si
	Dexon	Si
	Aplicativo de inventario y trazabilidad	Si
	Módulo de Gestión de Archivos Físicos – MGAF	Si
	Extractor - El CONTRATISTA/PROVEEDOR podrá incorporar una mejor solución	Opcional
	Unificador de documentos PDF - El CONTRATISTA/PROVEEDOR podrá incorporar una mejor solución	Opcional

6.4.1 *SOFTWARE DE VIRTUALIZACIÓN (DIGITALIZACIÓN E INDEXACIÓN) KOFAX*

La UGPP tiene un software de Digitalización e Indexación de documentos llamado KOFAX el cual cuenta con servicios que se integran a los sistemas de misión crítica de la UGPP.

La UGPP ha implementado la lógica de la operación de gestión documental sobre esta plataforma la cual deberá ser usada por el CONTRATISTA/PROVEEDOR. Actualmente se tiene suscrito un contrato de soporte, mantenimiento y administración para dicha plataforma.

Esta plataforma es propiedad de la UGPP y cuenta con las siguientes licencias:

- Kofax Capture**: Kofax Capture™**: Licencia de la plataforma principal que permite la automatización y acelera los procesos de negocio mediante la captura de todo tipo de documentos y formularios en papel y formato electrónico, su transformación en información precisa y procesable, y su envío hacia los procesos principales de la UGPP.

- Kofax Transformation **Añade a Kofax Capture™**: Funciones automáticas de clasificación de documentos, separación de páginas, y extracción y validación de datos. Elimina el tiempo y el esfuerzo humano necesarios para procesar grandes volúmenes de documentos. Una vez extraídos los datos, se dirigen hacia los sistemas y el personal adecuados.
- Kofax VRS™ Proporciona un software de mejora y perfección de la imagen patentado. La solución reduce la preparación manual de documentos y optimiza la calidad de las imágenes digitalizadas, mejorando radicalmente tanto el proceso manual de digitalización como el proceso de captura de documentos.
- Kofax Pdf Compression Licencia de la plataforma principal que permite la compresión del PDF.
- Kofax Pdf Text

No	Referencia Técnica Licencias Kofax de la UGPP
1	Image vol 10.6 Millones Cantidad de licencias disponible anualmente para realizar la digitalización o procesamiento de documentos
2	**PDF I+T 9 M/Yr** : Cantidad de licencias disponibles anualmente para aplicar capa de texto dentro del PDF
3	**PDF Compression Vol 9M/Yr**: Cantidad de licencias disponibles anualmente para aplicar compresión del PDF
4	**KTM Unlimited Fields 6M/Yr**: Cantidad de licencias disponibles anualmente para realizar la digitalización o procesamiento de documentos en KTM
5	**76 concurrent stations:** Número de licencias concurrentes de puestos de digitalización
6	**18 VRS Elite workgroup** Número de licencias con tecnología de mejoramiento de imágenes digitalizadas

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá hacer un buen uso de las licencias anteriormente relacionadas para garantizar que estos recursos disponibles sean suficientes para el cumplimiento del contrato teniendo en cuenta los tiempos de renovación anual de la cantidad de licencias disponibles. Las licencias se renuevan el primer día hábil de cada año.

6.5 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DE LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE DEBE SUMINISTRAR EL CONTRATISTA/PROVEEDOR

Los requerimientos técnicos de los equipos descritos en este capítulo deben ser provistos en su totalidad por el CONTRATISTA/PROVEEDOR, así como el software y demás sistemas de información no suministrados por la UGPP.

6.5.1 *EQUIPOS*

1. EQUIPO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO UNA SOLA PANTALLA
Procesador de última generación 4 GHz o superior
Memoria principal de 16 GB, DDR3 o superior
Disco duro interno SERIAL ALTA con capacidad de almacenamiento mínimo de un Terabyte
Monitor de 23.8” pantalla plana LCD con puerto HDMI y SVGA
Teclado en español USB
Mouse USB Optico Scroll
Mínimo cuatro (4) puertos USB 3.0 y dos (2) puertos HDMI
Mínimo Unidad de 16x DVD+/-RW (16DVDRW) interna o externa
Tarjeta de red con conector RJ45 protocolo TCP/IP Gigabit Ehternet (10/100/1000) Mb
Sistema Operativo: preinstalado Mínimo Microsoft Windows 11 Profesional, última versión disponible por el fabricante

Microsoft 365 Empresarial
Antivirus Corporativo
Editor de PDF profesional
Compresor de archivos empresarial
Software para el quemador de CD o DVD

2. EQUIPO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO DOBLE PANTALLA
Procesador de última generación 4 GHz o superior
Memoria principal de 16 GB, DDR3 o superior
Disco duro interno SERIAL ALTA con capacidad de almacenamiento mínimo de un Terabyte
Monitor de 23.8” pantalla plana LCD con puerto HDMI y SVGA
Teclado en español USB
Mouse USB Optico Scroll
Mínimo cuatro (4) puertos USB 3.0 y dos (2) puertos HDMI
Mínimo Unidad de 16x DVD+/-RW (16DVDRW) interna o externa
Tarjeta de red con conector RJ45 protocolo TCP/IP Gigabit Ehternet (10/100/1000) Mb
Sistema Operativo: preinstalado Mínimo Microsoft Windows 11 Profesional, última versión disponible por el fabricante
Office 365 Empresarial
Antivirus Corporativo
Editor de PDF profesional
Compresor de archivos empresarial
Software para el quemador de CD o DVD

3. EQUIPO DE CÓMPUTO PORTÁTIL
Mínimo Procesador de última generación 3.3 Ghz
Mínimo Memoria principal de 16 GB DDR3-3200 MHz
Un disco duro interno SSD512 GB PCIe capacidad de almacenamiento
Pantalla 15" Widescreen
WebCam y micrófono integrados
Tarjeta Inalámbrica Interna Intel PRO/Wireless
Tarjeta de red con conector RJ45 protocolo TCP/IP Gigabit Ethernet (100/1000) Mb
Tres (3) puertos USB 3.0 o superior mínimo, Puertos de conexión: LAN, BLUETOOTH, HDMI, WIFI
Una (1) Batería con mínimo de 6 horas de autonomía.
Sistema Operativo mínimo: Microsoft Windows 11 Profesional, última versión disponible por el fabricante

4. IMPRESORA DE CÓDIGO DE BARRAS EN PAPEL ADHESIVO
Método de Impresión Transferencia térmica y térmica directa
Triple conectividad: serie, USB y paralelo
Memoria 12 MB flash, 8 MB SDRAM
Resolución 203 ppp/8 ppm
Anchura de impresión 104 mm
Longitud máxima de impresión 990 mm
Velocidad máxima de impresión 127 mm por seg.

Controladores certificados Microsoft Windows
Capacidades de comunicación e interfaz Puertos con conectores Centronics paralelo (36-pin); Interfaz serie RS-232; Interfaz USB V 2.0

5. LECTOR DE CÓDIGO DE BARRAS
Tecnología: LED visible rojo de 660 nm
Sistema óptico: CDD de 2048 pixeles
Tipo de lectura: Línea de digitalización individual
Velocidad: 100 scans/sec.
Capacidad de lectura: Lee simbologías 1D estándar, se pueden añadir otras opcionalmente
Velocidad de lectura 100 lecturas por segundo Selección de tipo de código, selección de dígito verificador, opción de transmisión de caracteres con demora, selección de encabezados y terminadores, sufijos, señal audible de buena lectura con volumen configurable.

6. SCANNER AUTOMÁTICO ALTO RENDIMIENTO
Este scanner debe cumplir con la compatibilidad de la matriz de Kofax validada en la url: https://knowledge.kofax.com/bundle/z-kb-articles-salesforce4/page/24815.html Kofax; Aplicativo nativo de digitalización (según escáner)
Velocidades de producción (vertical, tamaño carta) blanco y negro/escala de grises Hasta 70 ppm/140 ipm a 200 dpi y 300 dpi; color: Hasta 60 ppm/120 ipm a 200 ppp; hasta 40 ppm/80 ipm a 300 ppp.
Tecnología de digitalización CCD doble; profundidad de salida en escala de grises de 256 niveles (8 bits); profundidad de captura a color de 48 bits (16 x 3); profundidad de salida a color de 24 bits (8 x 3)
Resolución óptica 600 dpi
Iluminación LED indirecto doble
Resolución de salida 75/100/150/200/240/250/300/400/600/1200 dpi
Tamaño de documento máx./mín. 216 mm x 863 mm (8,5 pulg. x 34 pulg.)/50 mm x 50 mm (2 pulg. x 2 pulg.) Modo de documentos largos: 216 mm x 4064 mm (8,5 pulg. x 160 pulg.)
Grosor y gramaje del papel de 34 a 413 g/m² (de 9 a 110 lb); grosor de las tarjetas de identificación: hasta 1,25 mm (0,05 pulg.)
Alimentador Es compatible con documentos pequeños, como tarjetas de identificación, tarjetas de formato duro con relieve, tarjetas de visita y tarjetas de seguros. i2420: hasta 75 hojas de papel de 80 g/m² (20 lb) i2620: hasta 100 hojas de papel de 80 g/m² (20 lb) i2820: hasta 100 hojas de papel de 80 g/m² (20 lb)
Detección de alimentación múltiple Con tecnología ultrasónica
Conectividad Compatible con USB 2.0 y USB 3.0
Software compatible Software estándar - Software incluido con Windows: controladores TWAIN, ISIS, WIA; software Alaris Smart Touch y Alaris Capture Pro Limited Edition (mediante descarga web) Características de procesamiento de imágenes Lectura de códigos de barra; digitalización Perfect Page; enderezamiento; recorte automático; recorte fijo; recorte relativo; orientación automática multilingüe; rotación ortogonal; adición de borde; eliminación de borde; relleno inteligente de bordes de imagen; relleno de huecos circulares/rectangulares; eliminación de páginas en blanco según el contenido o el tamaño del archivo; nitidez; filtro de líneas; brillo/contraste automático; suavizado de colores de fondo; balance de color automático; balance de blancos automático; ajuste de mejora del color; gestión

de mejora del color; detección automática del color; procesamiento de umbral adaptativo; umbral fijo; iThresholding; supresión de ruido de píxel aislado; supresión de ruido de color mayoritario; eliminación de medios tonos; omisión electrónica del color (R, G o B); omisión principal del color (1); omisión múltiple del color (hasta cinco); omisión de todos los colores; flujo doble; compresión (grupo 4, JPEG); fusión de imágenes; digitalización de documentos largos (hasta 4064 mm/160 pulg.)
Formatos de archivo de salida TIFF sencillo y multipágina, JPEG, RTF, BMP, PDF, PDF con capacidad de búsqueda
Requisitos eléctricos 100-240 V (internacional), 50/60 Hz

7. SCANNER CAMA PLANA ALTO RENDIMIENTO
Este scanner debe cumplir con la compatibilidad de la matriz de kofax validada en la url: https://knowledge.kofax.com/bundle/z-kb-articles-salesforce4/page/24815.html Kofax; Aplicativo nativo de digitalización (según escáner)
Tipo de escáner Rodillo y Cristal
Color Si
Dúplex - Doble cara Si
Alimentador automático Si
Capacidad del alimentador 200 documentos
Tamaño de los documentos del ADF Máximo A3/doble carta (297 x 432 mm), Mínimo A8
Tamaño de los documentos del Cristal A3
Resolución óptica Desde 100 a 600 dpi
Dimensiones 342x690x500 mm
Interface SCSI y USB 3.0
Velocidad normal 90ppm / 180 ipm (B&N y Color)
Software incluido: ScandAll Pro - Drivers Twain e Isis Si
Sistemas operativos compatibles Windows /10/11

8. IMPRESORAS ALTO RENDIMIENTO	
Manejo del papel	Bandeja 1 (capacidad para 100 hojas)
	Bandeja 2 (capacidad para 550 hojas)
	Alimentador de papel de 550 hojas
	La impresora admite un total de seis bandejas de entrada.
	Alimentador para 550 hojas con alimentador de alta capacidad para 2100 hojas
	Impresión dúplex automática
	Casete de alimentador de sobres para la impresión de hasta 75 sobres
Conectividad	Conexión Ethernet LAN 10/100/1000 con IPv4 y IPv6
	USB 3.0 de alta velocidad
	Puerto USB de fácil acceso, para imprimir y escanear sin equipo y para actualizar el firmware
	Disco duro de la eMMC de 16 GB

8. IMPRESORAS ALTO RENDIMIENTO	
Almacenamiento interno	Disco duro seguro de HP de alto rendimiento de 320 GB
Memoria	Memoria base de 1,75 GB, ampliable a 2,5 GB
	Memoria base de 2,25 GB, ampliable a 3 GB
Seguridad	cifrar todos los datos transmitidos a la impresora
Pantalla y entrada del panel de control	Panel de control con pantalla táctil
	Teclado retráctil
Impresión	Imprime 52 ppm en papel de tamaño A4 y 55 ppm en papel de tamaño carta
	Imprime 61 ppm en A4 y 65 ppm en papel de tamaño carta
	Imprime 71 ppm en A4 y 75 ppm en papel de tamaño carta
	Impresión desde USB de fácil acceso (sin necesidad de equipo)
	Copia de 52 ppm en papel de tamaño A4 y 55 ppm en papel de tamaño Carta
Copia y escaneado	Copia de 52 ppm en papel de tamaño A4 y 55 ppm en papel de tamaño Carta
	Copia 61 ppm en A4 y 65 ppm en papel tamaño Carta
	Copia 71 ppm en A4 y 75 ppm en papel tamaño Carta
	Escanea 75 imágenes por minuto (ipm) (monocromáticas o a color).
	Escanea a 120 ipm (monocromáticas o a color).
	Copia y escaneo desde USB de fácil acceso (sin necesidad de equipo)
	Alimentador de documentos de 150 páginas con copia electrónica a doble cara y escaneo
	El reconocimiento óptico de caracteres (OCR) incorporado ofrece la posibilidad de convertir las páginas impresas en texto que se puede editar o buscar desde un ordenador.
	La función de etiqueta inteligente detecta los bordes del papel para disponer de recorte de páginas automático
	Orientación automática de las páginas con al menos 100 caracteres de texto.
	El ajuste automático del tono establece el contraste, el brillo y la eliminación del fondo para cada página.
Envío digital	Enviar a correo electrónico, Guardar en USB y Guardar en carpeta de red

6.5.2 *SOFTWARE PARA EL SERVICIO IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO*

El servicio de impresión debe permitir lograr una administración de los procesos de reprografía (impresión y copiado) a través de un software que permita tener el control de este proceso, tales como:

- Consolidar en un sitio central, toda la información capturada sobre las diferentes impresoras.
- Permitir definir perfiles de usuario para el acceso al software por lo menos para: Administrar, Operar y Consultar.
- Capacidad de manejar y configurar grupos de usuarios.
- Generar reportes sobre:

1. Una determinada impresora
2. La totalidad de impresoras controladas y auditadas a nivel corporativo
3. Un usuario determinado
4. Un grupo de usuarios
5. Gasto de consumibles
6. Nombre del usuario que envió la impresión
7. Fecha y hora en que se envió la impresión
8. Número de hojas que conforman el trabajo de impresión
9. Calidad en que se envió la impresión
10. Utilización de la entidad dúplex
11. Tamaño de papel empleado para la impresión

De esta forma el servicio de impresión y copiado puede ser controlado de una forma eficiente y llevando un control de las impresiones y los consumibles para que el servicio siempre esté disponible y permita una optimización de costos.

Los datos generados por el software utilizado durante la ejecución del contrato deberán entregarse mensualmente de forma electrónica por parte del proveedor, en archivos formato Excel, con los campos estimados para generar los 11 reportes indicados en este numeral.

6.6 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE SOPORTA ACTUALMENTE LA OPERACIÓN

En el presente capítulo se describe la infraestructura tecnológica que actualmente soporta la operación de gestión documental en la UGPP por Servicios y Componentes de Servicio, la cual es de carácter informativo y referencial, por lo cual es responsabilidad del CONTRATISTA/PROVEEDOR dimensionar los recursos tecnológicos (hardware y software) y de comunicaciones necesarios así como las características técnicas requeridas para garantizar la prestación eficiente y oportuna de los servicios contratados cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS establecidos.

NOTA 1: Para los procesos de atención de servicios y custodia el CONTRATISTA/PROVEEDOR podrá usar las herramientas (Inventario y trazabilidad, y MGAF); de uso o propiedad de la UGPP, en caso de que pueda ofrecer un aplicativo integral de mayor eficiencia se hará con la aprobación de la DGTI de la UGPP, estando a costo del proveedor todas las actividades de desarrollo de API que permitan comunicarlo con los sistemas de la UGPP.

A) GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
		13	a) Mi Gestor	

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
1. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES DE ENTRADA	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla		b) Orfeo	Editor de PDF profesional[1]
			c) Recpen - Cromasoft	
			d) Internet	
			e) Hoja de cálculo (Ms Excel)	
			f) Aplicativo de Inventario y Trazabilidad	
			g) Módulo de Gestión de Archivos Físicos – MGAF	
			h) Compresor de archivos	
	Impresora de código de barras en papel adhesivo	7	N/A	N/A
	Lector de código de barras	13	N/A	N/A

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
2. VIRTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS (EN PLATAFORMA KOFAX)[2]	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	20	a) Mi Gestor	Editor de PDF profesional[3]
			b) Orfeo	
			c) Recpen Cromasoft;	
			d) Internet	
			e) Hoja de cálculo (Ms Excel)	
			f) Aplicativo de Inventario y Trazabilidad	
			g) Gestor de Custodia MGAF	
			h) Compresor de archivos	
			i) Aplicativo de virtualización (Kofax)	
			j) Aplicativo nativo de digitalización (según scanner)	
		26	a) Mi Gestor	

[1] Este software es requerido y el CONTRATISTA / PROVEEDOR debe suministrar las licencias que sean necesarias para cumplir con los ANS de este proceso

[2] En estos mismos equipos se hace el proceso de indexación de documentos por fuera del aplicativo de virtualización de la UGPP (Kofax)

[3] Este software es requerido y el CONTRATISTA / PROVEEDOR debe suministrar las licencias que sean necesarias para cumplir con los ANS de este proceso

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
	Equipo de cómputo de escritorio doble pantalla		b) Orfeo	Editor de PDF profesional[4]
			c) Recpen Cromasoft	
			d) Internet	
			e) Hoja de cálculo (Ms Excel)	
			f) Aplicativo de Inventario y Trazabilidad	
			g) Gestor de Custodia MGAF	
			h) Aplicativo de virtualización (Kofax)	
			i) Aplicativo nativo de digitalización (según scanner)	
	Lector de código de barras	32	N/A	N/A
	Scanner automático alto rendimiento	12	Aplicativo de virtualización (Kofax)	N/A
			Aplicativo nativo de digitalización (según scanner)	
	Scanner cama plana alto rendimiento	2	Aplicativo de virtualización (Kofax);	N/A
			Aplicativo nativo de digitalización (según scanner)	

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	11	a) Mi Gestor	N/A
			b) Orfeo	
			c) Recpen – Cromasoft	
			d) Internet	
			e) Microsoft Office	
			f) Aplicativo de Inventario y Trazabilidad	
			g) Gestor de Custodia MGAF	
			h) Software para el quemado de CD o DVD	
	Lector de código de barras	11	N/A	N/A

[4] Ibidem.

B) CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
1. ENTREGA DE ACERVO DOCUMENTAL A CONTRATISTA /PROVEEDOR DE SERVICIOS	Equipo de cómputo portátil	8	Gestor de Custodia MGAF; Ofimática	N / A
	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	12	Gestor de Custodia MGAF; Ofimática	N / A
	Lector de código de barras	20	N/A	N/A

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
2. RECUPERACIÓN Y RE-ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN CUSTODIA	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	2	Gestor de Custodia MGAF; Ofimática	N / A
	Lector de código de barras	2	N/A	N/A

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
3. ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN CUSTODIA	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	2	Gestor de Custodia MGAF; Ofimática	N / A
	Lector de código de barras	2	N/A	N/A

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
4. SEGURIDAD Y CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS EN CUSTODIA	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	2	Gestor de Custodia MGAF; Ofimática	N / A
	Lector de código de barras	2	N/A	N/A

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
5. ADMINISTRACIÓN DEL CICLO VITAL Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	2	Gestor de Custodia MGAF; Ofimática	N / A
	Lector de código de barras	2	N/A	N/A

C) REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
1. REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	24	Mi Gestor; Software de grabación de CD/DVD; Software de digitalización; Compresor archivos	Licencias de control y conteo de reprografías
	Lector de código de barras	9	N/A	N/A
	Scanner automático alto rendimiento	5	N/A	N/A
	Scanner cama plana alto rendimiento	5	N/A	N/A
	Impresoras alto rendimiento	19	N/A	N/A

D) PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS DIRIGIDOS A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
1. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	9	a) Mi Gestor	Editor de PDF profesional
			b) FileNet Workplace XT (ECM FILENET; WorkplaceXT / Content CPFA)	
			c) Orfeo	
			d) Recpen - Cromasoft	
			e) Internet	
			f) Microsoft Office	
			g) Aplicativo de Inventario y Trazabilidad	
			h) Gestor de Custodia MGAF	
			i) Compresor archivos	
			j) Software para el quemado de CD o DVD.	
	Lector de código de barras	6	N/A	N/A

INFORMACIÓN REFERENCIAL				
COMPONENTE DE SERVICIO	**EQUIPOS**	**CANT.**	**SOFTWARE / APLICATIVO**	**NUEVO SOFTWARE ESTIMADO**
2. GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Equipo de cómputo de escritorio una sola pantalla	6	a) Mi Gestor	[5]Editor de PDF profesional[6]
			b) Orfeo	
			c) Recpen – Cromasoft	
			d) Internet	
			e) Microsoft Office	
			f) Aplicativo de Inventario y Trazabilidad	
			g) Gestor de Custodia MGAF	
			h) Compresor archivos	
			i) Software para el quemado de CD o DVD	
	Equipo de cómputo de escritorio	8	a) Mi Gestor	[7]Editor de PDF profesional[8]
			b) Orfeo	
			c) Recpen – Cromasoft	

[5]

[6] Este software es requerido y el CONTRATISTA / PROVEEDOR debe suministrar las licencias que sean necesarias para cumplir con los ANS de este proceso.

[7]

[8] Este software es requerido y el CONTRATISTA / PROVEEDOR debe suministrar las licencias que sean necesarias para cumplir con los ANS de este proceso.

	doble pantalla		d) Internet	
			e) Microsoft Office	
			f) Aplicativo de Inventario y Trazabilidad	
			g) Gestor de Custodia MGAF	
			h) Compresor archivos	
			i) Software para el quemado de CD o DVD	
	Equipo de cómputo portátil	1	a) Mi Gestor	[9]Editor de PDF profesional[10]
			b) Orfeo	
			c) Recpen – Cromasoft	
			d) Internet	
			e) Microsoft Office	
			f) Aplicativo de Inventario y Trazabilidad	
			g) Gestor de Custodia MGAF	
			h) Compresor archivos	
			i) Software para el quemado de CD o DVD	

6.7 DESCRIPCIÓN DE LA SEDE DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La sede de Gestión Documental se encuentra ubicada en un inmueble que cumple con las condiciones señaladas en la **Guía para la Planeación, Diseño, Adecuación y Construcción de Archivos**. Se localiza en el área urbana de la ciudad de Bogotá, su ubicación es en un terreno estable fuera de las áreas de amenaza alta por movimientos en masa, inundación y avenidas torrenciales, definidas por el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá. Así mismo, el inmueble cuenta con acceso a través de los principales corredores viales de la ciudad de Bogotá y con transporte público disponible.

La sede se encuentra debidamente acondicionada para el almacenamiento y custodia del archivo físico institucional, incluyendo espacios adecuados para la conservación documental y el cumplimiento de requisitos de **seguridad, ventilación, iluminación** y demás condiciones técnicas que exige la normativa archivística vigente. Igualmente dispone de espacios internos y en zonas comunes que permiten la operación misional y de apoyo establecida para la sede de Gestión Documental de la UGPP.

La edificación cuenta con las siguientes características generales:

a. Tecnología avanzada que proporciona beneficios óptimos para los ocupantes, fomentando al mismo tiempo el ahorro energético.
b. El suministro eléctrico estable y constante, con un sistema de respaldo eléctrico adecuado que soporta las instalaciones integradas para aire acondicionado en el cuarto técnico, ventilación, energía eléctrica, iluminación, cableado estructurado,

9

[10] Este software es requerido y el CONTRATISTA / PROVEEDOR debe suministrar las licencias que sean necesarias para cumplir con los ANS de este proceso.

sistemas de seguridad y control de acceso, así como seguridad contra incendios (detección y extinción), telecomunicaciones, y sistemas hidráulicos y sanitarios.

c. Cuenta con estantería industrial adecuada para almacenar aproximadamente 180,000 cajas de referencia X-300, diseñada para soportar tanto su propio peso como la carga estática a la que estará sometida. Esta estantería cumple con la norma NTC 1805 ("Muebles, estanterías metálicas: requisitos físicos y de calidad") y con la NSR-10 ("Reglamento Colombiano de Sismo Resistencia"), así como con la normativa vigente del Archivo General de la Nación (AGN) en cuanto a almacenamiento de documentos.
d. La resistencia de las placas y pisos es adecuada para la altura de la estantería y las cargas que soporta. La estantería cumple con los requisitos de sismo resistencia establecidos por las normas técnicas colombianas, o, en su defecto, por organismos internacionales de normalización pertinentes.
e. Los pisos, muros, techos y puertas están construidos con materiales ignífugos de alta resistencia mecánica y desgaste mínimo a la abrasión.
f. Las pinturas utilizadas igualmente poseen propiedades ignífugas en lo posible, y tienen el tiempo de secado necesario evitando el desprendimiento de sustancias nocivas para la documentación.
g. El área de trabajo tiene la capacidad de albergar alrededor de 120 puestos de trabajo, completamente dotados en cuanto a mobiliario, puntos eléctricos y de red, iluminación y los servicios complementarios necesarios para el óptimo desempeño de las actividades laborales, estos puestos son compartidos con los demás servicios desarrollados en la sede, como son los de mensajería y tecnología.
h. El inmueble cuenta con los servicios públicos de energía, acueducto, alcantarillado y aseo, con pagos a cargo de la entidad según el procedimiento establecido.

6.7.1 *DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y DISTRIBUCIÓN ESPACIAL*

El inmueble cuenta con un diseño arquitectónico que garantiza la infraestructura física necesaria para la ubicación de las personas encargados del proceso de Gestión Documental de la UGPP, de modo que puedan desempeñar las funciones encaminadas a la obtención de los fines institucionales y atender la estructura organizacional de las áreas o dependencias que allí operan con sus procesos y funciones, para este caso. Se presenta a continuación la descripción puntual de los usos y espacios:

ARCHIVO

ESPACIO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
DEPÓSITO DE ARCHIVO	1	Espacio para la ubicación del archivo de la entidad, con capacidad para aproximadamente 180 cajas o unidades de conservación. El acceso a este espacio es restringido dando cumplimiento con los subprocesos internos de la entidad, cuenta con control de acceso.

RECEPCIÓN E INGRESO

ESPACIO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
OF. ABIERTA OPERATIVOS	120 PUESTOS	Espacio para la ubicación de puestos de trabajo (tipo operativo) de oficina abierta conformado por un escritorio de aproximadamente 140x60 cm, con silla ergonómica, puntos completos de datos y de energía.

ESPACIO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
RADICACIÓN	3 PUESTOS	Espacio cerrado con ventanilla para atención de público, destinado a la radicación, impresión, fotocopiado, mensajería y archivo transitorio, con puestos de trabajo (tipo operativo) conformado por un escritorio con silla ergonómica, puntos completos de datos y energía.
RECEPCIÓN	2 PUESTOS	Espacio de recepción y control de acceso. Con un mueble de recepción de dos puestos de trabajo y una sala de espera de dos poltronas. El espacio está conectado visualmente con el espacio destinado a casilleros y al área de ventanilla de radicación para visitantes. El servicio de vigilancia, control de acceso e intrusión se encuentra a cargo de la entidad a través de otro contrato.
CASILLEROS / LOCKERS	1	Espacio cerrado con casilleros para todo el personal que labora en la sede y visitantes – está prohibido el ingreso de elementos personales, celulares, portátiles y similares al interior de las áreas de trabajo y custodia, el acceso cuenta con Arco detector de metales.
CUARTOS DE RESIDUOS Y BASURAS	2	Se cuenta con dos espacios independientes para residuos ordinarios incluido el reciclaje y otro de residuos peligrosos, dotados con la señalización e insumos, equipos mínimos establecidos en la normativa.

OTROS ESPACIOS

ESPACIO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
SALA DE REUNIÓN	1	Espacio separado pero conectado a los puestos de trabajo con mesas de reunión y sillas con capacidad para aprox. 10 personas cuenta con tomas de energía y puntos de datos y toma eléctrica para instalación de un TV.
CUARTO TÉCNICO RACK DE COMUNICACIONES	1	Espacio cerrado con racks de cableado y de vigilancia 2 UND, y tableros eléctricos. Cuenta con aire acondicionado para garantizar temperatura permanente que oscile entre los 19° y 21°C. El espacio está completamente cerrado para evitar la fuga del aire y poder conservar las condiciones de temperatura de forma permanente. El acceso a este espacio es restringido dando cumplimiento con los subprocesos internos de la entidad, cuenta con control de acceso.
CUARTO TÉCNICO UPS	1	Espacio cerrado para la UPS´s propiedad de la entidad según necesidades particulares del inmueble y la operación. El acceso a este espacio es restringido dando cumplimiento con los subprocesos internos de la entidad, cuenta con control de acceso.
OTROS CUARTOS TÉCNICOS	GLB	Espacio cerrado con tableros eléctricos y planta eléctrica según necesidades particulares del inmueble, se encuentra fuera del espacio contratado. El acceso a este espacio es restringido dando cumplimiento con los subprocesos internos de la entidad, cuenta con control de acceso.
CAFETERÍA	1	Espacio de cafetería para el personal con muebles para almacenamiento de utensilios de cafetería, mesón con lavaplatos, mueble para 8 hornos microondas, la entidad suministra dos hornos microondas industriales, nevera, dispensadora de agua, maquina dispensadora de bebidas y/o maquina dispensadora de alimentos (estos últimos no son suministrados por la UGPP). Cuenta con aproximadamente con 25 puestos de comedor con sus

ESPACIO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
		respectivas sillas y mesas, y barras en reemplazo de algunas mesas. Cuenta con un Punto ecológico y un espacio cerrado para depósito de insumos con acceso restringido al personal de aseo cafetería suministrado por la UGPP. El servicio de cafetería de la UGPP, se limita al suministro de insumos para la preparación autoservicio de bebidas calientes, surtido de insumos en cantidades controladas de vasos desechables y servilletas, así como al aseo y desinfección de la cafetería en general. De forma coordinada con el GIT de Recursos Físicos de la Subdirección Administrativa, el contratista podrá incluir otros servicios para su personal, como el calentamiento de alimentos, dispensadoras de bebidas y/o comidas, entre otros. El lavado de los contenedores de comida o bebidas personales no está permitido en la sede. Dentro de la nevera se pueden conservar los alimentos en su contenedor sin la lonchera, bolsas y otros elementos que hayan estado en contacto con el exterior, para evitar contaminación de los alimentos de los otros usuarios.
SALA AMIGA DE LA FAMILIA LACTANTE	1	En seguimiento de la Ley 1823 DE 2017 y la Resolución 2423 de 2018 se cuenta con un espacio cómodo y salubre para la conservación de la leche materna. El acceso se encuentra controlado con control de acceso amarrado a las tarjetas de ingreso personales, la autorización de uso será a través de la Subdirección de Gestión Humana de la UGPP, según solicitud que eleve la supervisión del contrato.
ESPACIO DE PRIMEROS AUXILIOS	1	Cuenta con un espacio destinado a los primeros auxilios, debidamente señalizado y amoblado con una camilla, escalerilla y un gabinete de almacenamiento, además de implementos de emergencia. Se deberá coordinar con la seguridad y salud en el trabajo el manejo y funcionamiento de este espacio.
BAÑOS INTERNOS MUJERES	1	Batería con sanitarios, lavamanos, con dispensador de papel y de toallas de manos. Con el fin de dar cumplimiento a las políticas de austeridad, el suministro de insumos se hace de manera controlada, propendiendo por el uso eficiente, se solicita al contratista la implementación de campañas de buen uso de todos los recursos (agua, papel, energía). De forma coordinada con el GIT de Recursos Físicos de la Subdirección Administrativa, el contratista podrá incluir otros servicios o insumos adicionales para su personal, así como contribuir con el suministro de insumos adicionales, procurando la aplicación estricta de las normas ambientales y de austeridad.
BAÑOS INTERNOS HOMBRES	1	Batería con sanitarios, lavamanos y orinales con dispensador de papel y de toallas de manos. Con el fin de dar cumplimiento a las políticas de austeridad, el suministro de insumos se hace de manera controlada, propendiendo por el uso eficiente, se solicita al contratista la implementación de campañas de buen uso de todos los recursos (agua, papel, energía). De forma coordinada con el GIT de Recursos Físicos de la Subdirección Administrativa, el contratista podrá incluir otros servicios o insumos adicionales para su personal, así como contribuir con el suministro de insumos adicionales, procurando la aplicación estricta de las normas ambientales y de austeridad.

ESPACIO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
CUARTO DE ASEO	1	Espacio con pileta lava traperos con llave tipo bola o de jardín con ahorrador incorporado, debidamente impermeabilizada. Espacio controlado y a cargo del personal de servicios generales suministrado por la UGPP. El aseo y desinfección general de la sede se encuentra a cargo del personal de servicios generales suministrado por la UGPP, tanto en lo que refiere a los puestos de trabajo, zonas comunes y área de custodia, este personal tiene horarios específicos y rotación por turnos para la mejor cobertura posible, sin horarios extras, por lo cual, las rutinas se realizarán dentro de la jornada laboral diurna a la par de las actividades operativas diarias de la sede.
CUARTOS DE ALMACENAMIENTO	1	Se entrega un espacio pequeño para el almacenamiento de insumos de papelería o similar, el cual podrá el contratista dotar con el mobiliario (estante) si lo requiere para conservar estos elementos. Deberá contar con su propio candado y coordinar con el personal de aseo la limpieza periódica del espacio.

6.7.2 *SEGURIDAD Y CONTROL DE ACCESO*

La sede tiene acceso restringido y se debe dar cumplimiento estricto a lo establecido en el GA-INS-024 Instructivo Protocolo de Seguridad, el cual cuenta con un capítulo específico para la sede de Gestión Documental. Es importante mencionar que, el supervisor del contrato deberá socializar el mencionado protocolo cada vez que se realicen actualizaciones.

Adicionalmente, se establecen los formatos y procedimientos necesarios para gestionar los diferentes tipos de ingresos, tales como de ocasional de personal, permanente con puesto o sin puesto de trabajo, de ingreso o de salida de bienes, entre otros.

7. CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL

Este servicio comprende la recepción, creación, actualización y administración de inventarios, además de la marcación, rotulación y ubicación controlada de las unidades documentales en los espacios provistos para la custodia de los archivos de la UGPP.

Incluye como mínimo las siguientes las actividades:

- La conservación y preservación de documentos de acuerdo con las normas de archivística vigentes.
- La actualización de registros de inventarios que se encuentren en el área de custodia.
- La clasificación de volúmenes documentales que se encuentren en custodia.
- El análisis técnico de volúmenes documentales que no se encuentren mencionados en las series y subseries documentales de acuerdo con las Tablas de Retención Documental -TRD de la UGPP en sus diferentes versiones, para determinar su viabilidad de eliminación.

- El informe de análisis técnico del proceso de eliminación de documentos aprobados por la UGPP, soportados en la normativa vigente.
- El suministro de unidades de almacenamiento y de conservación (cajas y carpetas) para el reemplazo, cambio o reposición de las que se encuentren deterioradas o en mal estado. Dichas unidades deberán estar autorizadas por la UGPP.
- El suministro de rótulos adhesivos para la marcación de las unidades de almacenamiento y de conservación (cajas, carpetas y sobres de manila) según las dimensiones que para tal efecto defina la UGPP, abarcando el cambio o reposición de los rótulos que se encuentren deteriorados o en mal estado.
- El suministro de rótulos adhesivos para la marcación de los módulos de estantería, abarcando el cambio o reposición de los rótulos adhesivos que se encuentran deteriorados o en mal estado.
- Disponer de sobres de manila para almacenar en su interior comunicaciones oficiales y sus anexos, que se administren en custodia, abarcando el cambio o reposición de los sobres de manila que se encuentren deteriorados o en mal estado.
- El suministro de precintos para el transporte de volúmenes documentales en cajas de archivo.
- El cambio o reposición de precintos que se encuentren deteriorados o en mal estado de las cajas de archivo que se encuentren administradas en el área de custodia.
- Las actividades de seguridad de los documentos que se encuentren bajo la custodia dentro y fuera de las instalaciones de la UGPP.
- La administración del ciclo vital de los documentos y su disposición final, con atención a las disposiciones de la Tabla de Retención Documental – TRD de la UGPP.
- La recuperación y rearchivo de documentos para la prestación eficiente de los servicios contratados, incluyendo las requeridas para la atención de consultas y préstamos de documentos.

El servicio de custodia y administración en sitio de los archivos de gestión y central con cumplimiento de las políticas de seguridad de la UGPP contiene cinco (5) componentes de servicio, a saber:

1. Entrega de acervo documental al CONTRATISTA/PROVEEDOR de servicios
2. Administración de inventarios en custodia
3. Seguridad y conservación de archivos en custodia
4. Recuperación y re-archivo de documentos en custodia
5. Administración del ciclo vital y disposición final de los documentos

La descripción de estos componentes se detalla de manera independiente más adelante.

7.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

a) Realizar la recepción del acervo documental de la UGPP, en cualquier medio soporte, con las características, condiciones y plazos descritos en el Anexo Técnico de Servicios de Gestión Documental.
b) Prestar los servicios contratados que requieran la recuperación de documentos en soporte físico que hayan sido recibidos formalmente, con cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio.
c) Realizar la recepción de documentos e información en cualquier medio de soporte por parte de las administradoras de servidores públicos de régimen de prima media con prestación definida del orden nacional o de las entidades públicas del orden nacional que se encuentran

en proceso de liquidación, se ordene su liquidación o se defina el cese de esa actividad por quien la esté desarrollando y/o las que determine la Ley.
d) Realizar la recepción de documentos e información en cualquier medio soporte de las entidades que determine la Ley.
e) Realizar la recepción de documentos e información, en cualquier medio soporte, producida por las dependencias de la UGPP y que sean transferidas al archivo centralizado para su custodia.
f) Actualizar el inventario documental de la UGPP con la totalidad de los documentos de archivo, con la respectiva trazabilidad y ubicación topográfica que permita la recuperación oportuna de los documentos.
g) Realizar las actividades de custodia de documentos en cualquier medio soporte, con los niveles de seguridad y calidad que permitan mantener la integridad técnica, estructural y relacional de los documentos, desde la recepción hasta su disposición final, en las instalaciones que determine la UGPP.
h) Realizar las acciones y aplicar los estándares de conservación de los documentos y sus unidades de almacenamiento y conservación, durante las fases de archivo, que permitan garantizar su preservación, recuperación y consulta, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento.
i) Suministrar las unidades de almacenamiento y conservación de documentos y reemplazar aquellas que se encuentren deterioradas, con la debida aprobación de la UGPP.
j) Suministrar al personal asignado a las actividades de administración de custodia de archivos, la capacitación, entrenamiento, equipos, elementos de protección, de seguridad necesarios para realizar las actividades de cuelgue, descuelgue, de seguridad, conservación y preservación de documentos.
k) Realizar actividades de verificación y monitoreo al cumplimiento de las normas técnicas establecidas por el Archivo General de la Nación para la custodia de archivos, en especial lo reglamentado en el Acuerdo 001 de 2024 o las normas que la sustituyan y entregar los informes requeridos por la supervisión del contrato.
l) Realizar las actividades programadas en los planes específicos del Sistema Integrado de Conservación - SIC previamente aprobados por la UGPP, y suministrar la información y evidencias requeridas para el seguimiento y control por la UGPP.
m) Realizar las actividades de recuperación y rearchivo de documentos para la atención de solicitudes realizadas por clientes internos y externos y para los procesos propios de gestión documental.
n) Realizar las actividades de disposición final de documentos que hayan cumplido con los tiempos de retención descritos en la Tabla de Retención Documental y en cumplimiento de lo ordenado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la UGPP.

7.2 ENTREGA DE ACERVO DOCUMENTAL AL PROVEEDOR DE SERVICIOS

7.2.1 *OBJETIVO*

Realizar la entrega del Fondo Documental de la UGPP al CONTRATISTA/PROVEEDOR para su administración y custodia. El Fondo Documental comprende documentos e información en cualquier medio o soporte, cuya entrega y recepción se efectuará de conformidad con lo reportado y definido por la UGPP, con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios de gestión documental.

7.2.2 *ALCANCE*

Con la suscripción del Acta de Inicio y la instalación de la operación por parte del CONTRATISTA/PROVEEDOR en la bodega donde se encuentra el acervo documental objeto de custodia y gestión documental, se hará entrega de la totalidad de la documentación que allí se encuentre almacenada, en las condiciones físicas en que se encuentre al momento de la entrega, sin perjuicio de las validaciones que deba efectuar el contratista durante el período previsto para ello. A partir de ese momento, el CONTRATISTA/PROVEEDOR será el único autorizado para acceder al acervo documental de la UGPP y, en consecuencia, asumirá la responsabilidad por su custodia, conservación, seguridad e integridad durante la ejecución del contrato.

7.2.3 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

a) La recepción del acervo documental se realizará por cuenta y riesgo del CONTRATISTA/PROVEEDOR, quien asumirá la totalidad de los costos asociados a su ejecución. Lo anterior comprende, sin limitarse a ello, el personal, la infraestructura tecnológica, los suministros, los insumos de archivo y cualquier otro recurso o gasto logístico necesario para el desarrollo de esta actividad, por tratarse de actividades inherentes, conexas y razonablemente previsibles dentro del alcance de la prestación integral del servicio objeto del contrato.

b) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá elaborar y presentar para aprobación de la Supervisión del Contrato, dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la firma del acta de inicio, un Plan detallado para la Recepción del Acervo Documental de la UGPP, en el estado en que se encuentra.

c) El Plan detallado para la Recepción del Acervo Documental de la UGPP deberá contemplar, como mínimo, la ejecución del punteo y validación del ciento por ciento (100%) del Acervo documental que cuenta con un registro de inventario. Para tal efecto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá efectuar la lectura de los códigos de barras de las unidades de almacenamiento (cajas), de las unidades documentales (carpetas) y de los radicados o demás soportes que correspondan, según la estructura documental existente y confrontar dicha información con los registros contenidos en las bases de datos del sistema de inventario dispuesto por la UGPP.

   Como resultado de esta actividad, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá identificar, registrar y documentar todas las novedades evidenciadas, incluyendo, entre otras, faltantes, sobrantes, duplicidades, inconsistencias de identificación, diferencias en la ubicación física o cualquier otra discrepancia entre la documentación física y la reportadas en el sistema de información de inventarios, dejando la evidencia correspondiente para conocimiento y validación por parte de la supervisión del contrato.

   Como resultado del punteo y de la validación de la información, el CONTRATISTA/PROVEEDOR presentará a la supervisión del contrato un informe consolidado de las novedades identificadas. Cuando dichas novedades den lugar a actividades adicionales no previstas en el alcance inicial de la recepción del acervo documental y no sean atribuibles al CONTRATISTA/PROVEEDOR, las partes concertarán el plan de trabajo correspondiente, en el cual se definirán el alcance, las actividades, el cronograma y los recursos requeridos.

   Las actividades de ajuste que sean aprobadas por la UGPP serán ejecutadas y reconocidas económicamente con base en las tarifas unitarias establecidas en el contrato para las

actividades equivalentes o, en su defecto, conforme al mecanismo de reconocimiento económico previsto contractualmente. En ningún caso habrá lugar a reconocimiento económico por actividades derivadas de errores, omisiones o incumplimientos imputables al CONTRATISTA/PROVEEDOR.

d) Para el volumen documental que no cuente con registro de inventario, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá formalizar su recepción mediante un Acta en la que se registre, como mínimo, la cantidad de unidades de conservación (cajas) y, cuando sea posible, cualquier otra información que permita su identificación. Esta recepción no implicará la validación del contenido de la unidad documental (carpetas o radicados) ni la conciliación o cruce contra las bases de datos o sistemas de información institucional.

e) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá prever, conforme a su capacidad técnica, operativa, logística y metodológica, la ejecución integral de las actividades necesarias para la recepción del volumen documental, lo cual quedará establecido en el Plan detallado para la Recepción del Acervo Documental de la UGPP garantizando la continuidad del servicio y la integridad de la información.

f) El CONTRATISTA/PROVEEDOR podrá proponer e implementar metodologías que optimicen el proceso de recepción del acervo documental, siempre que éstas no afecten los estándares de calidad, seguridad, trazabilidad ni el cumplimiento de la normatividad archivística vigente y de los lineamientos establecidos por la UGPP. Cualquier metodología propuesta deberá ser presentada a la supervisión del contrato para su conocimiento y, cuando corresponda, para su aprobación.

g) El Plan detallado para la Recepción del Acervo Documental de la UGPP será de obligatorio cumplimiento una vez cuente con la aprobación de la Supervisión del contrato. Cualquier ajuste posterior que el CONTRATISTA/PROVEEDOR considere necesario deberá estar debidamente sustentado desde el punto de vista técnico y contar con la aprobación de la supervisión del contrato.

h) El Plan detallado para la Recepción del Acervo Documental de la UGPP deberá incluir indicadores de gestión y de cumplimiento que permitan a la UGPP realizar el seguimiento y control del avance de la recepción, de conformidad con el cronograma aprobado.

i) La actividad de recepción del acervo documental de la UGPP a cargo del CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá iniciar una vez el Plan detallado para la Recepción del Acervo Documental de la UGPP sea aprobado por la supervisión del contrato y desarrollarse durante los seis (6) meses siguientes, término estimado por la UGPP para su culminación.

j) Durante la ejecución de la actividad de ejecución del Acervo documental, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá identificar, registrar y documentar todas las novedades, inconsistencias diferencias que evidencie con respeto de la información suministrada por la UGPP o que se identifiquen como resultado del ejercicio de punteo y verificación de las unidades documentales y de conservación, así como aquellas que reflejen diferencias en las condiciones físicas, de organización, ubicación o control del Acervo documental.

   Para tal efecto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR presentará a la supervisión del contrato, con periodicidad semanal y durante los seis (6) meses previstos para esta actividad, un informe consolidado que contenga, como mínimo, el avance de la recepción, la relación detallada de las novedades identificadas, el análisis de cada una de ellas y la evidencia que la sustenta.

Las novedades debidamente documentadas, sustentadas y validadas por la supervisión del contrato, que impliquen la ejecución de actividades adicionales no previstas dentro del alcance ordinario de la recepción del Acervo documental y que no sean atribuibles al CONTRATISTA/PROVEEDOR, podrán dar lugar al reconocimiento económico correspondiente, de conformidad con los valores unitarios definidos y los procedimientos que se establezcan para tal fin. La sola inclusión de una novedad en el informe semanal no genera, por sí misma, derecho al reconocimiento económico, el cual estará sujeto a la revisión, validación y aprobación de la supervisión del contrato.

k) La recepción y verificación relacionada con el inventario del fondo documental de la UGPP deberá realizarse en sitio, en la Sede de Gestión Documental donde se encuentre el acervo documental.

l) La recepción del Acervo documental de la UGPP se efectuará en el estado físico, técnico y de organización en que se encuentre al momento de su entrega.

m) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá velar, en todo momento, por el adecuado cuidado de la documentación física y la información registrada en el sistema de información dispuesto por la UGPP para la administración del inventario documental.

n) El CONTRATISTA/PROVEEDOR es responsable por el adecuado uso de los espacios de almacenamiento, así como de garantizar la seguridad, conservación, preservación e integridad de la documentación, unidades documentales y de conservación, independiente de su soporte, que conforman el acervo documental de la UGPP, a partir de la suscripción del Acta de Inicio.

o) El CONTRATISTA/PROVEEDOR es responsable de prestar los servicios contratados que requieran la recuperación de documentos en soporte físico, recibidos formalmente, dando cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

p) Al finalizar el periodo de los seis (6) meses previstos para la ejecución de la actividad de recepción del acervo documental, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá realizar el cierre formal de la actividad mediante la entrega a la supervisión del contrato de los siguientes documentos:

    - Informe final de ejecución, que consolide las actividades desarrolladas, los resultados obtenidos, las novedades identificadas durante el proceso, las acciones adelantadas para su tratamiento y las conclusiones correspondientes.
    - Inventario consolidado y validado de la documentación recibida, incluyendo los cruces, verificaciones, conciliaciones y demás instrumentos de control utilizados durante la ejecución de la actividad.
    - Relación consolidada de las novedades identificadas durante el proceso de recepción, indicando aquellas que fueron subsanadas, las que se encuentren pendientes y las recomendaciones para su gestión posterior.
    - Acta de entrega y cierre de la actividad, suscrita por el CONTRATISTA/PROVEEDOR y la supervisión del contrato, en la que conste el cumplimiento de las obligaciones asociadas a la recepción del acervo documental y la entrega de la totalidad de los productos, soportes, bases de datos, registros, evidencias e instrumentos generados durante la ejecución de la actividad.
    - La suscripción del acta de entrega y cierre estará supeditada a la verificación y aprobación por parte de la supervisión del contrato de la totalidad de los entregables previstos. En consecuencia, la finalización de la actividad no exime al CONTRATISTA/PROVEEDOR de atender las observaciones, ajustes o aclaraciones que formule la supervisión respecto de la información o documentación entregada.

q) Finalmente, si una vez vencido el plazo de los seis (6) meses contados a partir de la aprobación del Plan detallado para la Recepción del Acervo Documental de la UGPP por la supervisión del

contrato, si el CONTRATISTA/PROVEEDOR no hace la entrega de la totalidad de los productos de cierre previstos o estos presentan inconsistencias que impidan su recibo a satisfacción por parte de la supervisión, la UGPP podrá descontar de la facturación correspondiente el equivalente a un (1) Salario Mínimo Legal Diario Vigente por cada día hábil de retraso imputable al CONTRATISTA/PROVEEDOR, hasta la entrega completa y aprobación de los productos resultantes, sin perjuicio de las demás acciones contractuales a que haya lugar.

r) La UGPP informará al CONTRATISTA/PROVEEDOR la cantidad estimada de unidades de almacenamiento (cajas) y de unidades documentales (carpetas) que, al inicio de la ejecución contractual, que no cuenten con inventario documental y, por tanto, no sean susceptibles de validación mediante el ejercicio de punteo. Respecto a esta documentación el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá realizar, durante la ejecución de la operación diaria conforme al plan de trabajo aprobado por la supervisión del contrato, el levantamiento del inventario documental registrando la información que se determine en el sistema de información o herramienta tecnológica que se disponga para este propósito, de acuerdo con los lineamientos técnicos definidos para tal efecto. La ejecución y reconocimiento económico de esta actividad se realizará con base en las cantidades efectivamente identificadas y recibidas a satisfacción por la supervisión del contrato aplicando las tarifas unitarias definidas y relacionadas con dicha actividad.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR de los servicios de gestión documental debe ejecutar las actividades de recepción del acervo documental de la UGPP, de conformidad con las normas legales vigentes y los lineamientos correspondientes.

Las cantidades estimadas del Acervo documental con corte a 31 de mayo de 2026, suministradas por el proveedor actual del servicio, son las siguientes:

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	CANTIDADES ESTIMADAS
1	Cantidad total de planillas y recibos de caja de CAJANAL actualmente en custodia.	14.749
2	Cantidad estimada del número total de folios que conforman las planillas y recibos de caja de CAJANAL.	2.986.562
3	Cantidad estimada del volumen documental que presenta deterioro físico y/o deterioro biológico.	6.981
4	Cantidad total de unidades documentales (carpetas) que cuentan actualmente con registro en el sistema MGAF.	4.614.752
5	Cantidad total de unidades documentales (carpetas) que NO cuentan actualmente con registro en el sistema MGAF.	100.000
6	Cantidad total de unidades de almacenamiento (cajas) en custodia que cuentan con inventario en el sistema MGAF.	104.383
7	Cantidad total de unidades de almacenamiento (cajas) en custodia que NO cuentan con inventario en el sistema MGAF.	26.154
8	Cantidad total mensual de unidades de conservación (cajas) que han sido ocupadas con comunicaciones oficiales radicadas que, desde el traslado del fondo documental a la sede Castilla, no han podido ser recibidas formalmente en custodia.	552
9	Cantidad total de unidades documentales (carpetas) que, desde el traslado del fondo documental a la sede Castilla, no han podido ser recibidas formalmente en custodia.	1971

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	CANTIDADES ESTIMADAS
10	Cantidad total mensual de comunicaciones oficiales físicas de entrada radicadas que, desde el traslado del fondo documental a la sede Castilla, no han podido ser recibidas formalmente en custodia.	54.239
11	Cantidad total de carpetas recibidas en el marco de los procesos de traslado documental que, a la fecha, aún no han sido incorporadas formalmente en custodia.	245
12	Cantidad total de carpetas recibidas en el marco de los procesos de traslado documental que, a la fecha, aún no han sido movilizadas a la sede Bodega Castilla.	245
13	Cantidad estimada mensual del crecimiento y uso de cajas X200 en custodia.	21
14	Cantidad estimada mensual del crecimiento y uso de cajas X300 en custodia.	10
15	Cantidad estimada mensual de creación de registros de inventario en MGAF.	5.000
16	Cantidad estimada mensual de actualización de registros de inventario en MGAF.	10.478

7.3 DEVOLUCIÓN DE ACERVO DOCUMENTAL DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS A LA UGPP

Al finalizar la ejecución del contrato, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar la entrega integral, ordenada, verificable y documentada del acervo documental administrado durante la ejecución contractual, comprendiendo la totalidad de la información, expedientes, unidades documentales y de conservación, inventarios documentales, bases de datos, registros, aplicativos, sistemas de información, manuales, procedimientos, documentación técnica y demás elementos asociados a la prestación del servicio, asegurando en todo momento la integridad, autenticidad, disponibilidad, conservación, trazabilidad y continuidad de la información institucional.

La ejecución de las actividades de cierre, entrega y empalme no generará costos adicionales para la UGPP y deberá realizarse dentro de los plazos previstos en el presente Anexo Técnico, sin afectar la continuidad de la operación ni la prestación del servicio.

Para tal efecto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá cumplir, como mínimo, las siguientes obligaciones:

a. Plan de cierre y transición de la operación

Con una antelación mínima de dos (2) meses respecto de la fecha prevista para la terminación del contrato, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá iniciar la elaboración del Plan de Cierre y Transición de la Operación, el cual deberá ser presentado a la supervisión para su revisión y aprobación.

Este plan deberá actualizarse cuando las circunstancias de la operación así lo requieran y contendrá, como mínimo:

- Cronograma detallado de cierre de la operación.
- Actividades de entrega y recibo.
- Responsables.

- Productos y entregables.
- Riesgos identificados y medidas de mitigación.
- Estrategia de continuidad del servicio.
- Actividades de transferencia de conocimiento.
- Cronograma de empalme con la UGPP o con el nuevo operador, cuando haya lugar.
- Metodología de verificación y validación de la entrega.

El Plan de Cierre y Transición deberá garantizar que el proceso de entrega de la operación se desarrolle de manera gradual, organizada, controlada y sin afectar la continuidad del servicio.

b. Verificación de la entrega

La entrega del acervo documental administrado por el CONTRATISTA/PROVEEDOR estará sujeta a la verificación conjunta de las partes involucradas mediante muestreo estadístico, verificaciones físicas, conciliaciones documentales, validaciones en los sistemas de información, revisiones técnicas o cualquier otro mecanismo de control que determine la supervisión, sin perjuicio de las demás comprobaciones que la Entidad considere necesarias.

Las diferencias o inconsistencias detectadas deberán ser corregidas por el CONTRATISTA/PROVEEDOR antes del cierre de la operación y sin generar costo adicional para la UGPP.

c. Requisito para el recibo final de la operación

La totalidad del inventario documental, sus soportes, bases de datos, registros y demás entregables deberán encontrarse debidamente actualizados, conciliados, validados y aprobados por la UGPP antes de la terminación del contrato, constituyéndose este requisito en condición indispensable para el recibo final de la operación, sin perjuicio del trámite de liquidación del contrato y de las responsabilidades que legalmente subsistan.

d. Entrega final de la operación

La entrega final comprenderá, como mínimo:

- La totalidad de las unidades documentales y unidades de conservación administradas y bajo custodia, debidamente organizadas, identificadas, ubicadas físicamente y plenamente concordantes con los inventarios documentales.
- El Sistema de Información de Inventario Documental de la UGPP completamente actualizado.
- Las bases de datos, matrices de control, reportes operativos y demás herramientas de apoyo a la gestión documental.
- Los manuales, procedimientos, instructivos, configuraciones, parametrizaciones, documentación técnica y demás información generada durante la ejecución del contrato.
- La relación y entrega de llaves, dispositivos, carnés, equipos, elementos de identificación, insumos, licencias, medios de almacenamiento y demás bienes suministrados para la ejecución contractual.
- La entrega de toda la información en los formatos definidos por la UGPP.

f. Transferencia del conocimiento

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá ejecutar un proceso formal de transferencia de conocimiento a la UGPP o al nuevo operador, según corresponda, mediante jornadas de empalme, mesas técnicas, acompañamiento operativo, entrega de memorias técnicas, manuales, procedimientos, registros y demás documentos que permitan garantizar la continuidad de la operación documental.

De cada actividad de transferencia se levantará la correspondiente acta con indicación de participantes, temas tratados, compromisos y evidencias, de conformidad con los formatos y lineamientos técnicos definidos por la UGPP.

g. Informe Final de Cierre de la Operación

El Informe Final de Cierre de la Operación constituirá un entregable contractual obligatorio y deberá ser aprobado por la supervisión como requisito previo para el recibo final de la operación.

Toda la información contenida en dicho informe deberá estar debidamente soportada mediante actas, inventarios, reportes de los sistemas de información, registros fotográficos, bases de datos, certificaciones, estadísticas, informes técnicos y demás evidencias que permitan verificar su contenido.

Como mínimo, el informe deberá contener:

1. Antecedentes generales de la operación.

2. Estado de la operación al momento del recibo del contrato.

3. Resumen ejecutivo de la ejecución contractual.

4. Cumplimiento de las obligaciones contractuales.

5. Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), indicadores y demás obligaciones técnicas.

6. Estado de la infraestructura física utilizada para la operación, incluyendo bodegas, áreas de trabajo, mobiliario, estanterías, equipos, condiciones ambientales, seguridad física y demás aspectos relevantes.

7. Estado del acervo documental bajo custodia, indicando su nivel de organización, conservación, ubicación, volumen documental administrado y novedades relevantes.

8. Estado de los sistemas de información, inventarios documentales, bases de datos, aplicativos y demás herramientas tecnológicas utilizadas durante la operación.

9. Estado del talento humano dispuesto para la operación, estructura organizacional, perfiles críticos y demás aspectos relevantes para el proceso de empalme.

10. Estado financiero de la ejecución contractual, incluyendo valor inicial, modificaciones, adiciones, prórrogas, valor ejecutado, saldo contractual y obligaciones económicas pendientes, cuando aplique.

11. Relación de riesgos operativos, contractuales, tecnológicos, archivísticos, de infraestructura y de seguridad de la información identificados durante la ejecución del contrato, indicando su estado y las acciones implementadas.

12. Estado de los hallazgos, observaciones, planes de mejoramiento, requerimientos de auditoría y demás actuaciones de control relacionadas con la operación.

13. Relación de obligaciones pendientes y recomendaciones para la continuidad de la prestación del servicio.

14. Matriz consolidada de asuntos pendientes, indicando actividad, estado de avance, responsable, nivel de riesgo y observaciones.

15. Relación del volumen documental que se encuentra en proceso de entrega a la UGPP por parte de otras entidades y que aún no ha ingresado formalmente a custodia.

16. Relación del volumen documental inventariado y pendiente por inventariar.

17. Relación del volumen documental que se encuentra en proceso de traslado desde las dependencias de la UGPP hacia la custodia documental.

18. Relación del volumen documental que se encuentra en procesamiento por demanda y pendiente de devolución a custodia.

19. Relación del volumen documental que se encuentre en préstamo.

20. Relación del volumen de radicados de entrada que se encuentren en trámite y pendientes de incorporación a custodia.

21. Relación de los anexos técnicos, inventarios, bases de datos, reportes, actas y demás soportes documentales que hacen parte del informe.

7.4 ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN CUSTODIA

7.4.1 *OBJETIVO*

Administrar los inventarios de archivo de la UGPP mediante la identificación, control, actualización y verificación de los registros de las unidades documentales, así como de los movimientos que se realizan en razón de los trámites de los documentos de archivo, con el fin asegurar su ubicación y trazabilidad, integridad, disponibilidad y consistencia de la información durante todo su ciclo de vida.

7.4.2 *ALCANCE*

Incluye todos los documentos de archivo administrados por la UGPP, los que sean entregados al área de custodia, incluyendo aquellos recibidos como consecuencia de la asunción de las competencias legales y administrativas por la UGPP, por traslados efectuados por las dependencias, servidores públicos y contratistas de la UGPP, así como la documentación que ingrese mediante los diferentes canales institucionales de recepción.

7.4.3 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

El proceso de administración de inventario en custodia se compone de las siguientes fases:

a) Recibir los documentos en custodia.
b) Crear los registros de inventario de las unidades documentales recibidas en el sistema que para tal fin defina la UGPP
c) Validar el ingreso de los registros de documentos
d) Ajustar novedades de validación de registros
e) Ingresar registros validados y ajustados al sistema de administración de inventarios que defina La UGPP
f) Solicitar recuperación de documentos o de expedientes
g) Crear expediente o Incorporar documentos ingresados en expedientes ya creados.
h) Crear el expediente en el sistema de inventarios o herramienta tecnológica que defina o disponga la UGPP.

i) Actualizar el registro de inventario del expediente conforme los documentos incorporados al expediente en el sistema de administración de inventarios o herramienta tecnológica que defina o disponga la UGPP, de conformidad con las normas legales vigentes y los lineamientos técnicos en la materia. Ejecutar los servicios de gestión de expedientes (organización, virtualización)
j) Actualizar el registro de inventario del expediente
k) Ingreso a custodia del expediente en ubicación definida
l) Realizar el levantamiento de información y la elaborar el registro de inventario en el sistema de inventario o herramienta tecnológica definida o dispuesta por la UGPP para todas las unidades documentales físicas que no cuenten con un registro previo o inventario documental. El servicio comprende, entre otras actividades: la validación física y revisión campo a campo de los registros existentes, la actualización, modificación, depuración, complementación o ajuste de la información registrada en la base de datos de inventarios, la incorporación de datos omitidos o incompletos, la corrección de inconsistencias, errores de digitación, descripción, clasificación o ubicación documental, el cargue y validación final de la información procesada en la herramienta tecnológica dispuesta por la UGPP, la generación, impresión y adherencia del rótulo actualizado, cuando aplique, conforme a la descripción archivística resultante, sobre la unidad de conservación (caja), la unidad documental (carpeta) o la comunicación oficial radicada contenida en sobres u otro soporte de conservación. La ejecución de esta actividad deberá garantizar la trazabilidad de los cambios efectuados y la conservación de la integridad de la información documental. No habrá lugar al reconocimiento económico de este servicio cuando las correcciones, ajustes o actualizaciones correspondan a errores, inconsistencias, omisiones o reprocesos atribuibles al proveedor derivados de actividades ejecutadas previamente en el marco del contrato.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR de los servicios de gestión documental debe ejecutar las actividades de administración de inventarios en custodia, de conformidad con las políticas de gestión documental vigentes y las actividades descritas en los documentos aprobados en el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la UGPP.

7.4.4 *REGLAS DE NEGOCIO*

Las reglas de negocio para este servicio se relacionan en los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la UGPP.

7.5 SEGURIDAD Y CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS EN CUSTODIA

7.5.2 *OBJETIVO*

Ofrecer seguridad y conservación de los documentos de archivo en custodia garantizando su integridad física y funcional, sin alterar su contenido.

7.5.3 *ALCANCE*

Incluye todos los documentos de archivo que se encuentren en custodia de la Subdirección de Gestión Documental en la sede de Gestión Documental donde se encuentra ubicado el archivo centralizado de gestión.

7.5.4 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

a) **ACTIVIDADES PARA LA SEGURIDAD DE ARCHIVOS EN CUSTODIA:**

1. Solicitar autorización de ingreso de personas a custodia.
2. Revisar solicitud de ingreso de personas.
3. Aprobar solicitud de ingreso de personas.
4. Registrar el ingreso de personas.



b) **ACTIVIDADES PARA LA CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS EN CUSTODIA:**

1. Sensibilizar y tomar conciencia
2. Prevenir y atender desastres
3. Inspeccionar instalaciones donde se custodian los archivos
4. Reportar las novedades sobre daño en las instalaciones
5. Solicitar gestión de reparación
6. Gestionar la reparación que aplique
7. Monitorear y controlar condiciones ambientales
8. Limpiar áreas de custodia y documentos.
9. Controlar Plagas
10. Re almacenar unidades documentales en Cajas
11. Establecer medidas preventivas



c) **ACTIVIDADES PARA LA LIMPIEZA DE ARCHIVOS EN CUSTODIA:**

1. Limpiar las áreas de custodia documental, de mobiliario y unidades de conservación.
2. Limpiar las unidades de almacenamiento en seco con bayetilla blanca humedecida.
3. Extraer unidades documentales contenidas en unidad de almacenamiento.
4. Limpiar externa de las unidades documentales usando aspiradora con filtro de agua o hidrofiltro.
5. Eliminar material abrasivo o metálico como clips y grapas en la UGPP.
6. Almacenar la documentación en su unidad de almacenamiento, una vez efectuada la limpieza de forma segura.

El personal que realice actividades de limpieza de depósitos debe ingresar a estos con todos los elementos de protección personal (bata u overol de trabajo, gorro o cofia, tapabocas, guantes de nitrilo, gafas protectoras y guantes de caucho según necesidad) y portarlos adecuadamente durante el tiempo que duren las actividades, de conformidad con el Instructivo de limpieza de Archivos del Archivo General de la Nación.

7.6 PROTOCOLOS DE INTERVENCIÓN Y RESTAURACIÓN DOCUMENTAL

8.6.1 OBJETIVO

Establecer las acciones técnicas de carácter correctivo destinadas a recuperar la integridad física y funcional de los documentos que presentan deterioros, garantizando su estabilidad química y física para asegurar la conservación de la información a largo plazo.

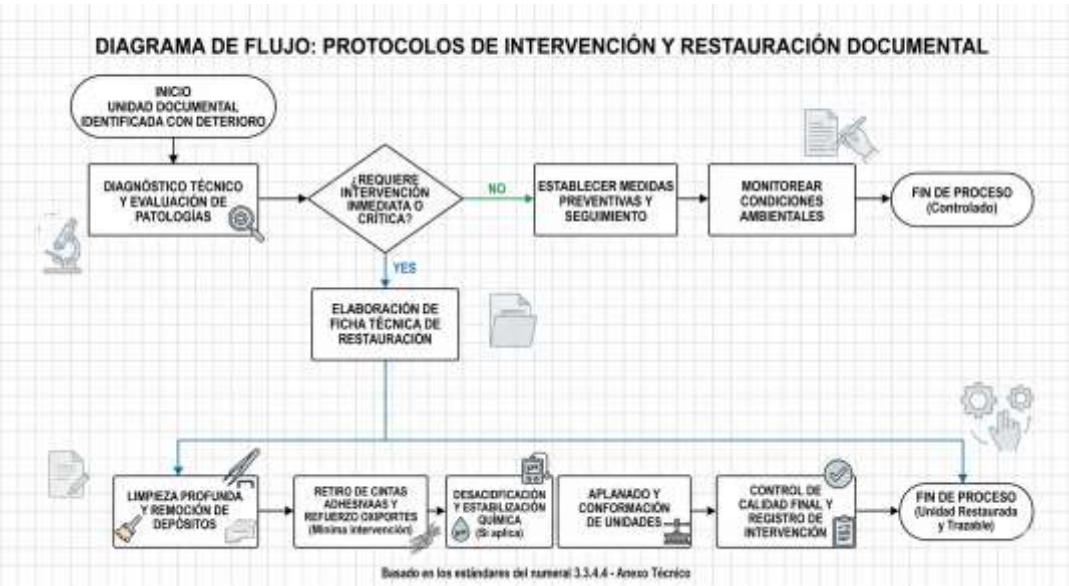
7.6.2 *ALCANCE*

Aplica para todas las unidades documentales bajo custodia que, derivado de los procesos de inspección o limpieza, sean identificadas con alteraciones físicas o químicas que comprometan su soporte.

Nota: El contratista o proveedor deberá contar con personal técnico especializado para ejecutar estas intervenciones sin alterar la autenticidad de los documentos.

7.6.3 *DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES*

A. Realizar una evaluación técnica individualizada de las unidades documentales afectadas para identificar patologías como acidez, presencia de microorganismos, manchas, cintas adhesivas degradadas o debilidad mecánica del soporte. Los resultados deben registrarse en fichas técnicas de conservación.
B. Ejecutar procedimientos de limpieza mecánica especializada para eliminar depósitos de suciedad incrustada, utilizando herramientas de precisión y métodos que no afecten la estabilidad de las tintas ni la flexibilidad del papel.
C. Proceder a la remoción técnica de cintas adhesivas, ganchos metálicos oxidados u otros elementos ajenos al documento que generen procesos de deterioro químico o físico, empleando solventes o herramientas que no dejen residuos nocivos.
D. Realizar la reparación de roturas, desgarros o faltantes mediante el uso de papeles de fibras largas de pH neutro y adhesivos estables, con el fin de devolver la continuidad física al folio y permitir su manipulación segura durante los procesos de consulta o digitalización.
E. En el proceso de desacidificación y estabilización química aplicar tratamientos de neutralización de acidez en aquellos documentos cuyo soporte presente altos niveles de fragilidad o amarillamiento, asegurando un entorno químico favorable para detener la degradación interna de las fibras celulósicas.
F. En el proceso de aplanado y conformación de unidades corregir deformaciones, dobleces o arrugas mediante métodos de humectación controlada y secado bajo presión, devolviendo la planimetría original a los folios para su correcto almacenamiento en las unidades de conservación definitiva.
G. En el proceso de control de calidad y registro de intervención verificar que cada proceso de restauración cumpla con los estándares técnicos internacionales de mínima intervención y reversibilidad. Todas las acciones realizadas deben ser reportadas en el sistema de información de la UGPP para mantener la trazabilidad de la historia clínica del documento.



7.7 RECUPERACIÓN Y RE-ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN CUSTODIA

7.7.2 *OBJETIVO*

Realizar las acciones necesarias para la recuperación y re-archivo de las unidades documentales que sean solicitadas para la atención de los servicios de gestión documental que ofrece la Subdirección de Gestión Documental a los usuarios internos y externos.

7.7.3 *ALCANCE*

Incluye todos los documentos en diferentes medios de soporte almacenados y custodiados por la UGPP, en sus diferentes etapas de archivo.

7.7.4 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

El proceso se compone de las siguientes fases:

a) Recibir solicitud de recuperación.
b) Validar si el usuario de solicitud está autorizado.
c) Verificar la completitud de datos de solicitud.
d) Validar si la UGPP documental a recuperar ha sido ingresada a custodia.
e) Recuperar unidad documental.
f) Remitir unidad documental a usuario autorizado del grupo de consulta y préstamo.
g) Devolver unidad documental al usuario de Custodia.
h) Validar contenido y estado de la UGPP documental.
i) Ubicar unidad en su ubicación física.
j) Actualizar registro de inventario
k) Generar reportes de servicios de custodia

7.7.5 *REGLAS DE NEGOCIO*

Se relacionan en los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la UGPP.

7.8 ADMINISTRACIÓN DEL CICLO VITAL Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS

7.8.2 *OBJETIVO*

Realizar las transferencias documentales durante el ciclo vital del documento, contemplando lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental aprobadas de la UGPP. Así mismo, realizar las actividades de disposición final de documentos aprobadas por el Comité de Desarrollo Administrativo de la UGPP.

7.8.3 *ALCANCE*

Inicia con la identificación de expedientes cerrados, incluye las actividades de administración del ciclo de vida del documento en las diferentes fases de archivo y finaliza con las actividades de disposición final de los documentos aprobada por el Comité de Desarrollo Administrativo.

7.8.4 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

Fases de ejecución del proceso:

a) Conformación y/o actualización de Expedientes
b) Cierre de expedientes en cualquier medio de soporte
c) Transferencia entre ciclos de vida de documentos
d) Disposición final de documentos

El operador de los servicios de gestión documental debe ejecutar las actividades de gestión de comunicaciones oficiales de entrada, de conformidad con las políticas de gestión documental vigentes y las actividades descritas en los documentos aprobados en el sistema integrado de gestión.

8. REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE

La reprografía se refiere a todo tipo de reproducción de documentos que se requieran para la prestación de los servicios de gestión documental. Este servicio incluye la prestación integral de los servicios de reproducción de documentos en soporte papel, grabación de medios (disco compacto, DVD), digitalización en aplicativos diferentes al aplicativo de virtualización de la UGPP (Kofax), en todas las sedes.

Los servicios de reprografía excluyen las actividades de gestión de comunicaciones de salida desde las bandejas de impresión o envío del gestor documental, que son realizadas por un Operador Postal contratado por la entidad, actualmente a cargo de Servicios Postales Nacionales 4-72.

8.1 OBJETIVO

Prestar el servicio integral de reproducción de documentos a través de la impresión, copiado y grabación de medios digitales.

8.2 ALCANCE

Contempla la reprografía (impresión, copiado, digitalización y grabación de documentos digitales en medios portables como CD, DVD, memoria USB) solicitada por los servicios de gestión documental, las unidades administrativas de La UGPP y realizada a documentos oficiales que soportan la gestión administrativa y misional de la UGPP.

Los equipos y el software de captura y procesamiento de imágenes deben ser suministrado por el CONTRATISTA/PROVEEDOR.

El valor ofertado por el CONTRATISTA / PROVEEDOR debe considerar la reprografía de documentos necesaria para la prestación de los servicios de gestión documental contratados.

El valor ofertado por el CONTRATISTA / PROVEEDOR deberá contemplar el valor del recurso humano, equipos de cómputo, impresoras, scanner, grabadores de discos compactos, insumos, instalación, mantenimiento preventivo y correctivo, licencias de software y puesta en operación.

Los servicios se prestarán en las diferentes sedes de la UGPP, ubicadas en las siguientes direcciones:

SEDE	DIRECCIÓN
Bogotá Corporate Center	Avenida Calle 26 No. 69 B -45 Pisos 2, 6 y 8, Bogotá, D. C.
Sede Gestión Documental	Carrera 78G No. 6 B – 82, barrio Castilla en Bogotá

En caso de ser necesario, la UGPP podrá modificar o adicionar las sedes en las que se requiera el servicio.

En la sede principal Bogotá Corporate Center, se deben disponer equipos de impresión, en los pisos 6 y 8, adicionalmente en la Dirección General ubicada en el piso 2, se debe disponer un equipo de reprografía multifuncional, de alta calidad, con tinta a color.

En caso de presentarse una contingencia o situaciones de fuerza mayor en la sede de ejecución del contrato, EL CONTRATISTA / PROVEEDOR deberá disponer de los mecanismos y medios suficientes en sus sedes propias, garantizando el servicio de reprografía y conservando la confidencialidad de la información, para que el servicio no sea interrumpido, previa programación con la supervisión del contrato.

Para lo anterior, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá presentar un plan que contenga recursos físicos, técnicos, tecnológicos y humanos requeridos, así como las actividades a realizarse; contemplando desde el traslado, hasta el retorno de los documentos a las respectivas sedes de la UGPP, cumpliendo para ello con los protocolos y acuerdos de niveles de servicios establecidos, garantizando la integridad física de la documentación, así como la reserva y confidencialidad de la información contenida en los documentos.

8.3 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

a) Suministrar los equipos e insumos para la prestación de servicios de impresión, copiado, grabación de medios (CD/DVD) y digitalización de documentos, en cada una de las sedes de la UGPP, que permita la atención de la demanda de servicios en cumplimiento de los tiempos definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para cada tipo de trámite.

b) Mantener registros de consumo de servicio de reprografía, con identificación relativa al tipo de servicio, fechas, solicitante, unidad administrativa y consumo de papel en un software especializado, que permita identificar las cantidades de demandas del servicio efectivamente prestados.

c) Garantizar la continuidad en la prestación del servicio de reprografía con reparaciones y/o reemplazos oportunos de equipos y suministro de insumos para la atención de la demanda, en los horarios señalados por la UGPP, garantizando la continuidad del servicio durante todo el día.

d) Estar en capacidad de atender demandas extraordinarias de servicios de reprografía acordados entre las partes y dando cumplimiento a cronogramas específicos para la atención de dichos servicios.

e) Asegurar el cumplimiento del protocolo y programa de reprografía de la UGPP, en cada uno de los Puntos de Atención dispuestos en las sedes.

f) Aplicar los controles necesarios para garantizar el adecuado uso de los servicios de reprografía.

h) Sugerir las mejores prácticas para la racionalización del consumo de papel.

i) Presentar los informes y reportes requeridos por la UGPP.

8.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO REPROGRAFIA

El servicio contempla la reprografía (impresión, copiado y grabación de documentos digitales en medios portables como CD, DVD, memoria USB), estos servicios serán solicitados por la Subdirección de Gestión Documental y demás unidades administrativas de la UGPP, en razón a las funciones que soportan la gestión administrativa y misional, de acuerdo con las siguientes definiciones:

Impresión: Se refiere a la reproducción en soporte papel de documentos oficiales, solicitados por los funcionarios de las dependencias administrativas ubicadas en las distintas sedes de la UGPP. Este servicio se debe prestar con cumplimiento del protocolo y del programa de reprografía, vigentes en la UGPP.

Fotocopias: Se refiere a la reproducción de documentos oficiales impresos en soporte papel, solicitados por los funcionarios de las unidades administrativas ubicadas en las distintas sedes. Este servicio se puede solicitar para altos volúmenes documentales, para lo cual es necesario cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio suscrito entre la Subdirección de Gestión Documental y las dependencias administrativas que requieran este tipo de servicios masivos. Este servicio se debe prestar con cumplimiento del protocolo de reprografía vigente en la UGPP.

Digitalización: Se refiere a la captura de imágenes de documentos oficiales impresos en soporte papel, solicitados por los funcionarios de las dependencias administrativas ubicadas en las distintas sedes o requeridos por los demás servicios de gestión documental. La captura y procesamiento de imágenes se debe realizar en un software diferente de Kofax, el cual debe ser suministrado por el CONTRATISTA/PROVEEDOR. Este servicio se debe prestar con cumplimiento de los protocolos e instructivos vigentes en la UGPP.

Grabación de medios: Se refiere a la grabación de documentos digitales en medios portables tales como discos compactos (CD), Disco digital versátil (DVD), Memorias portátiles USB, solicitados por los funcionarios de las dependencias administrativas ubicadas en las distintas

sedes. Este servicio se debe prestar con cumplimiento de los protocolos de reprografía vigentes en la UGPP.

Los servicios de reprografía podrán ser modificados por la UGPP en condiciones de tiempo, modo, lugar y cantidades, con el fin de prestar los servicios requeridos por las diferentes dependencias administrativas y optimizar los procesos de gestión documental en los Centros de Atención Documental - CAD.

Con la debida programación, la SGD solicitará servicios de reprografía masiva, de acuerdo con las solicitudes efectuadas por las unidades administrativas.

Las reproducciones ilegibles o defectuosas de documentos que sean atribuibles al CONTRATISTA/PROVEEDOR no serán reconocidas como servicios prestados a satisfacción por la UGPP, por tanto, no serán objeto de facturación.

Se debe presentar al inicio del contrato y ejecutar durante su vigencia, un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos proporcionados para la prestación del servicio de reprografía con los estándares de calidad requeridos.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe organizar la disposición de los equipos para la atención de la demanda del servicio de reprografía en todas las sedes de la UGPP, cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicio contractuales.

Se requiere la instalación de un equipo de reprografía multifuncional, de alta calidad, con tinta a color, en el despacho de la Dirección General en el piso 2 de la sede Administrativa Principal, con el fin de realizar las reproducciones de documentos que se requieran permanentemente en ese despacho.

Para la prestación del servicio, se debe tener en cuenta lo contemplado en el documento GA-INS-068 Programa Específico de Reprografía y el Protocolo de Reprografía, publicados en el Site de la UGPP, desarrollando para ello las siguientes actividades:

- Recibir la solicitud del respectivo servicio, por parte del funcionario de manera presencial o por correo electrónico, según corresponda.

- Validar que se pueda prestar el servicio, de acuerdo con el protocolo y programa específico de reprografía, En caso de que no se cumpla con el protocolo y programa de reprografía, se deberá informar al solicitante que no se encuentra autorizado para acceder al servicio solicitado.

- Reproducir en medio físico y/o digital el documento solicitado, para lo cual deberá introducir el código correspondiente al área o dependencia, de acuerdo con el centro de costo, configurado previamente por el CONTRATISTA/PROVEEDOR en cada uno de los equipos dispuestos para el servicio.

- Descargar anexos y copiar en CD, DVD o USB, los archivos cargados a las comunicaciones de salida.

- Entregar a los funcionarios o a etapas posteriores del proceso, según corresponda, los documentos reproducidos.

- Garantizar la integridad física de los documentos a reproducirse.

- Registrar la información para control del servicio, en las planillas establecidas en el programa específico de reprografía, así como en el integrador desarrollado por el CONTRATISTA/PROVEEDOR para tal fin.

- Llevar el control de desperdicios ocasionados por reproducciones ilegibles o defectuosas de documentos; tanto los generados por error de los funcionarios, como los generados por error en el servicio, en este último caso no se reconocerá para pago en la facturación.

REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS



CARACTERÍSTICAS ESTÁNDAR DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y GRABACIÓN DE MEDIOS

Caracteristicas fisicas			Requisitos técnicos	
Tipo	Forma documental	Estado	Captura	Fichero
Texto		Texto bien contrastado	Blanco y Negro 240 DPI	PDF
		Texto mal contrastado	Blanco y Negro 240 DPI	
Gráficos	Fotografías		Blanco y Negro 240 DPI	
	Planos	Buena conservación / Bien contrastados	Blanco y Negro 240 DPI	
		Mala conservación / Mal contrastados	Blanco y Negro Maximo 300 DPI	
		Color (Información significativa)	Blanco y Negro 240 DPI	
Sonoro			48 KHZ, 24 Bits	WAV para grabación MP3 (128KBs)

8.5 REGLAS DE NEGOCIO

Se relacionan en los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la UGPP.

9. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Los servicios asociados a la administración de los archivos dirigidos a clientes internos y externos contienen tres (3) componentes de servicio:

1) Solicitudes de consulta y préstamo de documentos

2) Gestión de tutelas y derechos de petición a cargo de la Subdirección de Gestión Documental

3) Servicio de transporte de documentos

Los servicios de gestión documental que soportan los trámites misionales y administrativos de la UGPP que se ofrecen a usuarios externos, son:

- Traslados por no competencia
- Clasificación de comunicaciones en expedientes digitales, consulta y préstamo de documentos
- Búsqueda de documentos al interior de las unidades documentales (Expedientes, radicados, formatos empastados, etc.)
- Recuperación de unidades documentales
- Atención de inspecciones judiciales
- Desglose de documentos
- Emisión de certificaciones

- Atención de derechos de petición de copias de las unidades documentales que tiene en custodia la UGPP, que se deben gestionar por la Subdirección de Gestión Documental
- Transporte de documentos entre sedes o recibidos de otras entidades.

9.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO

a) Atender las solicitudes de consulta y préstamo de documentos en cualquier medio de soporte, de acuerdo con las condiciones específicas para cada tipo de trámite.

b) Apoyar operativamente las respuestas a los derechos de petición y acciones de tutelas por solicitud de copias de las unidades documentales que tiene en custodia la UGPP, que se deben gestionar por la Subdirección de Gestión Documental, dentro de los tiempos de Ley.

c) Prestar los servicios de clasificación de comunicaciones oficiales en los expedientes a los cuales pertenecen, en los tiempos que se definan para cada tipo de trámite.

d) Prestar los servicios de transporte de documentos entre las sedes y desde las entidades que transfieran archivos a la UGPP.

9.2 SOLICITUDES DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

9.2.1 *OBJETIVO*

Suministrar de forma oportuna los documentos físicos y/o digitales a las unidades, al ciudadano y funcionarios autorizados de las unidades administrativas de la UGPP que lo requieran, aplicando los requisitos de seguridad para el acceso a la consulta, recuperación y visualización de la información.

9.2.2 *ALCANCE*

El subproceso inicia con la solicitud de consulta o préstamo de documentos que se encuentran en custodia del archivo de gestión y central, realizada por los funcionarios autorizados, y finaliza con la atención al requerimiento del solicitante en cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio para cada tipo de solicitud.

9.2.3 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS*

A través de este servicio el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe atender las solicitudes de consulta y préstamos de documentos en diferentes medios de soporte, realizadas a través de diferentes canales, tales como correo electrónico, aplicativos Dexon, BPM, sistema de inventario y demás herramientas o medios tecnológicos que disponga la UGPP.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe realizar el registro de cada solicitud en un sistema de información especializado que permita controlar detalladamente el servicio, clasificarla por prioridad de atención, de acuerdo con los niveles de servicio suscritos con las unidades administrativas, realizar la búsqueda de información en los sistemas de información

institucionales, solicitar los servicios de recuperación, reprografía, transporte de documentos y disponer la información solicitada a los funcionarios autorizados de la UGPP o a unidades con las cuales se tenga convenio.

Este servicio incluye la atención de solicitudes de inspecciones judiciales, desglose de documentos y traslado de documentos por no competencia, los cuales requieren el retiro de documentos originales en calidad de préstamo o definitivo.

Los servicios de consulta y préstamo de documentos se clasifican de la siguiente manera:

TIPO DE SERVICIO	LÍNEA DE SERVICIO	FORMA DE ENTREGA
Consulta	Solicitud de consulta por parte de funcionarios autorizados	Consulta de documentos originales en sede de gestión documental Consulta de documentos digitales en sede de gestión documental
	Inspecciones judiciales	
	Validación existencia de documentos	
	Validación de completitud de documentos virtuales	
Recuperación	Solicitud de préstamo por parte de funcionarios autorizados	Préstamo de documentos originales en puesto de trabajo de funcionario autorizado. Copia digital en carpeta compartida o servidor FTP. Copia digital en medios magnéticos/electrónicos Copia digital en medios magnéticos/electrónicos, con certificación. Retiro de documentos originales del archivo. Préstamo de documentos originales para intervención documental de la Subdirección de Gestión Documental. Préstamo de documentos originales a la UGPP, entes de control o instancias judiciales.
	Copia digital de documentos	
	Copia física de documentos	
	Desglose de documentos	
	Traslado por no competencia	
	Certificación de actos administrativos de primera copia que presta mérito ejecutivo Certificación de existencia de documentos que reposen bajo la custodia de la Subdirección de Gestión Documental, naturaleza, soporte, estado de conservación.	
	Intervención documental	
	Inspecciones judiciales	
Paz y Salvo	Emisión de paz y salvo a funcionarios	Certificación de paz y salvo de préstamos de documentos originales a funcionarios
Cambio de Datos de identificación de expedientes	Cambio de metadatos en los sistemas con los que cuenta la UGPP. De ser necesario debe incluir la ordenación, digitalización, indexación y exportación a los aplicativos.	Expediente digital con metadatos corregidos y sistema de inventario con registros actualizados
Clasificación de documentos digitales en expedientes parafiscales	Clasificar documentos digitales para conformación de expedientes parafiscales	Expediente digital clasificado y disponible en ruta definida por la UGPP

A continuación, se presenta una descripción de cada uno de los servicios que requiere la UGPP para la consulta de documentos:

a) Solicitud de consulta por parte de funcionarios autorizados: Servicio que consta disponer el expediente (s) o radicado(s) en soporte físico en el centro de gestión documental para consulta.

b) Inspecciones judiciales: Servicio que se refiere al préstamo de expedientes o radicados en el centro de gestión documental o unidad administrativa solicitante para la consulta por parte de un ente de control o de seguridad.

c) Validación de existencia de documentos: Servicio que se refiere a la verificación de la existencia de la UGPP documental en el archivo de La UGPP, en caso de no existir el documento requerido se emite certificación por solicitud.

d) Validación de completitud de documentos virtuales: Servicio que se refiere a realizar una verificación para constatar y asegurarse que las versiones digitales de los documentos que se encuentran en los aplicativos de la UGPP corresponden con los documentos originales.

A continuación, se presenta una descripción de cada uno de los servicios que requiere la UGPP para la recuperación de documentos:

a) Solicitud de préstamo por parte de funcionarios autorizados: Servicio que se refiere al préstamo de expedientes o radicados en las sedes de las unidades administrativas solicitantes de la UGPP.

b) Copia digital de documentos: Servicio que se refiere a la descarga de imágenes digitales de documentos desde los aplicativos de la UGPP que se disponen en un medio para su consulta.

c) Copia física de documentos: Servicio que se refiere a la impresión de imágenes digitales de documentos desde los aplicativos de la UGPP o se realiza una reproducción del documento original en copia física.

d) Desglose de documentos: Servicio que consiste en recuperar y entregar la(s) pieza(s) documental(es) originales a la UGPP administrativa solicitante. En la UGPP documental se incorpora testigo documental de desglose y copia del documento desglosado. Se debe garantizar que el testigo documental de desglose de los expedientes y/o radicados desglosados se encuentren incorporados tanto en el físico como en el digital.

e) Traslado por no competencia: Servicio que consiste en recuperar y entregar la(s) pieza(s) documental(es) originales. En la UGPP documental se incorpora testigo documental que incluye la comunicación del traslado y copia del documento trasladado. Se debe garantizar que los testigos documentales del traslado de los expedientes y/o radicados se encuentren incorporados tanto en el físico como en el digital.

f) Certificación de existencia de documentos que reposen bajo la custodia de la Subdirección de Gestión Documental, naturaleza, soporte, estado de conservación: Servicio que consiste en recuperar y verificar el documento o documentos dentro de la UGPP documental. De acuerdo con lo solicitado se puede verificar la naturaleza, estado de conservación y soporte

g) Certificación de documentos: Servicio que consiste en recuperar y verificar el acto administrativo (Resolución, fallo o sentencia) original o copia simple dentro de la UGPP documental. De acuerdo con lo verificado se emite copia de documento con certificación de que presta mérito ejecutivo o certificación de que no se cuenta con el documento original que presta mérito ejecutivo.

h) Intervención documental: Servicio que consiste en la recuperación de unidades documentales requeridas por la Subdirección de Gestión Documental para realizar procesos de intervención documental (organización, virtualización, etc)

i) Inspecciones judiciales: Servicio que se refiere a la recuperación de las piezas documentales solicitadas por entes de control o de seguridad. En la UGPP documental se incorpora testigo documental de inspección judicial y copia del documento retirado. Se debe garantizar que los testigos documentales de la inspección de los expedientes y/o radicados se encuentren incorporados tanto en el físico como en el digital.

j) Emisión de paz y salvo a funcionarios: Servicio que consiste en la verificación de documentos pendientes de devolución por parte de un funcionario y la emisión de correo electrónico a la Subdirección de Gestión Humana informando si el funcionario se encuentra a paz y salvo como parte del trámite de desvinculación, cambio de funciones o dependencia.

k) Cambio de Datos de identificación de expedientes: Servicio que consisten en Cambio de metadatos en los sistemas con los que cuenta la UGPP, de ser necesario debe incluir la ordenación, digitalización, indexación y exportación a los aplicativos y actualización del registro de inventario.

l) Clasificación de documentos digitales en expedientes parafiscales: Servicio que consiste en Clasificar documentos digitales para conformación de expedientes parafiscales.

ONTRATISTA/PROVEEDOR de los servicios de gestión documental deberá ejecutar las actividades de gestión de consultas y préstamos, de conformidad con las políticas de gestión documental vigentes y las actividades descritas en los documentos aprobados en el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe administrar los canales de solicitudes de consultas y préstamos de documentos, realizar la priorización de la atención del servicio conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicios - ANS suscritos y solicitar la demanda de servicios de recuperación de documentos físicos a custodia, transporte y/o reproducción de documentos.

9.2.4 *REGLAS DE NEGOCIO*

Para realizar cualquier tipo de atención de consultas y préstamos de documentos es necesario cumplir con las siguientes condiciones para su atención:

a) Las solicitudes deben ser escaladas a través de los canales autorizados por la Subdirección de Gestión Documental.
b) Las solicitudes de consultas y préstamos sólo serán atendidas a los funcionarios debidamente autorizados mediante los formatos publicados en el Sistema Integrado de Gestión - SIG.
c) Las solicitudes se atenderán de acuerdo con los niveles de servicio pactados con cada una de las dependencias, de conformidad con los ANS y demás lineamientos publicados en el Sistema Integrado de Gestión - SIG.
d) El tiempo para la contabilización de acuerdos de nivel de servicio de las solicitudes realizadas después de las 5:00 P.M. iniciará a partir de las 7:00 a.m. del siguiente día hábil.
e) La consulta física de los documentos originales por parte de los funcionarios autorizados se debe realizar en la sede donde se encuentra la administración del archivo.
f) Las consultas de documentos originales que se dispongan para inspecciones judiciales o entes de control deben ser ubicadas en el sitio que designe el funcionario autorizado que gestiona el trámite para la diligencia, quien es el responsable de la documentación durante el tiempo del préstamo.

g) Toda solicitud de préstamo o consulta de documentos realizada a la Subdirección de Gestión Documental debe ser dirigida a través del formato establecido en los instructivos publicados en el Sistema Integrado de Gestión - SIG o a través de los sistemas dispuestos por la UGPP.
h) La Subdirección de Gestión Documental debe garantizar que tanto el expediente físico como el digital queden actualizados con las correspondientes evidencias del trámite o actuación judicial, con la documentación incautada devuelta, así como la actualización en el sistema de inventario y demás herramientas tecnológicas dispuestas por la UGPP.

9.3 GESTIÓN DE TUTELAS Y DERECHOS DE PETICIÓN A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

9.3.1 *OBJETIVO*

Atender con oportunidad las solicitudes de copias, desglose de expedientes pensionales, y copias de recibos de caja, planillas, soportes de pago de aportes de pensión realizados a los diferentes de fondos, cuyas competencias sean asumidas por la UGPP en el tema pensional, que sean requeridas por el ciudadano y/o por autoridades judiciales o administrativas, en ejercicio del derecho fundamental de petición.

9.3.2 *ALCANCE*

Inicia con la solicitud que hace el ciudadano, autoridades judiciales o administrativas de copias de expedientes, desglose de expedientes pensionales y copias de planillas, recibos de caja y soportes de pago de aportes de pensión realizados a los diferentes fondos cuyas competencias sean asumidas por la UGPP en el tema pensional, termina con la respuesta a la petición, el envío de la documentación solicitada y la imposición de guía por parte del operador postal.

Este servicio incluye las actividades de atención de tutelas que se presentan contra la UGPP por la no atención oportuna (dentro de los términos legales) de los derechos de petición atendidos por la Subdirección de Gestión Documental.

9.3.3 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

a) Para el desarrollo del proceso de atención de derechos de petición, el CONTRATISTA / PROVEEDOR debe presentar su propuesta técnica, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia Artículo 74, Ley 1755 de 2015 y en la Resolución N° 1578 del 13 de julio de 2016, la prestación de este servicio se articulará en un Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS), con los ajustes y requerimientos adicionales que la UGPP considere necesarios.
b) El horario de prestación del servicio de atención de derechos de petición debe coincidir con el inicio de la atención de servicios al público de la UGPP.
c) Las peticiones de fotocopias y desglose expedientes pensionales serán escaladas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención - DSIA y atendidos por la Subdirección de Gestión Documental.
d) El proceso de Derechos de Petición debe realizar seguimiento a los derechos de petición asignados a los puntos de contacto (PDC) de la Subdirección de Gestión Documental desde su asignación hasta a la imposición de guía de las comunicaciones de salida que dan respuesta a los mismos, garantizando su atención en los términos establecidos.

e) El líder de respuesta Derechos de Petición debe realizar el reparto de las comunicaciones a proyectar a los técnicos de Respuestas PQRSFD Fotocopias, este reparto se debe realizar como mínimo dos (2) veces por día, teniendo en cuenta que la prioridad la determina la fecha de vencimiento del Derecho de Petición.
f) La información entregada y recibida tanto del proceso de custodia como del de digitalización se debe realizar mediante FUID (punteado), garantizando la trazabilidad de los movimientos realizados a los documentos físicos ubicados en custodia a través del aplicativo definido por la UGPP.
g) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe garantizar la integridad física de la documentación consultada para dar atención a los derechos de petición, por lo que debe establecer un proceso que garantice los primeros auxilios que requiera la documentación y los controles que sean necesarios con el fin de garantizar su correcta preservación.
h) Se debe garantizar personal exclusivo para la atención de solicitudes de recuperación y rearchivo de los expedientes correspondientes a Planillas, Recibos Cajanal y soportes de pago de aportes de pensión realizados a los diferentes fondos, cuyas competencias sean asumidas por la UGPP en el tema pensional.
i) Se debe garantizar personal y equipos (PC y scanner) para la atención de solicitudes de digitalización de los expedientes correspondientes a planillas, recibos y soportes de pago de aportes de pensión realizados a los diferentes fondos cuyas competencias sean asumidas por la UGPP en el tema pensional.
j) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe realizar control de calidad (Autocontroles) de manera integral al proceso y a los entregables.
k) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe cumplir con la meta de 100% de atención de solicitudes de derechos de petición en términos y con calidad, lo anterior teniendo en cuenta que el proceso inicia con la radicación y finaliza con la imposición de la guía y/o con el cierre del incidente en el aplicativo que la UGPP tenga definido para la atención de solicitudes de sus áreas internas.
l) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe actualizar diariamente las bases de datos definidas por la UGPP y requeridas para realizar el seguimiento a la atención oportuna de los derechos de petición.
m) El operador de los servicios de gestión documental debe ejecutar las actividades de atención de derechos de petición, de conformidad con las políticas de gestión documental vigentes y las actividades descritas en los documentos del Sistema Integrado de Gestión – SIG.

A continuación, se detalla la gestión que se adelanta en los diferentes puntos de contacto (PDC) para dar atención a los derechos de petición y tutelas:

A. GESTIÓN DEL PUNTO DE CONTACTO DERECHOS DE PETICIÓN COPIAS - GESTIÓN DOCUMENTAL

Una vez es visible la solicitud en el Punto de Contacto DERECHOS DE PETICIÓN DE COPIAS - GESTIÓN DOCUMENTAL el encargado realiza la siguiente validación de la solicitud:

- Que corresponda a un derecho de petición de copias.
- Las solicitudes enviadas por parte de la DSIA (Dirección de Atención al Ciudadano) al PDC DERECHOS DE PETICIÓN DE COPIAS - GESTIÓN DOCUMENTAL se debe validar que contengan como mínimo los siguientes datos: documento que se solicita informando el número y fecha, nombre del causante, número de documento de identificación y fondo, Ejemplo (Resolución N° XXX de fecha).
- Cuando se trate de la solicitud de la primera copia del acto administrativo que preste mérito ejecutivo, se debe indicar. número del acto administrativo, fecha de expedición y nombre del ente que lo expide.
- Si la solicitud enviada por el peticionario carece de estos datos, se realiza la devolución a la DSIA para que por medio de comunicación de salida solicite al peticionario el envío de la información faltante para poder dar atención al Derecho de Petición.

- El encargado de gestionar el punto de contacto DERECHOS DE PETICIÓN DE COPIAS - GESTIÓN DOCUMENTAL debe realizar la búsqueda de la información solicitada en el repositorio documental de la UGPP, si las imágenes solicitadas no fueron encontradas en medio digital se escala la solicitud al Punto de Contacto DP COPIAS SOLICITUD DE FÍSICO.
- Para los casos en los cuales se identifique que la respuesta física a la petición es superior a 250 folios se debe proyectar respuesta en la que se le informa al ciudadano el valor que debe consignar por concepto de copias y la fecha de corte en la cual se realizó la consulta del expediente, indicando además que tres (3) días después de que allegue la consignación podrá reclamar sus copias o se enviarán mediante correo físico, si así lo expresa, una vez allegue la consignación. En dicha comunicación se deben adjuntar las instrucciones de diligenciamiento de la consignación de acuerdo con la Resolución 1578 del 13 de julio de 2016.

B. GESTIÓN DEL PUNTO DE CONTACTO DERECHOS DE PETICIÓN COPIAS DE PLANILLAS APORTES CAJANAL - GESTIÓN DOCUMENTAL

Una vez es visible la solicitud en el Punto de Contacto DERECHOS DE PETICIÓN DE COPIAS DE PLANILLAS APORTES CAJANAL - GESTIÓN DOCUMENTAL el encargado realiza la siguiente validación de la solicitud:

- Que corresponda a un derecho de petición de COPIAS DE PLANILLAS APORTES CAJANAL - GESTIÓN DOCUMENTAL.
- Que cuente con la información mínima requerida para dar trámite.
- Se debe validar que contenga como mínimo los siguientes datos: documento que se solicita informando el nombre del causante, número de documento de identificación, Seccional, UGPP Pagadora, Periodos (desde-hasta).
- Si la solicitud enviada por el peticionario carece de los datos para dar trámite, el radicado debe devolverse a la DSIA para que por medio de comunicación de salida se solicite que se informen los datos mínimos requeridos para darle trámite al Derecho de Petición.
- El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe gestionar el punto de contacto DERECHOS DE PETICIÓN COPIAS DE PLANILLAS APORTES CAJANAL.
- El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe realizar la búsqueda de la información solicitada por el peticionario en las carpetas compartidas en la cuales se ha dispuesto la documentación digitalizada, si la documentación requerida aún no se encuentra digitalizada la búsqueda se realiza en los documentos físicos que se encuentran en custodia de la UGPP.
- Los documentos físicos encontrados para dar respuesta al requerimiento son entregados al área de digitalización para que las disponga en la carpeta compartida. El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe realizar control de calidad al 30% de la documentación que corresponde al proceso de búsqueda, si se encuentran errores se debe realizar nuevamente la búsqueda física o digital del 100% del requerimiento.

C. GESTIÓN DE LOS PUNTOS DE CONTACTO RESPUESTAS DERECHOS DE PETICIÓN COPIAS DE PLANILLAS APORTES CAJANAL O RESPUESTA PQRFSD FOTOCOPIAS

- Una vez el punto de contacto Derechos de Petición Copias de Planillas Aportes CAJANAL ha realizado la gestión de los derechos de petición estos deben ser asignados al punto de contacto Respuestas Derechos De Petición Copias De Planillas Aportes CAJANAL.
- Para los Derechos de Petición de Copias Gestión Documental, Desglose Expedientes, Desglose Radicados, DP Copias Solicitud de Físico que ya han sido gestionados estos deben ser asignados al punto de contacto Respuestas PQRSFD Fotocopias.
- El Técnico encargado de la atención de los puntos de contacto respuestas Derechos de Petición Copias de Planillas Aportes CAJANAL y/o Respuestas PQRSFD Fotocopias debe proyectar la respuesta a las solicitudes asignadas. Estas comunicaciones a su vez deben ser revisadas por el técnico de revisión y enviadas a través del aplicativo, así como el envío de la base de datos

por correo electrónico en los cuales se reporten los derechos de petición para aprobación y firma por parte del Subdirector de Gestión Documental, lo anterior se debe realizar en los tiempos definidos por la UGPP.

- El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe verificar diariamente las comunicaciones devueltas registradas en la bandeja "Gestión de comunicaciones devueltas" del gestor documental y/o hacer un cruce de las comunicaciones tramitadas vs el estado en la base de datos de comunicaciones oficiales de salida de la UGPP. Así mismo debe informar a la SGD las comunicaciones de salida de respuesta de derechos de petición devueltas que después de las validaciones correspondientes por parte del proceso se determine se deban publicar en la página WEB, según el instructivo SC-INS-002 INSTRUCTIVO PARA GESTIONAR PQRSFD Y OTRAS COMUNICACIONES.

D. **RESPUESTA A TUTELAS (Recibidas por la atención no oportuna de los derechos de petición atendidos por la Subdirección de Gestión Documental)**

La Subdirección de Gestión documental debe dar trámite a las tutelas que se presentan contra la UGPP por los derechos de petición atendidos por la Subdirección de Gestión Documental, estas tutelas son recibidas en el aplicativo que la UGPP tenga definido para la atención de solicitudes de las áreas internas de la UGPP.

Una vez recibida esta solicitud el líder de derechos de petición debe validar si la solicitud realizada en la tutela corresponde a:

a) Tutelas que se presentan contra la UGPP por: inconsistencias en la entrega de la documentación al peticionario, atención a requerimientos judiciales de documentos, reenvío de comunicaciones de salida que hayan generado devolución por parte del operador postal, la atención no oportuna (dentro de los términos legales) de los derechos de petición gestionados por la Subdirección de Gestión Documental, estas tutelas son escaladas por el aplicativo que la UGPP tenga definido para la atención de solicitudes de las áreas internas de la entidad al usuario del líder de Derechos de Petición y son enviados por parte de la Dirección Jurídica y la Subdirección Defensa Judicial Pensional y del área competente de dar trámite a la devolución de aportes.
b) Una vez recibida esta solicitud el Líder de derechos de petición debe realizar las validaciones correspondientes.
c) Una vez validada la información de la tutela debe darse trámite según lo solicitado.
d) Cuando se ha consolidado toda la información, el Líder de Respuesta Derechos de Petición de la Subdirección de Gestión Documental procede a proyectar respuesta a la Dirección Jurídica, Subdirección Defensa Judicial Pensional o al área competente de dar trámite a la devolución de aportes, según corresponda, informando el trámite dado.

9.3.4 *REGLAS DE NEGOCIO*

- Las solicitudes escaladas por parte de las áreas internas de la UGPP deben ser atendidas en los términos y condiciones acordados por las áreas y la Subdirección de Gestión Documental.
- Las tutelas escaladas al proceso de derechos de petición de la Subdirección de Gestión Documental deben ser atendidas en los términos y condiciones establecidos en la solicitud.
- Las asignaciones realizadas a los puntos de contacto del gestor documental y el aplicativo que La UGPP tenga definido para la atención de solicitudes de las áreas internas de la UGPP, deben contar con un seguimiento continuo que garantice la atención oportuna y con la calidad requerida de las solicitudes escaladas a la Subdirección de Gestión Documental.

- Se debe realizar la validación de la información y la documentación en los repositorios digitales y físicos de la UGPP, en los cuales se encuentra la documentación en custodia, para garantizar la veracidad de las respuestas dadas a los peticionarios.

9.4 SERVICIO TRANSPORTE DE DOCUMENTOS

9.4.1 *OBJETIVO*

Realizar el transporte de documentos en unidades de almacenamiento (cajas), entre las sedes de la UGPP y/o entidades externas, con atención a las políticas de seguridad legales y corporativas.

9.4.2 *ALCANCE*

Aplica para el transporte de documentos producto de la entrega de expedientes de entidades liquidadas, en liquidación o que cesaron funciones y se transfiere la competencia de la función pensional a la UGPP, el transporte de documentos entre sedes de la UGPP y el transporte de documentos que por necesidades del servicio la UGPP requiera transportar hacia entidades externas.

El servicio de transporte de documentos se circunscribe en la ciudad de Bogotá, D.C.

El servicio de transporte de documentos descrito en el presente anexo técnico excluye los servicios de mensajería para la entrega de comunicaciones oficiales a sus destinatarios.

9.4.3 *DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ASOCIADO AL COMPONENTE DE SERVICIO*

El servicio de transporte de documentos considera, además de los requerimientos de seguridad y custodia durante el transporte de los documentos, el cumplimiento de las normas legales vigentes en materia de transporte.

Fases de ejecución:

a) Recepción de la solicitud de servicio
b) Recolección de los documentos en unidades de almacenamiento (cajas)
c) Entrega de los documentos en unidades de almacenamiento (cajas)

Las siguientes son las actividades para la prestación del servicio:

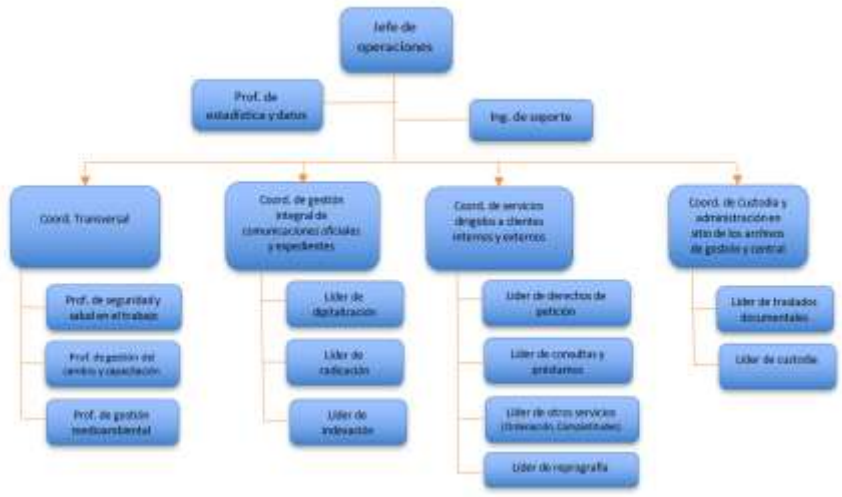
No	ACTIVIDAD	ROL / RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Realizar la solicitud de servicio	Proveedor de servicios de Gestión Documental / funcionarios UGPP/ Contratistas UGPP	Se envía solicitud por correo, indicando la relación de las cajas y su precinto, así como el formato GA-FOR-074 Formato Único de Inventario Documental (FUID)
2	Recibir solicitud de transporte	Proveedor de servicios de Gestión Documental	Se recibe por el correo que el CONTRATISTA/PROVEEDOR indique.

3	Programar recolección	Proveedor de servicios de Gestión Documental	Se programa la fecha y hora de la recolección y se gestionan todos los tramites de autorización del transporte, e, indicando número de placa vehículo, nombre completo y cédula del chofer y auxiliares del vehículo.
4	Recolección de las cajas	Proveedor de servicios de Gestión Documental	Se realiza la verificación de caja y precinto conforme a la solicitud de servicio
5	Transporte de cajas	Proveedor de servicios de Gestión Documental	Se efectúa el transporte de las cajas conforme la solicitud
6	Entrega de Cajas	Proveedor de servicios de Gestión Documental / funcionarios UGPP/ Contratistas UGPP	Se genera soporte de entrega de las cajas a su destino y se envía notificación por correo al solicitante

10.ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RECURSO HUMANO

10.1 ORGANIGRAMA

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe contar con la siguiente estructura organizacional mínima para el desarrollo del objeto contractual y de la cual se desprenden los equipos de trabajo necesarios. Sin embargo, el CONTRATISTA/PROVEEDOR se encuentra en libertad de establecer una estructura siempre y cuando le permita cumplir con el objeto contractual y las obligaciones de este, en el marco del respeto por los derechos laborales y el cumplimiento de la legislación laboral colombiana:



a) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá presentar al supervisor de la UGPP las hojas de vida con la documentación que acredite los estudios y experiencia del equipo mínimo requerido y descrito en el organigrama anterior, como son: Coordinadores (diferente al requerimiento habilitante), Líderes y Profesionales, para la suscripción del acta de inicio del contrato, con el fin de contar previamente con el personal que liderará las actividades contractuales a cargo del contratista.

b) Todo el personal integrante del Equipo Mínimo de Trabajo exigido debe cumplir con todos y cada uno de los requisitos y exigencias establecidas para cada perfil, de acuerdo con lo descrito en el capítulo PERFILES RECURSO HUMANO Y DEDICACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO del presente documento.
c) Una misma persona no podrá desempeñar más de uno de los cargos o perfiles.
d) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe contar con el respaldo organizacional y esquema de operación para soportar de manera continua el servicio en ausencia temporal de los titulares.
e) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe contar con un equipo de trabajo amplio y suficiente para atender todos los procesos de la operación descritos en el presente Anexo Técnico y poder ejecutar en debida forma el objeto contractual. Así mismo, el personal deberá tener dedicación del 100% y exclusiva a la operación contratada.

PERFILES RECURSO HUMANO

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe garantizar el cumplimiento de la disposición del recurso humano mínimo requerido de acuerdo con los perfiles descritos en el presente capítulo, para el desarrollo y cumplimiento del objeto contractual:

PERFIL	REQUISITOS		DEDICACIÓN EN LA OPERACIÓN
	ACADÉMICO	EXPERIENCIA	
Jefe de Operaciones	Profesional en ciencias de la información y/o bibliotecología y archivística y/o Profesional en administración de empresas y/o ingeniería industrial y/o ingeniería administrativa. **Postgrado (especialización)** en ciencias de la Información y/o Bibliotecología y Archivística y/o sistemas de información y/o análisis de datos, y/o ciencias o gestión de la información documental y/o archivística y/o gerencia de proyectos y/o en logística y/o sistemas de información y/o gerencia de documentos, y/o gerencia de proyectos. **Maestría/Doctorado:** En Información y Documentación y/o proyectos y/o en logística.	Diez (10) años de experiencia profesional específica como Coordinador o líder o gerente de operaciones de servicios de gestión documental	100%
Coordinador Transversal	Profesional en ciencias de la información y/o bibliotecología y archivística y/o Profesional en Administración de empresas y/o ingeniería industrial y/o ingeniería de sistemas y/o Psicología.	Cinco (5) años de experiencia profesional relacionada con Seguridad y Salud en el trabajo y/o gestión del cambio y/o capacitación	100%
Coordinador gestión integral de comunicaciones oficiales y expedientes	Profesional en ciencias de la información y/o bibliotecología y archivística y/o Profesional en Administración de empresas y/o ingeniería industrial y/o ingeniería de sistemas.	5 años de experiencia profesional específica coordinando o liderando equipos de trabajo de servicios de gestión documental	100%

PERFIL	REQUISITOS		DEDICACIÓN EN LA OPERACIÓN
	ACADÉMICO	EXPERIENCIA	
Coordinador de custodia y administración en sitio de los archivos de gestión y central	Profesional en ciencias de la información y/o bibliotecología y archivística y/o Profesional en Administración de empresas y/o ingeniería industrial y/o ingeniería de sistemas	Cinco (5) años de experiencia profesional específica coordinando o liderando servicios de custodia de archivos	100%
Coordinador de servicios dirigidos a clientes internos y externos	Profesional en Administración de empresas y/o ingeniería industrial y/o profesional de derecho	Cinco (5) años de experiencia profesional específica a coordinando o liderando servicios de custodia de archivos y atención de consultas y préstamos y/o atención de derechos de petición en servicios de gestión documental	100%
Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo, y Capacitaciones	Profesional en psicología y/o ciencias administrativas y/o derecho y/o comunicación social	Tres (3) años de experiencia profesional, de los cuales debe tener mínimo un (1) año de experiencia específica en Seguridad y Salud en el Trabajo, implementación de planes y programas de seguridad y salud en el trabajo y entrenamiento y capacitación de equipos de trabajo	100%
Ingeniero de soporte	Profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Tecnología y/o informática y/o Telecomunicaciones	Tres (3) años de experiencia profesional de los cuales debe tener mínimo un (1) año de experiencia específica prestando atención en mesas de servicios y brindando soporte a usuarios y aplicaciones	100%
Profesional de estadísticas y analítica de datos	Profesional en Estadística y/o ciencias administrativas y/o ciencias económicas y/o ciencias de la información y analítica de datos y/o ingeniería industrial con título de posgrado (especialización o maestría) en temas relacionados con información estadística y análisis de datos	Tres (3) años de experiencia profesional de los cuales debe tener mínimo un (1) año de experiencia específica en generación de estadísticas y análisis de datos	100%
Líder de Digitalización	Técnico o tecnólogo en sistemas, archivo, gestión documental.	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo de servicios de digitalización de documentos.	100%
Líder de Radicación	Técnico o tecnólogo en sistemas, archivo, gestión documental.	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo en centros de	100%

PERFIL	REQUISITOS		DEDICACIÓN EN LA OPERACIÓN
	ACADÉMICO	EXPERIENCIA	
		administración documental (CAD).	
Líder de Indexación y verificación	Técnico o tecnólogo en sistemas, archivo, gestión documental.	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo de servicios de digitalización de documentos.	100%
Líder de traslados documentales	Técnico o tecnólogo en sistemas, archivo, gestión documental.	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo de servicios de custodia de archivos.	100%
Líder de custodia	Técnico o tecnólogo en sistemas, archivo, gestión documental.	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo de servicios de custodia de archivos.	100%
Líder de atención de derechos de petición	Técnico o tecnólogo en disciplinas de la rama judicial. Estudiante de por lo menos séptimo semestre de derecho	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo de servicios en atención de derechos de petición en entidades públicas del orden nacional o territorial o privadas que presten servicios públicos.	100%
Líder de consultas y prestamos	Técnico o tecnólogo en sistemas, archivo, gestión documental.	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo de servicios de custodia de archivos.	100%
Líder otros servicios (Ordenación, Completitudes)	Técnico o tecnólogo en sistemas, archivo, gestión documental.	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo de servicios de intervención de archivos u organización de documentos.	100%
Líder de reprografía	Técnico o tecnólogo en sistemas, archivo, gestión documental.	Tres (3) años de experiencia específica como líder de equipos de trabajo de servicios de reprografía de documentos.	100%

La UGPP se reserva el derecho de modificar los PERFILES mínimos requeridos (No habilitantes dentro del proceso de selección), previo análisis de los procesos, rediseños de procesos, incorporación de tecnologías y modificaciones en los componentes de los servicios. Igualmente, el supervisor del contrato requerirá al contratista en caso de que el personal no cumpla con las condiciones para la normal ejecución del contrato.

Al inicio del contrato y posteriormente cuando se necesite vincular una nueva persona a la operación, EL CONTRATISTA/PROVEEDOR debe poner a disposición del supervisor contractual las hojas de vida y los soportes de formación académica y de experiencia mínimas requeridas de las personas que cumplen con los requisitos exigidos para cada perfil, para su verificación y

comunicará al CONTRATISTA/PROVEEDOR el resultado de la verificación de cumplimiento de requisitos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la presentación de esta. Sin perjuicio de lo anterior, EL CONTRATISTA/PROVEEDOR debe garantizar que mientras se surte la etapa de verificación de la nueva hoja de vida se dé continuidad a las actividades establecidas para la ejecución del contrato.

Es importante que el CONTRATISTA/PROVEEDOR cuente con un banco de hojas de vida al cual recurrir en caso de retiros imprevistos del personal durante la ejecución del contrato. En caso de que se presente la renuncia intempestiva de alguna persona, se debe dar aviso de inmediato a la supervisión y presentar las hojas de vida de los posibles candidatos para su verificación y aprobación.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe cumplir con todos los procedimientos que requiera la UGPP para la asignación de usuarios, claves de acceso, roles y permisos en los aplicativos y que sean necesarios para que el personal pueda realizar las actividades derivadas de las obligaciones contractuales.

10.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

10.2.1 *SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL RECURSO HUMANO*

EL CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá vincular directamente mediante relación laboral (contrato de trabajo) personal competente que contribuya con el logro de los objetivos del proyecto objeto del contrato, garantizando un adecuado entorno laboral, que beneficie el buen desempeño del recurso humano. Para el logro del objetivo propuesto. El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar que el personal que disponga para la ejecución del contrato sea vinculado bajo las normas de carácter laboral que regulan la materia. MANTENIENDO INDEMNE DE CUALQUIER RECLAMACIÓN o responsabilidad de carácter laboral a la UGPP.

El proceso de selección y vinculación del recurso humano será realizado directamente por el contratista, realizando tareas de reclutamiento de candidatos, evaluación de hojas de vida y verificación del perfil solicitado, comprobación de antecedentes legales y laborales, y verificará que cumpla con las condiciones requeridas para la labor que va a desarrollar en el contrato. De lo anterior constará todo como soporte de ejecución del contrato con la UGPP.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe hacer una verificación de requisitos de los candidatos seleccionados, corroborando la información que reposa en las hojas de vida de cada participante, en cuanto a la formación y referencias laborales y antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales, con el fin de garantizar que cumple con el perfil, y confirmar la veracidad de la información suministrada.

10.3 ESTUDIO DE SEGURIDAD

Realizar estudios de seguridad que se considere necesarios para la ejecución del contrato, con el fin de mantener indemne de toda responsabilidad a la UGPP, el cual se realizará a todo el personal que se pretenda vincular para desarrollar el contrato ante la UGPP, dentro de los **cinco (5) días** hábiles siguientes a la firma del acta de inicio del contrato resultante del proceso de selección. En forma anual se realizará el referido estudio, durante toda la ejecución del contrato y dentro de los tres **(3) primeros meses** de cada año. De lo anterior deberá constar evidencia en los documentos de ejecución del contrato.

10.4 ASPECTOS GENERALES DE LA VINCULACIÓN

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá tener en cuenta para el proceso de vinculación del recurso humano lo siguiente:

a) No deberá ser contratada ninguna persona si no ha pasado por el proceso de selección y vinculación que realice el contratista.
b) No podrá contratar personas que se encuentren registradas en las Cámaras de Comercio en Colombia como: Representantes legales, Revisor Fiscal de compañías establecidas en Colombia.
c) No podrá subcontratar el desarrollo de las actividades profesionales de las personas seleccionadas para cada cargo, ni el desarrollo de estas por interpuesta persona.
d) Toda la elaboración y responsabilidad derivada de los contratos de trabajo correrá a cargo exclusivo del CONTRATISTA/PROVEEDOR.
e) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar la contratación directa del recurso humano y no se utilizará la figura de cooperativas de trabajo asociado, ni empresas de servicio temporal.
f) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar el cumplimiento de los pagos de la seguridad social, con cada una de las personas contratadas para la realización de las actividades propias del objeto del contrato, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.
g) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá generar de manera mensual al supervisor contractual un reporte de rotación, de los ingresos y retiros de recurso humano, en razón a la información sensible que se maneja en el proceso de gestión documental.
h) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá firmar con cada uno de sus colaboradores del proyecto un acuerdo de confidencialidad de la información obtenida en el desarrollo del contrato, de conformidad con la Política de Seguridad de la Información de la UGPP.
i) EL CONTRATISTA/PROVEEDOR debe dar cumplimiento a la capacitación a su personal en el uso adecuado de elementos de protección para la salud ocupacional y la seguridad industrial, de acuerdo con la reglamentación del Sistema General de Riesgos Laborales - SGRL.
j) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá proporcionar los elementos necesarios para cumplir con Sistema General de Riesgos Laborales - SGRL de acuerdo con las funciones asignadas.

k) El contratista deberá mantener durante toda la ejecución del contrato, el programa de salud y seguridad en el trabajo de acuerdo con los artículos 26 y siguientes de la Resolución 0312 de 2019 "*Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*", el cual debe estar enfocado al riesgo correspondiente al objeto del contrato y mantenerse actualizado en forma anual, la cual constará en los documentos del contrato. Manteniendo indemne de cualquier reclamación o responsabilidad de carácter laboral u otra índole a la UGPP.

l) El Contratista/Proveedor deberá aplicar durante toda la ejecución del contrato la Resolución 3461 de 2025. "Por medio de la cual se derogan las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, por las cuales se establecen lineamientos para la conformación y funcionamiento del Comité de convivencia Laboral, en entidades públicas y empresas privadas, y se dictan otras disposiciones.". Manteniendo indemne de cualquier reclamación o responsabilidad de carácter laboral u otra índole a la UGPP.
m) EL CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá aportar las certificaciones del trabajo en alturas para el personal que lo requiera para el desarrollo de sus actividades.
n) EL CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar la capacitación y fortalecimiento de competencias del personal vinculado a la operación documental y, especialmente, del personal asignado a la operación de la bodega de archivo, en temáticas relacionadas con conservación documental, aplicación de primeros auxilios a documentos, protección, diagnóstico y tratamiento básico de documentos en soporte papel y archivos, prevención

de riesgos laborales, prevención y atención de emergencias y desastres en depósitos y bodegas de archivo, así como en la aplicación de instrumentos archivísticos y demás asuntos técnicos, operativos o normativos que se requieran para la adecuada ejecución del contrato. Las capacitaciones podrán desarrollarse en modalidad presencial o virtual sincrónica y deberán ser impartidas por personas naturales o jurídicas que acrediten experiencia o idoneidad en las temáticas correspondientes. El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá ejecutar dichas actividades de capacitación dentro de cada vigencia contractual, conforme a la programación y periodicidad definidas por la supervisión del contrato, dejando evidencia de asistencia, contenidos desarrollados, certificaciones y demás soportes que determine la UGPP.

o) Todo el personal / recurso humano que se emplee para la ejecución del contrato, dependerán exclusivamente del CONTRATISTA/PROVEEDOR y no adquieren vinculación laboral, administrativa ni de ninguna índole con la UGPP, por lo tanto, corre a cargo del CONTRATISTA/PROVEEDOR el pago de salarios, indemnizaciones, bonificaciones y prestaciones sociales a que aquellos tengan derecho y se entiende que toda la responsabilidad derivada de los contratos de trabajo correrá a cargo exclusivo del CONTRATISTA/PROVEEDOR.
p) Las indemnizaciones que se causen por concepto de terminación unilateral de los contratos de trabajo son por cuenta del CONTRATISTA/PROVEEDOR.
q) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar que en todos los contratos laborales con los trabajadores de la operación de Gestión Documental de la UGPP se establezca la obligatoriedad del cumplimiento de todas las condiciones y exigencias establecidas en el presente Anexo Técnico. Además, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá tomar las medidas administrativas pertinentes y oportunas en caso de que haya desviaciones que afecten la prestación de los servicios.
r) Contar con la estructura organizacional y el personal idóneo para soportar la operación de gestión documental de la UGPP de manera continua, previendo la ausencia temporal y la rotación de personal que se pueda presentar.
s) El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe estar en capacidad de aumentar y/o disminuir el personal que se requiere para la ejecución del contrato, de acuerdo con las necesidades y al dimensionamiento que sea necesario para la atención de la operación según un ejercicio de planeación apoyado en herramientas tecnológicas, inteligencia artificial y estadísticas, entre otras, para el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y metas que la UGPP defina en el desarrollo de la operación.
t) El PROVEEDOR deberá garantizar la atención oportuna de los requerimientos de información relacionados con su participación en la ejecución y seguimiento de los instrumentos archivísticos de la entidad, tales como el Sistema Integrado de Conservación (SIC), el Programa de Gestión Documental (PGD) y el Plan Institucional de Archivos (PINAR), entre otros que le resulten aplicables en desarrollo de la operación documental. En consecuencia, deberá remitir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo formal de la solicitud la totalidad de soportes, evidencias, reportes, estadísticas o demás insumos requeridos por la UGPP para efectos de seguimiento, control, medición, auditoría, formulación de informes o atención de requerimientos internos o externos relacionados con dichos instrumentos.
u) El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá reportar al supervisor contractual todo ingreso o retiro de personal de manera oportuna, para la coordinación de las solicitudes de creación de usuarios y asignación de roles, así como su cancelación en caso de retiro, en los aplicativos soportes de la operación

10.5 IDENTIFICACIÓN

El recurso humano que destine el contratista para la ejecución del contrato deberá estar debidamente identificado con el fin de preservar la imagen de la UGPP frente a los ciudadanos y

terceros; por ello, su uso es obligatorio e inexcusable para todas las operaciones involucradas en los servicios de gestión documental contratados. Por lo tanto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá identificar a todos sus colaboradores a través de un carné desde el momento de su vinculación, que contenga como mínimo la siguiente información:

a) Nombres y Apellidos del colaborador
b) Identificación
c) Cargo
d) Fotografía a color
e) Factor RH
f) Nombre ARL

10.6 RETIRO DE PERSONAL

El CONTRATISTA, deberá establecer un procedimiento a través del cual el retiro del recurso humano por cualquier causa no afecte la prestación del servicio, y que deberá ser reemplazado por uno de igual perfil y en un término no mayor a cinco (5) días hábiles.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá implementar un procedimiento de entrega formal del puesto de trabajo de la persona que se retira, para que deje las bandejas tramitadas y/o contar con personal backup que pueda dar continuidad a las labores realizadas sin traumatismos para la operación, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

11. FASES GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Los servicios de gestión documental serán entregados al CONTRATISTA/PROVEEDOR de acuerdo con el cronograma definido por la UGPP, mediante actas de inicio de operación de servicios individuales.

Para este fin, se tendrán en cuenta las siguientes fases:

11.1 FASE DE PREPARACIÓN

Esta fase inicia a partir de la legalización y ejecución del contrato y no podrá superar un plazo de cinco (5) días hábiles, prorrogables por tres (3) días más, previa aprobación de la supervisión.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR una vez se le haya adjudicado el contrato deberá reunirse con el supervisor del contrato designado por parte de la UGPP, con el fin de conocer en detalle el funcionamiento de los sistemas de información, plataformas y demás elementos tecnológicos que puedan ser requeridos para el cumplimiento del objeto contractual.

Durante la fase de preparación el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe realizar la planeación y provisión de los recursos humanos, físicos, técnicos, tecnológicos, logísticos, y demás que intervienen en los servicios contratados; debe alistar la operación para tomar el servicio que actualmente opera a través de otro CONTRATISTA/PROVEEDOR de la UGPP, con el fin de causar el menor impacto posible en la transición, de acuerdo con el cronograma de entrega de servicios.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá realizar todas las actividades necesarias para adquirir el conocimiento de la operación de gestión documental.

La UGPP en conjunto con el CONTRATISTA/PROVEEDOR definirá las fechas exactas de corte en el procesamiento de la operación, en caso de un eventual empalme.

Se deberán fijar los cronogramas para la entrega del Acervo Documental, los programas, la documentación y en general todos los elementos requeridos para la operación de gestión documental.

La Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información - DGTI de la UGPP en compañía del CONTRATISTA/PROVEEDOR apoyará el proceso de instalación, configuración y puesta a punto de hasta dos (2) equipos de cómputo, con la configuración de las aplicaciones misionales y el software de digitalización de documentos, que soportan los procesos de gestión documental.

Después de la transferencia de conocimiento, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá hacer sus propias instalaciones de acuerdo con los requerimientos establecidos para cada uno de los servicios de gestión documental que permitan dar cumplimiento a los ANS establecidos.

Es responsabilidad del CONTRATISTA/PROVEEDOR garantizar el alistamiento de todos sus equipos, materiales, recurso humano y lo relativo a la efectiva operación.

La fase de preparación finaliza con la verificación del supervisor, con apoyo de la DGTI de requerirse, en la cual la UGPP realizará la entrega de los servicios o Componentes de Servicio mediante actas de inicio de operación de servicios individuales.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe cumplir las actividades y tiempos estimados en el siguiente cronograma de entrega de servicios de gestión documental a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución contractual:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DURACIÓN (DÍAS HÁBILES)
1	Presentación de hojas de vida y soportes del personal del CONTRATISTA/PROVEEDOR que llevará a cabo la operación de gestión documental	CONTRATISTA / PROVEEDOR	5
2	Autorización de ingreso de personal del CONTRATISTA/PROVEEDOR a sedes de la UGPP	UGPP	1
4	Creación de usuarios de red y autorización de acceso a recursos tecnológicos, enrolamiento de huella	UGPP	2
5	Presentación del personal y capacitación requerida sobre la estructura organizacional, funciones, políticas y procesos de la UGPP	UGPP	½
6	Capacitación del personal sobre los servicios, políticas y procesos de la Subdirección de Gestión Documental	UGPP	½
9	Instalación y configuración del primer equipo por servicios, por parte de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información de la UGPP, para que el CONTRATISTA/PROVEEDOR pueda configurar el restante	UGPP - CONTRATISTA/PROVEEDOR	1
11	Capacitación al personal operativo en puesto de trabajo por cada servicio	UGPP - CONTRATISTA/PROVEEDOR	5

Nota: El cronograma de actividades en la Fase de Preparación podrá ajustarse de acuerdo con los requerimientos y aprobaciones realizadas por el supervisor.

La UGPP y el CONTRATISTA/PROVEEDOR suscribirán Acta de Inicio de operación del servicio al finalizar la ejecución de la última actividad para la entrega de cada servicio o componente de servicio.

11.2 FASE DE INICIO Y ACOMPAÑAMIENTO DE LA OPERACIÓN

Esta fase inicia con la entrega de los servicios de gestión documental al CONTRATISTA/PROVEEDOR mediante Actas de Inicio individualizadas y durante la cual se hace un acompañamiento de un (1) mes a la operación.

A partir del inicio de la operación del servicio, el CONTRATISTA/PROVEEDOR es responsable de la prestación de este en las condiciones descritas en el Anexo Técnico de Servicio de Gestión Documental y Archivo, en cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS.

Durante la fase de inicio y acompañamiento de la operación, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá lograr un porcentaje mínimo de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio equivalente al noventa y cinco por ciento (95%) del ANS objetivo de cada servicio o componente de servicio.

Durante el período de inicio y acompañamiento de la operación de cada servicio, se tomará en cuenta el porcentaje mínimo de cumplimento de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS, sin perjuicio de las sanciones que la UGPP pueda imponer por el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS y los porcentajes mínimos de cumplimiento durante la fase de inicio y acompañamiento de la operación, se relacionan más adelante en los cuadros de ANS por Servicios y Componentes de Servicio.

11.3 FASE DE OPERACIÓN PLENA

Esta fase está compuesta por el período comprendido desde la finalización de la FASE DE INICIO Y ACOMPAÑAMIENTO DE LA OPERACIÓN de cada servicio o componente de servicio hasta diez (10) días antes de la finalización del plazo de ejecución contractual.

Durante la fase de operación plena, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá garantizar la prestación de los servicios contratados y descritos en el Anexo Técnico de Servicios de Gestión Documental y archivo, cumpliendo con los acuerdos de Nivel de Servicios objetivo.

Se excluye de la medición de Acuerdos de Nivel de Servicio aquellos trámites o transacciones que requieran de la recuperación de documentos en soporte físico y que no hayan sido entregados formalmente al CONTRATISTA/PROVEEDOR durante el período de entrega del acervo documental descrito en el Componente de Servicio: "ENTREGA DE ACERVO DOCUMENTAL A CONTRATISTA/PROVEEDOR DE SERVICIOS".

Una vez se entregue formalmente al CONTRATISTA/PROVEEDOR el acervo documental se dará cumplimiento a la medición de los Acuerdos de Nivel de Servicios – ANS vigentes para los trámites o transacciones que requieran de la recuperación de documentos en soporte físico.

La UGPP priorizará la entrega del inventario documental objeto de consulta y recuperación para trámites misionales y administrativos, con el fin de que el CONTRATISTA/PROVEEDOR preste los servicios contratados con la menor afectación del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá asegurar el normal funcionamiento de la operación de gestión documental, desde el momento en que inicie la ejecución del contrato hasta la terminación del mismo. Para tal efecto, deberá anticipar todas las actividades, ambientes, recursos de trabajo y recurso humano necesarios para garantizar la operación eficiente de la operación de gestión documental cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS establecidos.

11.4 FASE DE CIERRE Y FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Esta fase se realizará con la supervisión, dentro de los últimos treinta (30) días del plazo de ejecución del contrato, sin perjuicio del inicio de la entrega del acervo documental con un plazo de quince (15) días antes de la terminación del contrato.

Durante esta fase se realizará la entrega de la operación a cargo del CONTRATISTA/PROVEEDOR a la UGPP, de acuerdo con los cronogramas que se establezcan para tal fin, es decir, solo serán facturables los servicios determinados en los ítems de facturación y presentados con la oferta de servicios.

11.5 PROCESO DE EMPALME

En caso de un eventual empalme entre un CONTRATISTA/PROVEEDOR y otro con el acompañamiento de la UGPP, se incluirán como mínimo las siguientes actividades:

1. Generar la relación y el estado de atención de los requerimientos y solicitudes.
2. Apoyar a la UGPP con la transferencia de conocimiento e instalación y configuración de los dos (2) equipos con software en funcionamiento, lo cual deberá quedar registrado en Acta.
3. La UGPP en conjunto con los CONTRATISTAS/PROVEEDORES definirán las fechas exactas de corte en el procesamiento de la operación.
4. Durante el empalme el PROVEEDOR / CONTRATISTA deberá dar continuidad a la atención de los requerimientos y solicitudes que sean realizados al área de gestión documental por parte de las diferentes dependencias de la entidad.
5. La UGPP en conjunto con el CONTRATISTA/PROVEEDOR definirán un plan de trabajo para una adecuada transición de la operación de gestión documental, el proceso de empalme y el cierre de la misma.

12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO – ANS Y PENALIZACIONES

La UGPP realizará seguimiento a los resultados de la prestación de los servicios de gestión documental contratados, a través de la medición de indicadores de gestión (tácticos y de procesos), de riesgos y la medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS, conforme se realiza la entrega de cada uno de los servicios desde la suscripción del Acta de Inicio.

12.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS POR COMPONENTES DE SERVICIO

En este capítulo se relacionan los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS determinados por la UGPP para la operación de gestión documental por Servicio y Componentes de Servicio, se describe cada uno, se relacionan los requisitos para su cumplimiento, se detallan las fórmulas para su medición, se muestra el porcentaje mínimo para la fase de inicio y acompañamiento, y el porcentaje objetivo para la fase plena.

12.1.1 *GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES*

1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES DE ENTRADA

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
1	Radicación oportuna de las comunicaciones recibidas	Toda comunicación recibida en el día debe quedar radicada el mismo de día	Número de comunicaciones radicadas por proveedor / Número de comunicaciones recibidas por proveedor x 100	95%	100%
2	Despacho oportuno a sede de custodia o unidad administrativa destinataria de las comunicaciones oficiales de entrada (incluye trámites internos para radicación de entrada)	Despachadas a sede de custodia o unidad administrativa destinataria dentro de las siguientes cuatro (4) horas después de la fecha y hora de la digitalización o exportación de las imágenes al gestor de correspondencia.	∑ Radicados despachados dentro de 4 horas desde la digitalización o exportación (Fecha y hora de digitalización o exportación de imágenes - Fecha y hora de despacho de comunicación) / ∑ Número de comunicaciones oficiales de entrada radicadas en sede Centro de atención al ciudadano y Sede administrativa principal x 100	95%	100%
3	Distribución de las comunicaciones oficiales de entrada con calidad	Toda comunicación debe ser distribuida con calidad de acuerdo con la matriz de distribución.	Número de comunicaciones oficiales de entrada devueltas a PDC Devoluciones CAD / Número de comunicaciones oficiales de entrada distribuidas por el proveedor x 100	5%	0%
4	Individualización oportuna de informes de gestión de apoderados judiciales	Individualización de piezas procesales y radicación dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la recepción.	∑ Radicados individualizados dentro de los 4 días siguientes a su recepción (Fecha y hora de individualización de piezas procesales - Fecha y hora de recepción de comunicación) / Número de comunicaciones recibidas con piezas procesales x 100	95%	100%

2. VIRTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
5	Oportunidad en la visualización de comunicaciones oficiales de entrada con asunto de tutelas, notificaciones de tutelas, incidentes de desacato, arrestos, mandamientos de pago	Comunicaciones oficiales de entrada con asunto de tutelas, notificaciones de tutelas, incidentes de desacato, arrestos, mandamientos de pago, disponible en PDC en 2 horas desde la fecha y hora de radicación.	(∑ Radicados Tutelas disponibles en PDC en 2 horas (Fecha y hora de visualización en PDC - Fecha y hora de radicación) - Radicados Tutelas devueltos por calidad) / Número de comunicaciones oficiales de entrada de tutelas x 100	95%	100%
6	Oportunidad en la visualización de comunicaciones oficiales de entrada con asunto de Notificaciones personales	Comunicaciones oficiales de entrada con asunto de Notificaciones personales, disponible en PDC en 8 horas desde la fecha y hora de radicación.	(∑ Radicados Notificaciones personales disponible en PDC en 8 horas (Fecha y hora de visualización en PDC - Fecha y hora de radicación) - Radicados Notificaciones devueltos por calidad) / Número de comunicaciones oficiales de entrada de Notificaciones personales x 100	95%	100%
7	Oportunidad en la visualización de comunicaciones oficiales de entrada con asunto de Otros trámites	Comunicaciones oficiales de entrada con asunto de Otros trámites, disponible en PDC en 2 días hábiles desde la fecha y hora de radicación.	(∑ Radicados de otros trámites disponible en PDC en 2 días hábiles (Fecha y hora de visualización en PDC - Fecha y hora de radicación) - Radicados otros trámites devueltos por calidad) / Número de comunicaciones oficiales de entrada de otros trámites x 100	95%	100%
8	Oportunidad en la visualización de piezas documentales y expedientes	Cumplimiento a los cronogramas acordados para la virtualización de piezas documentales y expedientes	(∑ Piezas documentales y expedientes virtualizados en el plazo - Documentos devueltos por calidad) / ∑ Piezas documentales y expedientes programados para virtualizar en el plazo x 100	95%	100%
9	Oportunidad en la digitalización de comunicaciones radicadas en los CAD de las sedes Centro de Atención al Ciudadano y Sede Administrativa Principal	Comunicaciones radicadas en los CAD de las sedes Centro de Atención al Ciudadano y Sede Administrativa Principal digitalizadas 8 horas hábiles después de su radicación	∑ Radicados CAD Centro de Atención al Ciudadano y Sede Administrativa Principal digitalizadas 8 horas hábiles después de su radicación) (Fecha y hora de digitalización - Fecha y hora de radicación) <1 / Número de comunicaciones oficiales de entrada CAD Centro de Atención al Ciudadano y Sede Administrativa Principal x 100	95%	100%

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
10	Oportunidad en la visualización de comunicaciones oficiales de entrada radicadas en Puntos de Atención Virtual (Excepto tutelas, notificaciones de tutelas, incidentes de desacato, arrestos, mandamientos de pago)	Comunicaciones oficiales de entrada radicadas en Puntos de Atención Virtual, disponible en PDC en 2 días hábiles desde la fecha y hora de recepción de documentos originales en el centro de gestión documental.	∑ Radicados Puntos de Atención Virtual disponible en PDC en 2 días hábiles (Fecha y hora de visualización en PDC - Fecha y hora de recepción en el centro de gestión documental) / Número de comunicaciones oficiales de entrada radicadas en Puntos de Atención Virtual x 100	95%	100%
11	Oportunidad en la corrección de imágenes y metadatos de comunicaciones oficiales de entrada	Corrección por calidad de imágenes y metadatos y mala distribución pensional en un (1) día hábil desde la recepción en bandeja de PDC de control de calidad.	∑ Radicados corregidos en un (1) día hábil en el período (Fecha y hora de visualización en PDC - Fecha y hora de recepción PDC Control de calidad y Mala Distribución Pensional) / Número de comunicaciones oficiales de entrada devueltas en el período por calidad o mala distribución pensional x 100	95%	100%
12	Oportunidad en la visualización de piezas documentales (imágenes) en el repositorio definido por la UGPP	Oportunidad en el cumplimiento del cronograma de digitalización de piezas documentales (imágenes)	(∑ Piezas documentales (imágenes) visibles en el repositorio definido por la UGPP - Documentos devueltos por calidad) / ∑ Piezas documentales (imágenes) definidas por cronograma mensual x 100	95%	100%
13	Indexación de documentos por fuera del aplicativo de virtualización (Kofax)	Indexación de documentos en el repositorio digital de la UGPP (WorkplaceXT), el mismo día de la solicitud	∑ Número de documentos indexados el mismo día de la solicitud / Número total de solicitudes de indexación de documentos en el período x 100	95%	100%

3. GESTIÓN DE EXPEDIENTES

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
14	Oportunidad en la conformación de expedientes	Conformación y organización de Unidades Documentales según plan de trabajo	Número de Unidades Documentales organizadas / Número de Unidades Documentales a organizar según plan de trabajo x 100	95%	100%
15	Oportunidad en la actualización de expedientes	Actualización de documentos en expediente según plan de trabajo	Número de documentos (folios) actualizados en expediente / Número de documentos (folios)	95%	100%

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
			para actualizar en expediente según plan de trabajo x 100		
16	Oportunidad en el procesamiento de completitudes DP	Expedientes de completitudes virtualizados en dos (2) días desde la solicitud.	Σ Expedientes de completitudes virtualizados en dos (2) días (Fecha y hora de exportación de imágenes a repositorio digital - Fecha y hora de solicitud) / Σ Expedientes de completitudes solicitados x 100	95%	100%
17	Oportunidad en la reincorporación de documentos de completitudes	Expedientes reincorporados a su unidad documental en dos (2) días desde la fecha y hora de exportación de imágenes al repositorio digital.	Σ Expedientes de completitudes reincorporados en dos (2) días (Fecha y hora de exportación de imágenes a repositorio digital - Fecha y hora de entrega de unidad documental a custodia) / Σ Expedientes de completitudes exportados a repositorio digital x 100	95%	100%
18	Oportunidad en el traslado de documentos desde sedes al centro de gestión documental	Carpetas o documentos trasladados al centro de gestión documental dentro de los cinco (5) días desde la fecha de aprobación del FUID de documentos por trasladar	Σ Carpetas o documentos trasladados al centro de gestión documental en cinco (5) días (Fecha y hora de recepción de documentos en custodia - Fecha y hora de aprobación del FUID de documentos por trasladar) / Σ Carpetas o Documentos con FUID aprobado para traslado x 100	95%	100%
19	Oportunidad en el procesamiento de completitudes SOP (Se excluyen las completitudes DP incluidas en el ANS 16)	Expedientes de completitudes SOP virtualizados en cuatro (4) días desde la solicitud	Σ Expedientes de completitudes SOP virtualizados en cuatro (4) días (Fecha y hora de exportación de imágenes a repositorio digital - Fecha y hora de solicitud) / Σ Documentos de completitudes SOP solicitados x 100	95%	100%
20	Oportunidad en la actualización de la hoja de control	Hoja de control actualizada en cuatro (4) días desde la solicitud	Σ Hoja de control actualizada en cuatro (4) días / Σ Solicitudes de actualización de hoja de control x 100	95%	100%
21	Oportunidad en la generación de rótulos para resoluciones	Registro en el sistema de inventario de la Resolución según plan de trabajo	Σ Número de rótulos con campos impresos, diligenciados y adheridos a la unidad de conservación / Número de rótulos con campos impresos, diligenciados y adheridos a la unidad de conservación según plan de trabajo	95%	100%
22	Oportunidad en el traslado de documentos digitales	Expedientes o documentos digitales recibidos dentro de los dos (2) días desde la fecha de aprobación del FUID de documentos por trasladar	Σ Expedientes o documentos digitales recibidos dentro de los dos (2) días (Fecha y hora correo de confirmación recibido - Fecha y hora de aprobación del FUID de documentos por entregar) / Σ Expedientes o documentos con	95%	100%

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
			FUID aprobado para recepción x 100		
23	Oportunidad y calidad en la ejecución de las transferencias documentales secundarias	Ejecución de las transferencias documentales secundarias conforme al cronograma aprobado por la supervisión del contrato, con inventario validado y aceptación de la transferencia	Número de unidades documentales transferidas, recibidas y aceptadas en el archivo histórico / Número de unidades documentales programadas para transferencia secundaria en el periodo * 100	95%	100%

12.1.2 *CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL*

1. ENTREGA DE ACERVO DOCUMENTAL A PROVEEDOR DE SERVICIO

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	DESCUENTO POR ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
24	Punteo, Validación y Conciliación de la Información Asociada a la Recepción del Acervo Documental de la UGPP	La actividad deberá iniciarse a partir del segundo mes de ejecución contractual y desarrollarse durante los seis meses siguientes, término estimado por la entidad para su culminación, conforme a los lineamientos archivísticos, técnicos y operativos que defina la UGPP.	En caso de que, vencido el término anteriormente señalado, no se haya culminado el proceso de punteo y validación del recibo del fondo documental, la UGPP podrá descontar de la facturación correspondiente al periodo respectivo el equivalente a un (1) salario mínimo legal diario vigente por cada día hábil de retraso imputable al CONTRATISTA/PROVEEDOR, sin perjuicio de las demás acciones contractuales a que haya lugar.	N.A	N.A

2. ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN CUSTODIA

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
25	Oportunidad en el cargue / actualización de inventario documental en aplicativo	Cargue o actualización de registros de inventario en aplicativo el mismo día de la entrega	Número de unidades documentales registradas en aplicativo de inventario / Número de unidades documentales recibidas por el CONTRATISTA/PROVEEDOR en el período x 100	95%	100%
26	Eficiencia en la recepción de unidades documentales en custodia de archivos	1 día para rangos de 1 a 2.000 unidades documentales a partir de la fecha y hora de anuncio de entrega	Número de unidades documentales recibidas en custodia / unidades documentales a recibir x 100	95%	100%
27	Eficiencia en la recepción de expedientes y/o unidades documentales en custodia de archivos, producto de la transferencia de otras entidades	1 día para rangos de 1 a 2200 expedientes y/o unidades documentales a partir de la fecha y hora de anuncio de entrega	Número de expedientes y/o unidades documentales recibidas en custodia / expedientes y/o unidades documentales a recibir x 100	95%	100%
28	Actualizar inventario una vez los nuevos documentos han sido incorporados a los expedientes	1 día para rangos de 1 a 2.000 unidades documentales que han sido incorporados a los expedientes a partir de la fecha y hora de recepción de la unidad documental actualizada en custodia de archivo	Número de unidades documentales actualizadas en sistema de inventarios en el período / Número de unidades documentales recibidas en custodia en el período x 100	95%	100%

4. SEGURIDAD Y CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS EN CUSTODIA

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
29	Limpieza de archivos en custodia	Cumplimiento del cronograma detallado de actividades que se defina	Actividades ejecutadas / actividades programadas x 100	95%	100%
30	Registros de temperatura y humedad	Toma de datos y envío de reporte diario	Número de tomas de información realizadas / Número de tomas de información programadas x 100	95%	100%

3. RECUPERACIÓN Y REARCHIVO DE DOCUMENTOS EN CUSTODIA

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
31	Oportunidad en la recuperación de unidades documentales en sitio de custodia	Recuperación de unidades documentales para trámites de tutelas en 30 minutos desde la fecha y hora de solicitud	Número de unidades documentales recuperadas en tiempo / Número de unidades documentales solicitadas para la recuperación en sitio x 100	95%	100%
32	Oportunidad en la recuperación de unidades documentales en sitio de custodia	Recuperación extraordinaria de unidades documentales en una (1) hora desde la fecha y hora de solicitud	Número de unidades documentales recuperadas en tiempo / Número de unidades documentales solicitadas para la recuperación en sitio x 100	95%	100%
33	Oportunidad en la recuperación de unidades documentales en sitio de custodia	Recuperación ordinaria de 1 a 450 unidades documentales en un (1) día desde la fecha y hora de solicitud	Número de unidades documentales recuperadas en tiempo / Número de unidades documentales solicitadas para la recuperación en sitio x 100	95%	100%
34	Oportunidad en la recuperación de unidades documentales en sitio de custodia	Recuperación ordinaria de 451 a 900 unidades documentales en dos (2) días desde la fecha y hora de solicitud	Número de unidades documentales recuperadas en tiempo / Número de unidades documentales solicitadas para la recuperación en sitio x 100	95%	100%
35	Oportunidad en la recuperación de unidades documentales en sitio de custodia	Recuperación ordinaria de 901 a 1500 unidades documentales en tres (3) días desde la fecha y hora de solicitud	Número de unidades documentales recuperadas en tiempo / Número de unidades documentales solicitadas para la recuperación en sitio x 100	95%	100%
36	Oportunidad en el rearchivo de unidades documentales en sitio de custodia	Rearchivo de 1 a 1950 unidades documentales en dos (2) días desde la fecha y hora de recepción en custodia mediante FUID firmado	Número de unidades documentales re-archivadas en tiempo / Número de unidades documentales solicitadas para rearchivo en sitio x 100	95%	100%

12.1.3 *REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE*

1.REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
37	Impresiones de documentos solicitados por funcionarios	Documentos reproducidos el mismo día de la solicitud	∑ Número de documentos reproducidos el mismo día de la solicitud / Número total de solicitudes de reproducción de	95%	100%

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
			documentos en el período x 100		
38	Fotocopiado de documentos solicitados por funcionarios	Documentos reproducidos el mismo día de la solicitud	∑ Número de documentos reproducidos el mismo día de la solicitud / Número total de solicitudes de reproducción de documentos en el período x 100	95%	100%
39	Grabación de medios (CD/DVD) solicitadas por funcionarios	Documentos reproducidos en 8 horas hábiles después de la solicitud, con un volumen máximo de 50 por día	∑ Número de documentos reproducidos 8 horas después de la solicitud (máximo 50) / Número total de solicitudes de reproducción de documentos en el período x 100	95%	100%
40	Digitalización de documentos solicitados por funcionarios	Documentos reproducidos el mismo día de la solicitud	∑ Número de documentos reproducidos el mismo día de la solicitud / Número total de solicitudes de reproducción de documentos en el período x 100	95%	100%
41	Impresión de expedientes pensionales solicitados por el grupo judicial de lesividad, diarios con todas sus copias	10 expedientes reproducidos dentro de las 8 horas siguientes a partir de la solicitud	∑ Número de documentos reproducidos el mismo día de la solicitud / Meta de atención diaria de solicitudes de reproducción de documentos en el período x 100	95%	100%
42	Impresiones a color de documentos solicitados por funcionarios	Documentos reproducidos el mismo día de la solicitud	∑ Número de documentos a color reproducidos el mismo día de la solicitud / Meta de atención diaria de solicitudes de reproducción de documentos a color en el período x 100	95%	100%
43	Oportunidad en la visualización de piezas documentales (imágenes) en el repositorio definido por la UGPP	Oportunidad en el cumplimiento del cronograma de digitalización de piezas documentales (imágenes), por fuera del aplicativo de virtualización (Kofax)	(∑ Piezas documentales (imágenes) visibles en el repositorio definido - Documentos devueltos por calidad) / ∑ Piezas documentales (imágenes) definidas por cronograma mensual x 100	95%	100%

12.1.4 *PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS DIRIGIDOS A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS*

1. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CONSULTA Y PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
44	Atención de solicitudes de consulta y recuperación de documentos	Cumplimiento de plazo de atención acordado con cliente	(∑ de atenciones de consulta y préstamo realizadas en término - Devoluciones de solicitudes atendidas por calidad) / ∑ Número de solicitudes de consultas y préstamos de documentos x 100	95%	100%
45	Atención de solicitudes de paz y salvo	Cumplimiento de plazo de atención acordado con cliente	(∑ de atenciones de paz y salvo realizadas en término - Devoluciones de solicitudes atendidas por calidad) / ∑ Número de solicitudes de paz y salvo x 100	95%	100%

2. GESTIÓN DE TUTELAS Y DERECHOS DE PETICIÓN A CARGO DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
46	Atención de derechos de petición en diez (10 días) de gestión documental en término	Atención de derecho de petición dentro de los diez (10) días hábiles desde la fecha y hora de radicación	∑ de atenciones de derechos de petición de gestión documental con vencimiento en el período respondidos en término / ∑ Número de derechos de petición de gestión documental con vencimiento en el período x 100	95%	100%
47	Atención de derechos de petición en seis (6 días) de gestión documental en término	Atención de derecho de petición dentro de los seis (6) días hábiles desde la fecha y hora de generación del incidente en aplicativo, por el área competente de dar trámite a la devolución de aportes a pensión realizados al Fondo Cajanal, hasta el cierre del incidente.	∑ de atenciones de derechos de petición de gestión documental cargados en el aplicativo atendidos en término de seis (6) días / ∑ Número de derechos de petición de gestión documental cargados en el aplicativo con vencimiento en el período x 100	95%	100%
48	Atención de tutelas de gestión documental en término	Atención de tutelas: Nivel Complejidad 1 (2 horas hábiles): aplica cuando se debe realizar validaciones sobre respuestas emitidas por la UGPP. Nivel Complejidad 2 (8 horas hábiles): Aplica cuando se debe hacer búsqueda de planillas, se debe informar al área	∑ de atenciones de tutelas de gestión documental con vencimiento en el período respondidos en término / ∑ Número de tutelas de gestión documental con vencimiento en el período x 100	95%	100%

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
		solicitante para que realice el trámite ante el despacho			

3. TRANSPORTE DE DOCUMENTOS

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
49	Transporte de documentos	Transporte de documentos dentro de los siguientes tres (3) días hábiles desde la fecha y hora de solicitud	Σ de atenciones de transporte de documentos en término con vencimiento en el período / Σ Número de solicitudes de transporte de documentos con vencimiento en el período x 100	95%	100%

12.1.5 *OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS*

1. OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS

ANS	DESCRIPCIÓN	REQUISITO	FORMULA PARA MEDICIÓN DE ANS	% ANS MÍNIMO (Fase inicio)	% ANS OBJETIVO (Fase Plena)
50	Disponibilidad de sistemas de información proporcionados por el CONTRATISTA/PROVEEDOR en ambiente productivo	98,7% de disponibilidad de sistemas de información y equipos suministrados por el CONTRATISTA/PROVEEDOR	(Número de horas de disponibilidad de plataforma tecnológica del período - Σ Horas de indisponibilidad de plataforma tecnológica) / Meta de número de horas de disponibilidad de plataforma tecnológica x 100	95%	100%

12.1.6 *DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO —ANS—*

a) Naturaleza y finalidad

Los Acuerdos de Nivel de Servicio —ANS— establecen los parámetros mínimos de oportunidad y calidad exigibles durante la ejecución del contrato y constituyen criterios objetivos para determinar el valor de los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción.

Cuando el CONTRATISTA/PROVEEDOR no alcance, por causas que le sean imputables, el porcentaje de cumplimiento del ANS aplicable a la respectiva fase, servicio, componente o producto, procederá el descuento correspondiente sobre el valor del servicio o producto afectado.

Estos descuentos:

1. Forman parte de la metodología de medición y determinación del valor a pagar por los servicios efectivamente prestados.
2. No constituyen multa, cláusula penal, declaratoria de incumplimiento ni sanción contractual.
3. No eximen al CONTRATISTA/PROVEEDOR de cumplir las obligaciones pendientes, corregir los productos o efectuar los reprocesos requeridos.
4. No podrán aplicarse por hechos atribuibles a la UGPP, a terceros bajo responsabilidad de la Entidad, a fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados, ni a circunstancias excluidas expresamente de la medición de los ANS.
5. Requerirán la verificación objetiva de los resultados y el agotamiento del procedimiento de contradicción establecido en este anexo.

b) Autorización para el descuento

Con la presentación de la oferta y la suscripción del contrato, el CONTRATISTA/PROVEEDOR acepta la metodología de medición de los ANS y autoriza que los descuentos debidamente determinados se reflejen en la factura correspondiente al período siguiente o, cuando ello no sea posible, en otro saldo pendiente de pago, previa comunicación de la supervisión y agotamiento del procedimiento de contradicción.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá reflejar el descuento aprobado en la factura o documento equivalente. La supervisión verificará su correcta aplicación antes de autorizar el pago.

La ausencia de saldos a favor del CONTRATISTA/PROVEEDOR no convierte automáticamente el descuento en multa ni faculta para afectar el amparo de cumplimiento. En tal evento, la UGPP deberá determinar el mecanismo jurídicamente procedente de acuerdo con la naturaleza de la obligación y el contrato.

c) Fórmula

El descuento por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio se determinará mediante la siguiente fórmula:

$$\mathbf{DANS = (\%DRND \times VSA) + [(\Sigma(NPPFANS \times VPPFANS) \times (20 \times DÍASANS) / 100) \times \%DPPFANS]}$$

Para efectos de la aplicación de la fórmula:

- **DANS:** valor total del descuento por los ANS.
- **%DRND:** porcentaje de descuento correspondiente al rango de nivel de desempeño alcanzado.

- **VSA:** valor del servicio o componente afectado durante el período objeto de medición.
- **NPPFANS:** número de productos que permanecen por fuera del ANS, provenientes del período anterior.
- **VPPFANS:** valor unitario de los productos que permanecen por fuera del ANS, provenientes del período anterior.
- **DÍASANS:** número de días hábiles de permanencia del ANS respecto de los productos provenientes del período anterior.
- **%DPPFANS:** porcentaje de descuento aplicable a los productos que permanecen por fuera del ANS.

La fórmula, sus variables, fuentes de información y reglas de aproximación deberán aplicarse de forma uniforme durante toda la ejecución. No podrán incluirse en el cálculo transacciones anuladas, duplicadas, suspendidas, rechazadas por causas no imputables al contratista o exceptuadas de la medición conforme al presente anexo.

d) Rangos de cumplimiento

El porcentaje de descuento por nivel de desempeño será el siguiente:

Nivel de cumplimiento del ANS	**Descuento**
100 %	0 %
Igual o superior al 98 % e inferior al 100 %	2,5 %
Igual o superior al 92 % e inferior al 98 %	3,5 %
Igual o superior al 85 % e inferior al 92 %	4,5 %
Igual o superior al 80 % e inferior al 85 %	5 %
Inferior al 80 %	5,5 %
Productos provenientes del período anterior que continúen por fuera del ANS	2 %

El porcentaje se aplicará únicamente sobre el valor del servicio, componente o producto afectado, según corresponda, y no sobre el valor total del contrato.

e) Procedimiento

Antes de aplicar el descuento, la supervisión deberá:

1. Elaborar un informe que identifique el período, ANS, servicio o producto afectado, resultado obtenido, evidencias, causa atribuible, fórmula y valor preliminar del descuento.
2. Trasladar el informe y sus soportes al CONTRATISTA/PROVEEDOR.
3. Concederle tres (3) días hábiles para presentar explicaciones, controvertir las evidencias y aportar soportes.
4. Evaluar integralmente la respuesta y comunicar por escrito la procedencia, improcedencia o modificación del descuento.

5. Dejar constancia de la decisión y del valor definitivo en el acta de conciliación de facturación o en el documento de seguimiento correspondiente.

El descuento solo podrá aplicarse después de garantizar al CONTRATISTA/PROVEEDOR el conocimiento de los hechos, el acceso a las evidencias y la oportunidad efectiva de contradicción.

f) Relación con el régimen sancionatorio

La aplicación de descuentos por ANS no impedirá que la UGPP evalúe la procedencia de las medidas contractuales previstas en la ley y en el contrato cuando los hechos evidencien un incumplimiento grave, reiterado o con afectación material del servicio.

Las multas, la declaratoria de incumplimiento, la cláusula penal y la efectividad de la garantía deberán tramitarse separadamente, con observancia del artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, del Manual de Contratación de la UGPP y de las estipulaciones de la minuta.

No procederá imponer simultáneamente un descuento y una sanción por el mismo concepto y período sin identificar y justificar sus finalidades, bases económicas y hechos generadores diferenciados. En todo caso deberán respetarse los principios de proporcionalidad, razonabilidad y prohibición de doble afectación por el mismo hecho.

La acumulación de descuentos no producirá automáticamente una multa o declaratoria de incumplimiento. Cuando los descuentos acumulados alcancen el dos coma cinco por ciento (2,5 %) del valor total del contrato, o se presente incumplimiento reiterado o crítico de los ANS, la supervisión elaborará un informe integral y recomendará al ordenador del gasto evaluar la procedencia de iniciar el procedimiento contractual correspondiente. El inicio y resultado de dicho procedimiento no serán automáticos.

Nota: los tiempos de los ANS se computarán en horas o días hábiles, según lo previsto para cada indicador. El cómputo iniciará cuando la solicitud o producto reúna la información y condiciones necesarias para su gestión y se suspenderá durante las causas de exclusión expresamente previstas.

13.FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

13.1 CONDICIÓN GENERAL SOBRE BÚSQUEDAS PARA CONTROL Y AUDITORÍA

Cuando la supervisión del contrato requiera unidades de conservación (cajas), unidades documentales (carpetas) o comunicaciones oficiales radicadas, con ocasión de ejercicios de control de calidad sobre la documentación intervenida o procesada por el proveedor, así como para la atención de auditorías internas, visitas de inspección, requerimientos de organismos de control o actividades de seguimiento y verificación relacionadas con la ejecución contractual, el CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá efectuar la búsqueda, recuperación, suministro y disposición de dicha documentación dentro de los tiempos definidos en el presente documento, sin que ello genere reconocimiento económico adicional por parte de la UGPP.

Lo anterior, teniendo en cuenta que dichas actividades corresponden a acciones inherentes al seguimiento, control, validación y verificación de la correcta ejecución del objeto contractual y de las actividades desarrolladas por el proveedor en el marco de la operación documental. En consecuencia, estos movimientos no serán objeto de facturación ni computarán como transacciones cobrables dentro de los servicios de consulta o préstamo.

En caso de identificarse errores, inconsistencias, omisiones o incumplimientos atribuibles al CONTRATISTA/PROVEEDOR en cualquiera de las etapas o actividades relacionadas con el procesamiento de la documentación, este deberá realizar los ajustes, correcciones, reprocesos o actividades complementarias, parciales o integrales, que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, los ítems de facturación, los criterios de calidad y las obligaciones contractuales, sin que ello genere costos adicionales para la UGPP ni modificación alguna de los plazos para atender los servicios oportunamente.

El proceso de conciliación de los valores a pagar será el siguiente:

a) El tercer (3) día hábil del siguiente mes a facturar la UGPP deberá tener toda la información para determinar el valor a pagar, según el desempeño del CONTRATISTA/PROVEEDOR en la prestación del servicio.

b) Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, la UGPP establecerá los valores a pagar según las políticas y condiciones establecidas para tal fin y enviará el reporte de facturación al CONTRATISTA para su respectiva revisión.

c) El CONTRATISTA tendrá tres (3) días hábiles siguientes para realizar las respectivas revisiones, y en caso de presentar diferencias deberá recaudar los documentos soporte, a fin de presentarlos en la reunión de conciliación.

d) Terminado el plazo del punto anterior, la UGPP y el CONTRATISTA se reunirán al siguiente día hábil y conciliarán el valor de la factura según los reportes de las partes. De esta reunión se suscribirá la respectiva acta de conciliación que será soporte para la facturación con sus respectivos soportes.

Además de la presentación de la factura con los soportes de la conciliación, el contratista para cada pago deberá aportar los siguientes documentos:

1) Acta de Conciliación expedida por el supervisor del contrato en el cual indicará el grado de cumplimiento de las metas de los ANS establecidos por parte del CONTRATISTA.

2) Certificado expedido por el Revisor Fiscal o Representante Legal, en el que se acredite que el CONTRATISTA está a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los aportes parafiscales a que haya lugar, de todos los empleados a su cargo, de conformidad con lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

La UGPP efectuará los pagos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la factura **APROBADA** por la supervisión del contrato junto con sus soportes.

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Para el pago, el contratista deberá aportar la factura debidamente diligenciada de acuerdo con las normas comerciales que la regulan, cargarla al sistema de información o aplicativo que determine la Dirección de Crédito Público y Tesorería Nacional y acreditar que se encuentra al día en el pago de contribuciones al Sistema de Seguridad Social Integral y aportes parafiscales, dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas que lo modifiquen, reglamenten o complementen, para lo cual deberá entregar la Certificación de Paz y Salvo de los pagos a la seguridad social y aportes parafiscales, expedida por el revisor fiscal y/o el representante legal de la empresa, según corresponda.

Notas: La entrega de información soporte de los ítems de facturación, ANS, indicadores y demás información solicitada deberá ser entregada máximo el tercer (3) día hábil posterior al cierre del período a facturar.

Los productos que luego de la revisión de calidad requerida no cumplan con los parámetros solicitados deberán ser reprocesados por cuenta, costo y con recursos propios del CONTRATISTA/PROVEEDOR, y los mismos deberán ser entregados nuevamente en los mismos tiempos que se especifican para su proceso normal, lo anterior sin perjuicio de las disposiciones dictaminadas para aplicación de ANS.

El CONTRATISTA deberá presentar la factura detallada con sus respectivos soportes, por cada uno de los servicios efectivamente prestados durante el período, de conformidad con los siguientes ítems de facturación, los cuales podrán ejecutarse en cualquier servicio o componente de servicio:

13.2 GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
1	Gestión de comunicaciones oficiales de entrada	**Radicación de comunicaciones oficiales de entrada:** Recepción del documento, apertura de sobres, validación de destinatario UGPP, conteo de folios, relación de documento y anexos en Excel, sello de guía, identificación y separación de trámites de tutelas y mandamientos de pago, radicación en el Gestor de Correspondencia (20 campos), búsqueda de cédula de causante (si aplica), impresión rótulo radicado, pegar rótulo de radicado en comunicación, colocar en sobre comunicación oficial, creación del registro de inventario en el aplicativo dispuesto por la entidad, movimiento de inventario a etapa de preparación, cargue de anexos y validación en gestor de correspondencia y en el respectivo repositorio virtual (si aplica), gestión de bandejas de devoluciones de comunicaciones por errores de calidad.
		Distribución de Tutelas a Puntos de Contacto (PDC) de las dependencias que las deben gestionar: Análisis del trámite y escalamiento de las tutelas al punto de contacto del área que debe realizar el trámite.
		Clasificación de comunicaciones oficiales digitales en expedientes: Gestión de bandeja de clasificación de comunicaciones en el gestor documental, consulta de existencia de expediente en aplicativos de negocio, clasificación de la comunicación en el expediente, generar solicitud de creación de expediente si no existe.
2	Virtualización de documentos	**Preparación de documentos y digitalización (en el aplicativo de virtualización):** Reparto de documentos, preparación de documentos por tipo de trámite, registro de movimiento en el aplicativo dispuesto por la entidad o en el Formato único de Inventario Documental (FUID), separación por tipo documental, conteo de folios, colocar en sobre, marcación de sobre (pegado de rótulo de radicado), captura de imágenes, calidad de imágenes, control de calidad de imágenes y exportación de imágenes al repositorio virtual, validación de imágenes de radicados y expedientes exportados.
		Preparación de documentos y digitalización en cama plana (en el aplicativo de virtualización: Reparto de documentos, preparación de documentos por tipo de trámite, registro de movimiento en el aplicativo dispuesto por la entidad o en el Formato único de Inventario Documental (FUID), separación por tipo documental, conteo de folios, colocar en sobre, marcación de sobre (pegado de rótulo de radicado), captura de imágenes, calidad de imágenes, control de calidad de imágenes y exportación de imágenes al repositorio virtual, validación de imágenes de radicados y expedientes exportados.
		Captura de metadatos: Metadatos capturados en aplicativo de virtualización y exportados al repositorio virtual. Se requiere reporte del aplicativo de virtualización para identificar los campos capturados por usuario para cada tipo documental exportado.
		Digitalización de libros empastados por fuera del aplicativo de virtualización: Digitalización de documentos empastados en scanner especializado para digitalización de libros, sin necesidad de desempastar para evitar riesgos de deterioro. Reparto de documentos, registro de movimiento en el aplicativo dispuesto por la entidad o en el FUID, separación por tipo documental, conteo de folios, captura de imágenes, calidad de imágenes, control de calidad de imágenes.
		Verificación de origen, legibilidad y naturaleza documental (control de calidad a documentos virtualizados: Reparto de documentos, validación de metadatos capturados, captura de origen, legibilidad y naturaleza del tipo documental en el aplicativo de virtualización, registro de movimiento en el aplicativo dispuesto por la entidad o en el FUID, alistamiento de expedientes y unidades documentales en unidad de almacenamiento para entrega a custodia.

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
3	Gestión de expedientes	**Conformación de Expedientes** (Organización de expedientes**):** Solicitud de descuelgue de unidades documentales, agrupamiento de unidades documentales por asunto/expediente, ordenación, foliación, generación de instrumentos de descripción requeridos (hoja de control, testigo documental, entre otros), rotulación de unidad documental, creación o actualización de registro en FUID, actualización de relación de documentos clasificados, embalaje en unidad de conservación y en unidad de almacenamiento, rotulación de unidad de almacenamiento. Restauración manual de documentos (primeros auxilios) en caso de requerirse; generación de reporte de folios actualizados. - Para los casos en que el expediente de completitud pensional se encuentre foliado desde el folio 1 y que este folio 1 no corresponda al formato "GA-FOR-119 Acta de inclusión de Documentos / Completitud de Expedientes Pensionales", se debe volver a foliar todo el expediente desde el folio 2, para garantizar que en el folio 1 se incorpore el formato "GA-FOR-119 Acta de inclusión de Documentos / Completitud de Expedientes Pensionales", actualizando la hoja de control y generando nuevo rótulo de carpeta.
		Actualización de expedientes (Actualización de documentos en expediente físico y radicados**):** Identificación del expediente y los documentos que deben actualizarse en el expediente, realizar primeros auxilios básicos al documento en los casos que aplique, realizar foliación de los documentos que van a ser incorporados a partir del último documento foliado, actualizar hoja de control registrando la orden de archivo con todas las tipologías anexas como un solo documento en la hoja de control, o todos los tipos documentales cuando se remitan SIN orden de archivo (cada una como un documento) y el rótulo de descripción de la unidad Documental, generar reporte de documentos actualizados por expediente y actualizar el registro en el aplicativo de inventario documental a nivel de expediente modificando la cantidad de folios y a nivel de unidad documental incorporada al expediente. **Nota:** Los documentos remitidos con orden de archivo deben corresponder a fechas anteriores al último documento del expediente organizado. Y los que NO vienen con orden de archivo, deben corresponder a fecha posterior al último documento del expediente organizado. **Nota:** Los documentos producto de la devolución de incautaciones (desglose) por expediente o radicado serán incorporados a su ubicación original con la respectiva acta de incautación.
		Actualización hoja de control: Para los casos en que el expediente o completitud no guarde secuencialidad en los folios que conforman un documento principal y sus anexos en relación a las imágenes dispuestas en los sistemas de gestión de correspondencia de la entidad se deben posicionar los folios de la unidad documental que conforma la unidad de documento principal y sus anexos, o se identifique separación errada de tipologías documentales para lo cual se debe contar con aprobación de cambio, lo anterior, para que coincidan con la secuencia que se identifica en las imágenes disponibles en los sistemas de gestión de correspondencia de la entidad, actualizando la hoja de control, para que coincida con este posicionamiento.

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
		Procesamiento de completitudes (documentación que hace parte de los expedientes pensionales entregada posteriormente)**:** Identificar las completitudes a intervenir, solicitud de descuelgue de documentos, intervenir la documentación, reintegrar los documentos procesados a la unidad documental de completitud, en su orden original, además incluye según aplique: - Elaboración, impresión, firma, y organización del acta de inclusión en la unidad de conservación de completitud. Este ítem de facturación sólo aplica para la virtualización de documentos de completitudes que están pendientes por virtualizar y unificar en el expediente digital. - Para los casos que aplique la virtualización, se debe garantizar la coincidencia de los documentos físicos con los documentos digitales publicados en los aplicativos de la entidad.
		Transferencias documentales secundarias: Ejecutar las transferencias documentales secundarias de la documentación con disposición final de conservación total o selección, previamente aprobada conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD), Tablas de Valoración Documental (TVD) y lineamientos archivísticos vigentes, mediante la identificación, depuración, verificación técnica, organización, foliación de control cuando aplique, rotulación, alistamiento físico y/o electrónico, elaboración y validación del inventario documental en Formato Único de Inventario Documental (FUID), preparación de unidades de conservación y almacenamiento, embalaje especializado, sellado y transporte seguro mediante unidades de traslado con control de manipulación y uso de precintos de seguridad numerados, garantizando la cadena de custodia, así como la verificación de metadatos y requisitos de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos, y la entrega formal al archivo histórico o a la entidad receptora competente, incluyendo actas, soportes de trazabilidad, control de calidad y acompañamiento técnico durante todo el proceso, en cumplimiento de la normativa archivística del Archivo General de la Nación.

13.3 OPERACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN LA ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Este servicio cuenta solamente con horas para desarrollo de software en caso de requerirse.

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
1	Desarrollo de software	**Desarrollo de software:** Desarrollo de software sobre plataformas de la UGPP para el rediseño o mejoramiento de procesos de Gestión Documental.

13.4 CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
1	Administración de inventarios en custodia	**Levantamiento de información de registros de inventario:** Crear registros de inventario documental en el sistema de información o herramienta tecnológica definida por la UGPP, mediante la validación física previa de la unidad documental o unidad de conservación correspondiente. El servicio comprende, entre otras actividades: La verificación física de la documentación objeto de inventario, la captura, diligenciamiento y registro de la totalidad de los campos de descripción documental definidos por la UGPP, la validación de consistencia y correspondencia entre la información física y la registrada en el sistema, el cargue y almacenamiento exitoso de la información en la herramienta tecnológica dispuesta por la entidad y la generación, impresión y adherencia del rótulo actualizado, cuando aplique, conforme a la descripción archivística registrada, ya sea sobre la unidad de conservación (caja), la unidad documental (carpeta) o la comunicación oficial radicada contenida en sobres u otro soporte de conservación.
		Actualización de información de registros de inventario: Actualizar, corregir y/o complementar registros de inventario documental en el sistema de información o herramienta tecnológica definida por la UGPP, con el propósito de asegurar la correspondencia, consistencia y calidad de la información registrada frente al contenido físico de las unidades de conservación (cajas), unidades documentales (carpetas) o comunicaciones oficiales radicadas contenidas en sobres u otros soportes de conservación. El servicio comprende, entre otras actividades: la validación física y revisión campo a campo de los registros existentes, la actualización, modificación, depuración, complementación o ajuste de la información registrada en la base de datos de inventarios, la incorporación de datos omitidos o incompletos, la corrección de inconsistencias, errores de digitación, descripción, clasificación o ubicación documental, el cargue y validación final de la información procesada en la herramienta tecnológica dispuesta por la UGPP, la generación, impresión y adherencia del rótulo actualizado, cuando aplique, conforme a la descripción archivística resultante, sobre la unidad de conservación (caja), la unidad documental (carpeta) o la comunicación oficial radicada contenida en sobres u otro soporte de conservación. La ejecución de esta actividad deberá garantizar la trazabilidad de los cambios efectuados y la conservación de la integridad de la información documental. No habrá lugar al reconocimiento económico de este servicio cuando las correcciones, ajustes o actualizaciones correspondan a errores, inconsistencias, omisiones o reprocesos atribuibles al proveedor derivados de actividades ejecutadas previamente en el marco del contrato.
2	Recuperación y rearchivo de documentos en custodia	**Recuperación de documentos - Emergencia 30 minutos:** La recuperación de documentos en modalidad de emergencia deberá ejecutarse en un plazo máximo de 30 minutos tras la recepción del requerimiento. Este proceso comprende la consulta en el sistema de información, la localización técnica en estantería y la definición de una ruta de extracción optimizada. Posteriormente, se procederá a la recuperación física del expediente, la instalación del respectivo testigo documental y la generación del FUID para formalizar la entrega al proveedor responsable de la gestión de préstamos, garantizando en todo momento la oportunidad y trazabilidad del servicio.

COMPONENTE DE SERVICIO	ÍTEM DE FACTURACIÓN
	Recuperación de documentos - Extraordinarias 1 Día: Recuperar documentos en modalidad extraordinaria (1 día): ejecutar la consulta en el sistema de información de inventario, localizar la unidad de conservación o de almacenamiento en la estantería y diseñar la ruta de recuperación optimizada. Realizar la búsqueda y extracción física del documento o expediente, elaborar y colocar un testigo documental en el lugar de la unidad extraída y generar el FUID que soporta la entrega de los documentos hacia las personas del proveedor que gestionan las consultas y préstamos. Garantizar la entrega o puesta a disposición de la documentación solicitada dentro del término máximo de un día hábil contado a partir del recibo de la solicitud.
	Recuperación de documentos - Ordinaria 2 días: Recuperar documentos en modalidad ordinaria (2 días): ejecutar la consulta en el sistema de información de inventario, localizar la unidad de conservación o de almacenamiento en la estantería y diseñar la ruta de recuperación optimizada. Realizar la búsqueda y extracción física del documento o expediente, elaborar y colocar un testigo documental en el lugar de la unidad extraída y generar el FUID que soporta la entrega de los documentos hacia las personas del proveedor que gestionan las consultas y préstamos. Garantizar la entrega o puesta a disposición de la documentación solicitada dentro del término máximo de dos días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud.
	Recuperación de documentos - Ordinaria 3 días: ejecutar la consulta en el sistema de información de inventario, localizar la unidad de conservación o de almacenamiento en la estantería y diseñar la ruta de recuperación optimizada. Realizar la búsqueda y extracción física del documento o expediente, elaborar y colocar un testigo documental en el lugar de la unidad extraída y generar el FUID que soporta la entrega de los documentos hacia las personas del proveedor que gestionan las consultas y préstamos. Garantizar la entrega o puesta a disposición de la documentación solicitada dentro del término máximo de tres días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud.
	Rearchivo de documentos - Ordinaria 2 días: Rearchivar documentos en modalidad ordinaria (2 días hábiles): realizar la consulta en el sistema de información de inventario para validar la ubicación original de la unidad documental que retorna. Ejecutar la verificación del estado físico de la documentación, diseñar la ruta de rearchivo, retirar el testigo documental colocado previamente y realizar el rearchivo físico de la unidad en su correspondiente unidad de almacenamiento y ubicación topográfica. Garantizar la actualización del movimiento de ingreso y disponibilidad en tiempo real dentro del sistema de información institucional para dar cierre al ciclo del préstamo dentro del término máximo de dos días hábiles.

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
3	Administración de inventarios en custodia	**Intervención y Restauración Documental por Folio:** Ejecutar las actividades técnicas de intervención documental requeridas, tales como limpieza integral, desinfección controlada y aplicación de tratamientos orientados a mitigar deterioros de origen físico, biológico o químico presentes en folios o unidades documentales específicas. Estas actividades se ejecutarán por demanda, respecto de aquellos documentos que presenten alteraciones en su soporte material y que hayan sido previamente identificados por el proveedor, informados a la UGPP y autorizados por la supervisión del contrato como susceptibles de intervención, en el marco de las actividades de conservación documental, preservación y atención de necesidades operativas del servicio. Las intervenciones deberán efectuarse mediante procedimientos técnicamente adecuados que permitan estabilizar el estado físico del documento, controlar o detener los agentes de deterioro y preservar sus características originales, sin afectar su integridad, autenticidad, legibilidad, contenido informativo ni estructura física. El contratista deberá garantizar que los procedimientos, materiales e insumos utilizados cumplan con los lineamientos técnicos y buenas prácticas aplicables en materia de conservación documental, asegurando la trazabilidad de las intervenciones realizadas y la preservación a largo plazo de los documentos intervenidos. Estas actividades deberán ser ejecutadas por personal idóneo y con formación en procesos de conservación documental, bajo la coordinación o supervisión de un profesional en Conservación y Restauración de Bienes Documentales.
		Mantenimiento y Preservación de la Custodia por Metro Lineal: Ejecutar la limpieza periódica de las unidades de conservación y de almacenamiento documental, llevar a cabo el monitoreo diario de los niveles de temperatura y humedad. Generar los reportes periódicos sobre el estado de las condiciones físicas y ambientales de la infraestructura destinada para la custodia de documentos. (Facturar este servicio por metro lineal ocupado, aplicando la equivalencia por caja establecida en el parámetro de unidad de medida definido por la UGPP)
		Reemplazo de unidad de conservación propalcote: Ejecutar el reemplazo técnico de la unidad de conservación deteriorada por una nueva de material propalcote que cumpla con las especificaciones de la entidad. Efectuar la incorporación técnica de los documentos en la nueva unidad de conservación, asegurando su integridad física y el respeto estricto al orden original. Realizar la rotulación de la unidad según los estándares definidos por la UGPP y gestionar la disposición final o entrega de las unidades averiadas conforme a los lineamientos ambientales y de seguridad establecidos. (El costo del ítem incluye tanto el suministro del insumo como la mano de obra asociada a la intervención.)
4	Seguridad y conservación de archivos en custodia Seguridad y conservación de archivos en custodia	**Reemplazo de unidad de almacenamiento X100:** Ejecutar el reemplazo técnico de la unidad de almacenamiento deteriorada por una nueva referencia X100 que cumpla con las especificaciones de resistencia y materiales de la entidad. Efectuar la incorporación técnica de las unidades de conservación y/o unidades documentales (expedientes, comunicaciones oficiales) en la nueva caja, asegurando su integridad física y el respeto estricto al orden del inventario. Realizar la rotulación de la unidad según los estándares definidos por la UGPP y gestionar la disposición final o entrega de las unidades averiadas conforme a los lineamientos ambientales y de seguridad establecidos por la UGPP, bajo un costo integral que contempla tanto el suministro del insumo como la mano de obra asociada a la intervención.

COMPONENTE DE SERVICIO	ÍTEM DE FACTURACIÓN
	Reemplazo de unidad de almacenamiento X200: Ejecutar el reemplazo técnico de la unidad de almacenamiento deteriorada por una nueva referencia X200 que cumpla con las especificaciones de resistencia y materiales de la entidad. Efectuar la incorporación técnica de las unidades de conservación y/o unidades documentales (expedientes, comunicaciones oficiales) en la nueva caja, asegurando su integridad física y el respeto estricto al orden del inventario. Realizar la rotulación de la unidad según los estándares definidos por la UGPP y gestionar la disposición final o entrega de las unidades averiadas conforme a los lineamientos ambientales y de seguridad establecidos por la UGPP, bajo un costo integral que contempla tanto el suministro del insumo como la mano de obra asociada a la intervención.
	Reemplazo de unidad de almacenamiento X300: Ejecutar el reemplazo técnico de la unidad de almacenamiento deteriorada por una nueva referencia X300 que cumpla con las especificaciones de resistencia y materiales de la entidad. Efectuar la incorporación técnica de las unidades de conservación y/o unidades documentales (expedientes, comunicaciones oficiales) en la nueva caja, asegurando su integridad física y el respeto estricto al orden del inventario. Realizar la rotulación de la unidad según los estándares definidos por la UGPP y gestionar la disposición final o entrega de las unidades averiadas conforme a los lineamientos ambientales y de seguridad establecidos por la UGPP, bajo un costo integral que contempla tanto el suministro del insumo como la mano de obra asociada a la intervención.
	Reemplazo de unidad de almacenamiento X400: Ejecutar el reemplazo técnico de la unidad de almacenamiento deteriorada por una nueva referencia X400 que cumpla con las especificaciones de resistencia y materiales de la entidad. Efectuar la incorporación técnica de las unidades de conservación y/o unidades documentales (expedientes, comunicaciones oficiales) en la nueva caja, asegurando su integridad física y el respeto estricto al orden del inventario. Realizar la rotulación de la unidad según los estándares definidos por la UGPP y gestionar la disposición final o entrega de las unidades averiadas conforme a los lineamientos ambientales y de seguridad establecidos por la UGPP, bajo un costo integral que contempla tanto el suministro del insumo como la mano de obra asociada a la intervención.
	Reemplazo de unidad de almacenamiento X500: Ejecutar el reemplazo técnico de la unidad de almacenamiento deteriorada por una nueva referencia X500 que cumpla con las especificaciones de resistencia y materiales de la entidad. Efectuar la incorporación técnica de las unidades de conservación y/o unidades documentales (expedientes, comunicaciones oficiales) en la nueva caja, asegurando su integridad física y el respeto estricto al orden del inventario. Realizar la rotulación de la unidad según los estándares definidos por la UGPP y gestionar la disposición final o entrega de las unidades averiadas conforme a los lineamientos ambientales y de seguridad establecidos por la UGPP, bajo un costo integral que contempla tanto el suministro del insumo como la mano de obra asociada a la intervención.
	Suministro de sobres: Ejecutar el reemplazo del sobre deteriorado por uno nuevo que cumpla con las especificaciones técnicas y de gramaje requeridas por la entidad. Efectuar la incorporación técnica de la documentación en el nuevo soporte, asegurando su integridad física y el respeto estricto al orden original. Realizar la rotulación del nuevo sobre según los estándares definidos por la UGPP y gestionar la disposición final o entrega de los sobres averiados conforme a los lineamientos ambientales y de seguridad establecidos. (El costo del ítem incluye tanto el suministro del insumo como la mano de obra asociada a la intervención).

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
5	Administración del ciclo vital y disposición final de los documentos	**Eliminación de documentos por disposición final en Tablas de Retención Documental – TRD:** Ejecutar la eliminación documental por disposición final establecida en las Tablas de Retención Documental (TRD), de los documentos que hayan cumplido su tiempo de retención y cuenten con la respectiva aprobación institucional y archivística, mediante la verificación previa de inventarios, validación de series y subseries autorizadas para eliminación, separación y alistamiento de la documentación, traslado controlado al sitio de destrucción, destrucción segura del soporte en papel mediante mecanismos que garanticen la imposibilidad de reconstrucción de la información, disposición final ambientalmente responsable del material resultante, levantamiento del acta de eliminación documental debidamente suscrita, registro fotográfico como evidencia del proceso, actualización de inventarios y generación de los soportes de trazabilidad correspondientes, garantizando el cumplimiento de la normativa archivística vigente, la seguridad de la información y la cadena de custodia documental.

13.5 REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS EN CUALQUIER MEDIO DE SOPORTE

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
1	Reprografía de documentos en cualquier medio de soporte	**Impresión de documento:** Impresión de documento, entrega de documento a solicitante.
		Fotocopia de documento: Fotocopia de documento, entrega de documento a solicitante.
		Digitalización por fuera del aplicativo de virtualización: Reparto de documentos, captura de imágenes, calidad de imágenes, versionamiento de imágenes, envío de imágenes por email, publicación de imágenes en carpetas compartidas.
		Digitalización en cama plana por fuera del aplicativo de virtualización: Reparto de documentos, captura de imágenes, calidad de imágenes, versionamiento de imágenes, envío de imágenes por email, publicación de imágenes en carpetas compartidas.
		Grabación de CD-DVD: Grabación de documentos digitales en CD-DVD, entrega de CD a solicitante.
		Impresión de documento a color: Recibir solicitud por correo electrónico de impresión de documento a color, imprimir el documento en papel offset tamaño carta cumpliendo con las especificaciones dadas por el área solicitante.

13.6 PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS DIRIGIDOS A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
1		**Transporte de documentos entre sedes - Hasta 20 cajas:** Recepción punteada de caja, precinto de caja, transporte de unidades de almacenamiento de documentos, entrega punteada a destinatario, acta o registro del transporte.

COMPONENTE DE SERVICIO		ÍTEM DE FACTURACIÓN
	Transporte de documentos	**Transporte de documentos entre sedes - de 21 a 40 cajas:** Recepción punteada de caja, precinto de caja, transporte de unidades de almacenamiento de documentos, entrega punteada a destinatario, acta o registro del transporte.
		Transporte de documentos entre sedes - de 41 a 60 cajas: Recepción punteada de caja, precinto de caja, transporte de unidades de almacenamiento de documentos, entrega punteada a destinatario, acta o registro del transporte.
		Patinaje (traslado de documentos de una dependencia a otra): Generar reporte de documentos a recolectar, recolección de documentos, punteo de documentos, registro de movimientos de documentos en el aplicativo dispuesto por la entidad o en FUID físico o electrónico, entrega de documentos a destinatario.
2	Solicitudes de consulta y préstamo de documentos	**Atención del servicio de consulta y préstamo de documentos:** Cargue de documentos digitales, descargue de documentos digitales, búsqueda y recuperación de documentos, atención de solicitud de servicio, registro del servicio, disposición de documentos en aplicativos, en carpetas compartidas, atención de inspecciones judiciales, generación de certificaciones, traslados por no competencia, desglose de documentos.
3	Gestión de Tutelas y Derechos de Petición a cargo de la Subdirección de Gestión Documental	**Respuesta a trámites de tutelas de la Subdirección de Gestión Documental - 2 horas:** Escalamiento de comunicaciones, gestión de puntos de contacto en el gestor documental, proyectar comunicación de respuesta de tutela, búsqueda y recuperación en documentos digitales y físicos, sellos, testigos documentales, alistamiento de unidad documental.
		Respuesta a derechos de petición por copias: Escalamiento de comunicaciones, gestión de puntos de contacto en el gestor documental, proyectar comunicación de respuesta de derecho de petición, búsqueda y recuperación en documentos digitales y físicos, sellos, testigos documentales, alistamiento de unidad documental.
		Búsqueda y recuperación de documentos físicos o digitales, soportes de pagos de temas pensionales: Incluye las actividades de búsqueda, recuperación y rearchivo de las unidades documentales ubicadas en estantería de custodia temporal, la búsqueda de documentos físicos y/o digitales para dar respuesta a los derechos de petición de planillas y recibos de caja de los Fondos que lo requieran.
		Respuesta a derechos de petición en un término de 6 días: Gestión de aplicativo institucional. Incluye las actividades de recuperación y rearchivo de las unidades documentales, búsqueda de documentos físicos y/o búsqueda en los expedientes digitalizados para dar respuesta a los derechos de petición de planillas y recibos de caja de los Fondos que lo requieran, generar certificación de respuesta, cargue de documentos en aplicativo institucional y cierre del incidente en el mismo aplicativo

13.7 VOLUMENES EN ITEMS DE FACTURACIÓN

13.8 CAMBIOS DE CANTIDADES EN ÍTEMS DE FACTURACIÓN

La UGPP no garantiza estabilidad en las cantidades de cada servicio contratado, toda vez que estos corresponden a las demandas de servicio de usuarios internos y externos, así como a cambios normativos. Por lo tanto, el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe estar en la capacidad de aumentar o disminuir los recursos técnicos, tecnológicos, humanos, administrativos, financieros y demás necesarios para la atención de los servicios contratados durante la ejecución del contrato, a través del dimensionamiento de la operación que se debe realizar con métodos estadísticos y numéricos, con el fin de dar cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio y obligaciones contractuales.

Teniendo en cuenta lo anterior, el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe establecer estrategias que permitan cumplir con las metas establecidas o acordadas en desarrollo de la prestación del servicio, de manera eficiente y oportuna.

Nota: Las cantidades mencionadas en el presente documento son estimadas, motivo por el que la UGPP no se compromete ni a mínimos ni a máximos, sino de acuerdo con las necesidades que demande la operación al momento de la ejecución del contrato.

14.MODELO DE CALIDAD

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe contar con un plan de aseguramiento de calidad que permita implementar y mantener la certificación de calidad en procesos misionales desarrollados como parte de los servicios de gestión documental prestados a la UGPP.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe presentar propuestas para la incorporación de mejoras en los procesos de gestión documental de la UGPP, basado en normas técnicas de calidad, por lo que los planes de mejoramiento aprobados por la UGPP deben cumplir con el lleno de los requisitos para asegurar su implementación.

La UGPP realizará auditorías a los procesos de gestión documental, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos para el aseguramiento de los procesos a cargo del CONTRATISTA/PROVEEDOR y calidad de los productos y/o servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas en el contrato y la documentación del Sistema Integrado de Gestión -SIG corporativo.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio exigidos en el presente Anexo Técnico de Servicios de Gestión Documental y los requisitos de calidad de los productos y servicios relacionados a continuación:

SERVICIO	PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO 1	REQUISITO 2	REQUISITO 3	REQUISITO 4
Todos los servici	Documentos y metadatos exportados en repositorio digital de documentos	Calidad de imagen (estándar de calidad)	Calidad de metadatos (estándar de calidad)		
	Documento con ubicación en custodia documental	Ubicación en caja	Ubicación en orden dentro de caja	Calidad de registro en inventario documental	
	Comunicación oficial de salida	Formato de comunicación oficial (Plantilla para oficio Mi Gestor)	Metadatos de documentos		
	Documento reproducido	Documento reproducido en tinta negra	Documento reproducido a doble cara	Documento reproducido legible / información recuperable	

SERVICIO	PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO 1	REQUISITO 2	REQUISITO 3	REQUISITO 4
os	Expediente cerrado	Expediente en orden cronológico	Expediente foliado	Expediente rotulado	Expediente con hoja de control
	Documento disponible	Documento disponible con información solicitada	Documento disponible con información completa		
	Baja de inventario documental	Acta de comité de desarrollo administrativo con autorización	Acta de transferencia o eliminación con inventario documental	Inventario documental con registros actualizados	

El CONTRATISTA/PROVEEDOR deberá realizar cambio periódico de las unidades de conservación previa validación con la UGPP sobre los volúmenes y ubicaciones en los cuales las cajas ya han cumplido su vida útil.

La UGPP se reserva el derecho de incorporar nuevas líneas de servicio de consultas y préstamos que permitan la disposición de la información en diferentes medios de soporte a clientes internos o externos, con el fin de soportar los trámites administrativos y misionales.

El CONTRATISTA/PROVEEDOR debe implementar un mecanismo de calidad, que garantice que se realicen los controles al proceso, los cuales deben ser documentados, validados y con los respectivos seguimientos, así mismo el CONTRATISTA/PROVEEDOR debe realizar un informe quincenal en el que se evidencie la evolución de dichos controles, así como las acciones de mejora para los casos que aplique.

La UGPP podrá reportar hallazgos de calidad, los cuales deben ser revisados por el CONTRATISTA/PROVEEDOR, y a los cuales debe dar una respuesta en un término máximo de 5 días hábiles posterior a que la UGPP se los ponga en conocimiento. En su respuesta debe incluir las causas que generaron el hallazgo, las acciones de mejora, los tiempos en los cuales las implementará y el seguimiento que realizará a las mismas; así mismo debe presentar un informe detallado de manera mensual de estos hallazgos.

15.GLOSARIO

Los términos técnicos del presente documento podrán consultarse en el glosario del Archivo General de la Nación:

http://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Glosario

A continuación, se incluyen términos de uso en las actividades de gestión documental en La UGPP:

Aplicativo de inventario: Sistema de información desarrollado a la medida por La UGPP, para el registro, actualización de registros, trazabilidad y control de los documentos de archivo entre etapas del proceso.

Back Office: Servicios de atención y gestión de trámites misionales operado por la Dirección de Servicios Integrados de Atención.

CAD: Centro de Administración Documental

Canales de Atención: Canales oficiales dispuestos para la atención de los ciudadanos

CCD: Cuadro de clasificación documental

DSIA: Dirección de Servicios Integrados de Atención

DOCUMENTACIÓN OFICIAL: Toda la documentación que hace parte del acervo documental de La UGPP, recibida o producida en ejercicio de sus funciones.

EMPADRONAMIENTO: Generación de un registro en la Base de Datos de Kofax para iniciar el proceso de digitalización. Inicia con la identificación de los campos del formato de Empadronamiento de Radicados y termina con el registro de la información (manual o cargue masivo por planilla) en el aplicativo de EMPADRONAMIENTO UGPP. Generación de un registro en la Base de Datos de Kofax para iniciar el proceso de digitalización. Inicia con la identificación de los campos del formato de Empadronamiento de Radicados y termina con el registro de la información (manual o cargue masivo por planilla) en el aplicativo de EMPADRONAMIENTO UGPP.

Gestor Documental: Aplicativo para la gestión de la correspondencia de entrada, interna y salida de La UGPP y el repositorio de documentos digitales (ECM – Documentic).

Matriz de Escalamiento: Matriz oficial que sirve como guía para La UGPP en la asignación de los radicados de entrada a los puntos de contacto de las áreas de acuerdo con sus competencias, y que agrupa las diferentes tipologías de peticiones o solicitudes identificadas por las áreas y por los canales de atención. La construcción de tipologías y su actualización es responsabilidad de todas las áreas de acuerdo con sus competencias.

OFICIAR POR CLARIDAD: Bandeja o repositorio del sistema de información para gestionar la correspondencia (Mi Gestor o aplicativo establecido) a cargo de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, para gestionar la identificación de los causantes o beneficiarios principales de los derechos pensionales. Esta actividad se describe en el Instructivo de radicación de entrada GA-INS-004.

PQRSFD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia

Punto de Contacto - PDC: Bandeja o repositorio de cada área al cual es asignado un radicado de entrada a través del gestor documental para ser gestionado de acuerdo con las competencias de cada área.

Transferencia documental: Proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entregan a los archivos centrales (transferencia primaria) o a los archivos históricos (transferencia secundaria) los documentos que, de conformidad con las Tablas de Retención Documental, han cumplido su tiempo de permanencia en la fase de archivo de gestión o archivo central, respectivamente. Este proceso implica el cambio de responsabilidad sobre la tenencia, administración, conservación y custodia de los documentos transferidos, asumiendo el receptor la responsabilidad integral sobre los mismos. (Decreto 1080 de 2015, artículo 2.8.2.9.3 y Acuerdo Único de la Función Archivística No. 001 de 2024 – Anexo 1).

TRD: Tabla de Retención Documental, que es el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los

documentos de una UGPP, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad

Proceso de Empadronamiento Automático: aplica para batch class de radicados

Proceso de Empadronamiento Manual: aplica para batch class de expedientes y como vía de excepción al empadronamiento automático.

Inicio de instancia: creación de la prestación económica en el BPM, (SOP o SNN) a través de un servicio o interoperabilidad entre el BPM y el Gestor Documental.

Punto de Contacto de Claridad: Punto de contacto a cargo de la DSIA al cual se escala toda solicitud que requiera un alcance del ciudadano debido a que no es clara la solicitud o por falta de información.