Superintendencia de Industria y Comercio

Bogotá D.C., Agosto de 2026

ANEXO TÉCNICO SERVICIOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las especificaciones técnicas mínimas y de obligatorio cumplimiento requeridas por la **CONTRATANTE**, las cuales deberá cumplir el **CONTRATISTA** durante toda la ejecución del Contrato.

Es importante precisar que, en caso de resultar adjudicatario del proceso, el oferente se compromete a garantizar de manera permanente y continua la ejecución de la Gestión Documental, mediante el uso de recursos humanos, técnicos, operativos y logísticos propios. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento integral a las especificaciones técnicas establecidas para las siete líneas de servicio señaladas, conforme a lo dispuesto en el presente anexo técnico, en los siguientes términos:

OBJETO CONTRACTUAL: Prestación de servicios técnicos, operativos y especializados para el desarrollo del proceso de gestión documental de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Sin perjuicio de la autonomía del contratista en la administración de su recurso humano, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la supervisión del contrato, ejercerá funciones de seguimiento, verificación, control y articulación técnica y operativa sobre la ejecución de los servicios contratados.

En desarrollo de dicha función, la supervisión podrá impartir lineamientos, requerimientos e instrucciones generales relacionadas con la correcta ejecución del objeto contractual, los niveles de servicio, el cumplimiento de las condiciones técnicas, la oportunidad en la prestación del servicio, la trazabilidad de las actividades ejecutadas y el cumplimiento de las obligaciones contractuales definidas en el anexo técnico.

Lo anterior se realizará exclusivamente en el marco del control y seguimiento contractual, sin que ello implique injerencia en la administración interna del contratista, ni subordinación respecto del personal asignado para la ejecución del contrato.

Las unidades de medida previstas en el presente Anexo Técnico tienen como finalidad establecer mecanismos de seguimiento, medición y verificación de la ejecución de cada línea de servicio, así como facilitar el control de los niveles de servicio y la trazabilidad de las actividades ejecutadas. En ningún caso constituyen, por sí mismas, unidades de reconocimiento económico, el cual se regirá por la estructura de pago definida en el contrato y los demás documentos del proceso.

1. GENERALIDADES

Se requiere adelantar las actividades propias y necesarias establecidas en las siete líneas de servicio especificadas, orientadas a asegurar la adecuada y correcta ejecución en la prestación de los servicios de Gestión Documental, correspondientes a los siguientes componentes:

I. Recepción, registro y radicación
II. Alistamiento, Digitalización, Indexación, Revisión y Control de Calidad de Documentos para su Incorporación a los Sistemas de Gestión Documental Institucional.
III. Reprografía
IV. Envío, gestión de correspondencia interna y distribución de comunicaciones para entrega externa.
V. Traslados de documentación, expedientes e insumos entre la sede principal, bodegas de almacenamiento y custodia y puntos de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio en la ciudad de Bogotá.
VI. Operación integral de servicios de archivo y organización documental en las bodegas de Archivo de Gestión y Archivo Central
VII. Asistencia técnica y soporte en la implementación de instrumentos y herramientas archivísticas

LÍNEA DE SERVICIO I: Recepción, Registro y Radicación

- ✓ **Recepción de documentos**

Consiste en recibir los documentos que llegan a la entidad por diferentes canales de recepción, tales como: ventanilla única, correo certificado (físico), y correo electrónico institucional, junto con la totalidad de sus anexos o pruebas. Las actividades específicas incluyen:

a) Verificación del contenido: Se revisa que el documento esté completo, legible, firmado (si aplica), y que venga acompañado de los anexos indicados.
b) Identificación del tipo de documento: Se realiza la lectura del documento y se clasifica de acuerdo con el asunto que trata (petición, queja, demanda, recurso, informe, etc.), asociado a los diferentes perfiles que maneja la entidad.
c) Canales de recepción: Por ventanilla única, por correo certificado (físico) y correo electrónico institucional.
d) Fecha y hora de recepción: Se registra de forma automática cuando se radica el documento, es fundamental para el cómputo de términos legales o administrativos de acuerdo con la Circular Única suscrita por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- ✓ **Registro de Documentos**

Una vez recibido el documento, se procede al registro, que consiste en ingresar la información básica del documento en el Sistema de Trámites y/o en el Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI, su actividad principal es:

a) Captura de metadatos: Se registran los datos de cada documento, que han sido determinados por la entidad, tales como:

- ✓ Remitente o entidad que lo envía
- ✓ Asunto o descripción del contenido
- ✓ Medio de recepción
- ✓ Tipo de documento
- ✓ Dependencia destinataria o responsable del trámite

✓ **Radicación de Documentos**

Proceso mediante el cual, se otorga un número único de identificación al documento junto con la totalidad de sus anexos o pruebas, el cual lo reconoce oficialmente dentro del trámite correspondiente, las actividades a realizar son:

a) Asignación del número de radicado: Número consecutivo generado automáticamente por el sistema, es único y contiene información como el año, fecha y hora, código de dependencia a la que se asigna el documento, perfil de trámite, entre otros. Lo anterior, teniendo en cuenta el sistema en el que se esté radicando: Sistema de Trámites, Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI, u otro.

b) Generación del rótulo de radicación: Se imprime en un adhesivo que se coloca tanto al documento del usuario, como al documento que queda para la entidad como constancia del ingreso oficial.

La ejecución de este servicio se regirá, tanto por las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo, como por los instrumentos internos de la Entidad que contienen el detalle operativo y el paso a paso de cada actividad, la unidad de medida es documento radicado junto con la totalidad de sus anexos o pruebas. En consecuencia, el contratista deberá aplicar de manera obligatoria y vinculante el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02), el Instructivo para la Radicación de Documentos de Entrada (GD01-I05) y el Manual del Sistema Integrado de Conservación (GD01-M03), así como sus formatos asociados y demás documentos complementarios referenciados en ellos.

La prestación del servicio correspondiente a esta línea deberá realizarse de manera continua durante la jornada de prestación del servicio, garantizando la atención permanente de las comunicaciones oficiales conforme al horario institucional establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio. Los tiempos de atención serán medidos con fundamento en el cumplimiento oportuno de las actividades ejecutadas dentro de dicho horario.

LÍNEA DE SERVICIO II: Alistamiento, Digitalización, Indexación, Revisión y Control de Calidad de Documentos para su Incorporación a los Sistemas de Gestión Documental Institucional.

Estas actividades preparan los documentos físicos para su gestión electrónica y consulta eficiente, tanto de las comunicaciones recibidas como de las enviadas.

- ✓ **Alistamiento:** Revisión física de los documentos (retiro de ganchos, grapas, limpieza, foliación o refoliación si aplica, elaboración de Testigo Documental, otros). La unidad de medida es documento alistado junto con la totalidad de sus anexos o pruebas

- ✓ **Digitalización:** Escaneo de documentos físicos, que se convierten en imágenes digitales en formato PDF/, la unidad de medida de acuerdo con el aplicativo SIRA será página.

- ✓ **Indexación:** Cargue del documento digitalizado y/o recibido como anexo de las comunicaciones al Sistema de Trámites por medio del aplicativo Sistema de Indexación de Radicados y Actos Administrativos – SIRA (la unidad de medida de acuerdo con el aplicativo SIRA será número de documentos) que lo vincula al radicado correspondiente. Los documentos y sus anexos que se radican a la Delegatura para la Propiedad Industrial se digitalizan y cargan directamente en el Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI

- ✓ **Revisión:** que los metadatos indexados (9), sean correctos y coherentes con la información contenida en los documentos.

  - Fecha
  - Área (Dependencia a la que pertenece el documento)
  - Generado por (seleccionar de la lista desplegable la persona que digitalizará)
  - Estado (seleccionar de la lista desplegable)
  - Tipo de radicado (seleccionar de la lista desplegable)
  - Año de radicado (se identifica en el documento)
  - Numero de radicación (se identifica en el documento)
  - Control del radicado (se identifica en el documento)
  - Consecutivo del documento (se identifica en el documento)

- ✓ **Control de calidad de imágenes:** Consiste en verificar la fidelidad, integridad y legibilidad de las imágenes obtenidas durante el proceso de digitalización de las comunicaciones recibidas y enviadas en soporte físico (ventanilla única y correo certificado). Esta actividad se realiza sobre la totalidad de las imágenes cargadas en el aplicativo Sistema de Indexación de Radicados y Actos Administrativos – SIRA, cuya unidad de medida corresponde a página, e incluye la validación de que las imágenes sean completas, legibles, estén correctamente asociadas al radicado y cumplan con los criterios de calidad establecidos para su consulta y gestión electrónica.

- ✓ **Verificación:** que las imágenes obtenidas de los documentos digitalizados sean legibles, coherentes y completas, con orden lógico para su lectura correspondiente, de acuerdo con los siguientes parámetros de control de calidad:

  - Verificar documentos con datos, pero sin imágenes
  - Verificar documentos sin datos y sin imágenes
  - Verificar rótulo vs indexación
  - Verificar nitidez de la imagen

- Verificar alineación de la imagen
- Verificar imagen mutilada
- Verificar imagen con doblez
- Verificar número de folios no coincide con los estipulados en el rótulo
- Verificar secuencia de foliación
- Verificar documentos con doble foliación
- Verificar documentos con foliación repisada
- Verificar recibo de caja (rótulo y firma)
- Verificar respaldos
- Verificar que la imagen del documento este en el sentido de lectura.

✓ **Corrección:** Los errores detectados (imagen faltante, rotación de la imagen, documento ilegible, saltos en la numeración, otros) deben ser subsanados (eliminar imagen, insertar imagen, volver a escanear, otros).

NOTA 1: La actividad de corrección deberá ser ejecutada por el personal del contratista con el fin de subsanar las inconsistencias o errores que se identifiquen durante la ejecución de las actividades descritas anteriormente u otras situaciones que afecten la calidad e integridad de la información digitalizada. Asimismo, esta actividad deberá atender los requerimientos formulados por la supervisión del contrato o por las dependencias tramitadoras de la entidad, garantizando la actualización y calidad de la información incorporada en los sistemas de gestión documental.

La ejecución de este servicio se regirá, tanto por las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo, como por los instrumentos internos de la Entidad que contienen el detalle operativo y el paso a paso de cada actividad. En consecuencia, el contratista deberá aplicar de manera obligatoria y vinculante el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02), el Instructivo para la Radicación de Documentos de Entrada (GD01-I05) y el Manual del Sistema Integrado de Conservación (GD01-M03), así como sus formatos asociados y demás documentos complementarios referenciados en ellos. Por último, para la correcta ejecución correspondiente de las líneas del servicio dirigirse al glosario establecido en el presente anexo técnico.

Las actividades de esta línea de servicio deberán ejecutarse durante la jornada de prestación del servicio, de conformidad con los procedimientos institucionales definidos para cada actividad. Para la medición del cumplimiento de las actividades el CONTRATISTA deberá garantizar la incorporación de los documentos dentro del término máximo de tres (3) horas, contado desde la entrega efectiva de la documentación para su procesamiento.

LÍNEA DE SERVICIO III: Reprografía

El servicio de reprografía corresponde a la ejecución de actividades orientadas a la atención integral, oportuna y eficiente de las solicitudes de copia y reproducción documental requeridas por la Entidad, en el marco de la gestión documental, incluyendo su recepción, trámite, reproducción, control de calidad y entrega en distintos formatos, garantizando la fidelidad de la información y la adecuada conservación

de los documentos; su implementación es fundamental para asegurar el cumplimiento de los términos legales del derecho fundamental de petición, al permitir atender de manera ágil y completa las solicitudes de acceso a la información, expedición de copias y consulta documental, evitando retrasos o incumplimientos que puedan generar responsabilidades, y contribuyendo además al fortalecimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública, eficiencia administrativa, trazabilidad de las solicitudes y control interno en la Entidad.

Para este servicio, se deben realizar entre otras las siguientes actividades:

- ✓ Recibir, verificar y gestionar las solicitudes de reprografía a través de los sistemas de trámites dispuestos por la Entidad.
- ✓ Atender las solicitudes provenientes de las dependencias.
- ✓ Solicitar a las dependencias los expedientes y el formato de solicitud de reprografía debidamente diligenciado.
- ✓ Revisar la integridad y completitud de la documentación recibida.
- ✓ Realizar el alistamiento de los documentos para su reproducción o digitalización.
- ✓ Ejecutar la digitalización de los expedientes conforme a los lineamientos técnicos establecidos.
- ✓ Almacenar la información digitalizada en medios magnéticos u ópticos, según corresponda.
- ✓ Verificar la calidad, legibilidad e integridad de los documentos digitalizados.
- ✓ Proyectar el memorando de remisión de la información solicitada.
- ✓ Entregar a la dependencia solicitante el medio magnético u óptico con la información digitalizada.
- ✓ Adjuntar y gestionar los soportes correspondientes en el formato de reprografía.
- ✓ Garantizar la trazabilidad, oportunidad y control de cada solicitud atendida.
- ✓ Generar informe diario con las métricas de lo ejecutado en el presente servicio.

La ejecución de este servicio se regirá, tanto por las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo, como por los instrumentos internos de la Entidad que contienen el detalle operativo y el paso a paso de cada actividad. En consecuencia, el contratista deberá aplicar de manera obligatoria y vinculante el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02), el Instructivo para la Radicación de Documentos de Entrada (GD01-I05), Programa de Reprografía GD01-F48, y el Manual del Sistema Integrado de Conservación (GD01-M03), así como sus formatos asociados y demás documentos complementarios referenciados en ellos.
Las actividades de reprografía deberán ejecutarse de manera continua durante la jornada de prestación del servicio, atendiendo las necesidades operativas de la Entidad. Los tiempos de entrega serán definidos por la supervisión del contrato, teniendo en cuenta el volumen documental, la complejidad del requerimiento y las prioridades institucionales, conforme al procedimiento de atención de PQRSF **CS01-P02**.

NOTA 2: La Superintendencia de Industria y Comercio, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), suministrará los equipos requeridos para el desarrollo de las actividades de reprografía y digitalización, conforme a las necesidades específicas del servicio y a las condiciones técnicas definidas por la Entidad.

LÍNEA DE SERVICIO IV: Envío, gestión de correspondencia interna y distribución de comunicaciones para entrega externa

- ✓ **Gestión de comunicaciones internas**

Este servicio comprende las actividades necesarias para garantizar el flujo oportuno y eficiente de los documentos entre las distintas dependencias de la Entidad, se desarrollan las siguientes actividades:

- Envío de las comunicaciones recibidas en el correo docsalidagda@sic.gov.co para su gestión por correo electrónico.
- Gestión de los correos recibidos por docsalidagda@sic.gov.co, para ser impresos y gestionar su envío a la dirección física, según lo indicado por la dependencia solicitante.
- Control de la trazabilidad de las comunicaciones que generan las dependencias de la entidad.
- Gestión de las comunicaciones físicas entregadas para enviar por la empresa prestadora del servicio de correo y mensajería.
- Recepción y gestión de las comunicaciones devueltas por la empresa prestadora del servicio de correo y mensajería, las cuales se registran en el Sistema de Trámites, se digitalizan y se cargan por el SIRA.
- Gestión de envío y cuantificación de los correos enviados por el servicio Correo Electrónico Certificado (CEC) o su equivalente de la empresa prestadora del servicio, remitidos por las dependencias de la entidad.

- ✓ **Distribución de comunicaciones generadas por la entidad para la entrega interna de entrada, traslado y salida**

Esta actividad comprende la recepción, clasificación, asignación y distribución interna de todas las comunicaciones oficiales generadas o recibidas por la entidad, asegurando su entrega oportuna a las dependencias o funcionarios correspondientes, desde su punto de entrada hasta su destino final o trámite de salida.

- Distribución y recolección de documentos contenidos en las valijas (documentos físicos) de correspondencia en las diferentes áreas institucionales y dependencias de la entidad, las cuales se realizarán de acuerdo con los horarios establecidos.
- Realizar la entrega de los documentos que tienen como medio de envío “a la mano” hacia las dependencias y/o para funcionarios. Diligenciar el formato Planilla de Gestión de Documentos a la Mano GD01-F16.
- Realizar la entrega de documentos externos a personas naturales, jurídicas o entidades del Estado, que debe hacerse "a la mano", por patinadores – mensajero motorizado, los cuales deben contar con un cajón cerrado que permita el traslado seguro y que no ocasione deterioros a la documentación. Este medio de almacenamiento debe ser objeto de limpieza y desinfección permanente.
- Diligenciar el formato Planilla de Gestión de Documentos a la Mano GD01-F16 y el formato Planilla Control de Diligencias GD01-F06.
- Realizar la recogida de documentos externos de entidades del Estado, que debe hacerse "a la Mano", por patinadores – mensajero motorizado. Diligenciar el formato Planilla Control de Diligencias GD01-F06.

- Llevar y recoger documentación que debe ser movida desde las bodegas hacia la sede central y viceversa.
- Llevar insumos de la sede central, para su uso en las bodegas.

El perímetro de cobertura estimado para los recorridos de los motorizados encargados de realizar entregas oficiales “a la mano” corresponde al perímetro urbano del Distrito Capital de Bogotá.

Esto incluye todas las localidades urbanas dentro del área de Bogotá, donde se desarrollan las actividades misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), y donde se requiera realizar la entrega directa de correspondencia, comunicaciones oficiales u otros requerimientos institucionales.

La ejecución de este servicio se regirá, tanto por las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo, como por los instrumentos internos de la Entidad que contienen el detalle operativo y el paso a paso de cada actividad. En consecuencia, el contratista deberá aplicar de manera obligatoria y vinculante el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02), el Instructivo envío y traslado de comunicaciones oficiales GD01-I06, y el Manual del Sistema Integrado de Conservación (GD01-M03), así como sus formatos asociados y demás documentos complementarios referenciados en ellos.

Las actividades correspondientes a esta línea de servicio deberán ejecutarse de manera continua durante la jornada de prestación del servicio, observando los procedimientos, rutas, recorridos e instructivos operativos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. Para la medición del cumplimiento de las actividades, el CONTRATISTA deberá garantizar el alistamiento de las comunicaciones para su distribución dentro del término máximo de tres (3) horas, contado desde la entrega efectiva de la documentación para su procesamiento, así como el cumplimiento oportuno de los recorridos y actividades necesarias para su entrega.

Así mismo, con el fin de garantizar la ejecución continua, segura y eficiente del presente servicio, el contratista será responsable de preservar la integridad, trazabilidad, confidencialidad y adecuada conservación de la documentación durante su recepción, transporte y entrega. En consecuencia, asumirá la responsabilidad por la pérdida, extravío, manipulación indebida o deterioro parcial o total de los documentos que le sean confiados durante la ejecución de esta línea de servicio, siempre que dichos eventos sean atribuibles a su acción, omisión o a la de su personal. *(conforme a la matriz de riesgos asignada al proceso contractual)*

Con fines de precisión y alcance, se aclara que el vehículo y el conductor destinados a esta línea de servicio deberán permanecer con dedicación permanente para la Superintendencia de Industria y Comercio durante la ejecución contractual, atendiendo la naturaleza continua del servicio y la necesidad de garantizar su disponibilidad permanente.

LÍNEA DE SERVICIO V: Traslados de documentación, expedientes e insumos entre la sede principal, bodegas de almacenamiento y custodia y puntos de atención de la Entidad en la ciudad de Bogotá, mediante vehículo para carga liviana

La presente línea de servicio hace referencia a la prestación del servicio de traslado físico de documentación, expedientes e insumos, debidamente organizados y transportados en cajas, entre las

distintas sedes de la Entidad, con el fin de garantizar la adecuada gestión, custodia y conservación de la información.

Para esta actividad el contratista deberá disponer de un vehículo idóneo y recurso humano capacitado para realizar los siguientes traslados:

- Transporte de cajas de archivo (referencias X-200, X-300 o las que las sustituyan), así como de otros **contenedores** que almacenen documentación objeto de transferencias documentales hacia el Archivo Central.
- Traslado de expedientes, unidades documentales, carpetas, legajos y demás documentos entre la sede principal, las bodegas de almacenamiento y custodia documental, los puntos de atención o cualquier otra dependencia de la Superintendencia de Industria y Comercio que sea definida por la supervisión del contrato.
- Transporte de insumos, elementos archivísticos, cajas, materiales y demás recursos requeridos para la adecuada ejecución de las actividades de gestión documental entre las sedes, bodegas y puntos de atención de la Entidad.
- Ejecución de las demás actividades logísticas y operativas relacionadas con el transporte documental que resulten necesarias para garantizar la continuidad de la gestión documental, de conformidad con las instrucciones impartidas por la supervisión del contrato, las necesidades del servicio y la programación operativa definida por la Entidad.

El vehículo deberá contar con todo lo reglamentado por el Código Nacional de Tránsito (Ley 769 de 2002) y demás normas concordantes, su área de cobertura estará circunscrita al perímetro urbano del Distrito Capital de Bogotá. Dicho vehículo deberá contar con una altura mínima de 2,15 metros, estibas plásticas u otro medio aislante que proteja las unidades de conservación y ser provisto directamente por el contratista, quien además asumirá el costo de los parqueaderos. También deberá mantenerse en condiciones óptimas de limpieza y desinfección permanente, como medida preventiva para la conservación del material documental.

La ejecución de este servicio se regirá, tanto por las especificaciones técnicas escritas en el presente anexo, como por los instrumentos internos de la Entidad que contienen el detalle operativo y el paso a paso de cada actividad. En consecuencia, el contratista deberá aplicar de manera obligatoria y vinculante el Procedimiento Archivo y Retención Documental (GD01-P01), el Instructivo solicitud, préstamo y devolución de expedientes GD01-I04, y el Manual del Sistema Integrado de Conservación (GD01-M03), así como sus formatos asociados y demás documentos complementarios referenciados en ellos.

Los requerimientos relacionados con el traslado de documentación, expedientes e insumos entre las sedes, bodegas de almacenamiento y custodia y puntos de atención de la Entidad deberán atenderse de manera oportuna desde el momento en que sean comunicados por la supervisión. La ejecución del traslado no podrá superar un (1) día hábil contado a partir del recibo de la solicitud formal por parte del CONTRATISTA, salvo autorización expresa de la supervisión o circunstancias excepcionales que justifiquen un plazo diferente.

Así mismo, con el fin de garantizar la ejecución continua, segura y eficiente del presente servicio, el contratista deberá garantizar que el transporte de la documentación, expedientes e insumos se realice en condiciones que aseguren su integridad, trazabilidad, adecuada conservación y cadena de custodia. En consecuencia, será responsable por cualquier pérdida, extravío, manipulación indebida o deterioro parcial o total de los documentos durante su traslado, cuando dichos eventos sean atribuibles a su operación, a la actuación de su personal o a deficiencias en los medios de transporte utilizados. *(conforme a la matriz de riesgos asignada al proceso contractual)*

LÍNEA DE SERVICIO VI: Operación integral de servicios de archivo y organización documental en las bodegas de Archivo de Gestión y Archivo Central

- ✓ **Organización documental de los Archivos de Gestión y Central**

Actividades orientadas a la organización documental, de las unidades documentales que conforman los Archivos de Gestión en las distintas áreas institucionales y dependencias de la entidad. El objetivo es garantizar el cumplimiento de los principios archivísticos, así como de la normatividad vigente en materia de gestión documental, asegurando el almacenamiento y la disposición adecuada de la información para su consulta, conservación y transferencia. Se desarrollan actividades, tales como:

a) Clasificación, ordenación y ubicación física de los documentos conforme a la Tabla de Retención Documental (TRD).
b) Disponer los documentos en unidades de almacenamiento debidamente identificadas, que se deben encontrar en condiciones óptimas de conservación (temperatura, humedad, limpieza).
c) Generación de inventarios documentales para facilitar la gestión, control y la localización de documentos.

- ✓ **Organización documental del Archivo Central en las bodegas de archivo.**

Comprende la aplicación de las Tablas de Retención Documental y Tablas de Valoración Documental, mediante la organización, conservación, consulta, préstamo y custodia de los documentos transferidos desde las áreas institucionales al Archivo Central, en el cual se realizan las siguientes actividades:

a) Organización y distribución física de la documentación del Archivo Central, de acuerdo con la estructura orgánica de la Entidad, por series y dentro de estas por subseries y unidades documentales.
b) Punteo y recepción de las transferencias documentales primarias.
c) Actualización del inventario documental en el aplicativo Sistema de Gestión de Archivo - SGA.
d) Préstamo documental y control de las devoluciones.
e) Traslado y movimientos de archivo.
f) Uso de aplicativos para la gestión del archivo.
g) Aplicación de TRD y TVD con el propósito de depurar la totalidad del archivo, ejecutando las actividades necesarias para dar aplicación a la disposición final que corresponda.
h) Aplicación del Sistema Integrado de Conservación, a la documentación que en transferencia secundaria será entregada al Archivo General de la Nación - AGN.
i) Ejecutar procesos de organización, digitalización, control de calidad a las imágenes

obtenidas y descripción de acuerdo con los lineamientos del Archivo General de la Nación y de la entidad.

La ejecución de este servicio se regirá, tanto por las especificaciones técnicas descritas en el presente anexo, como por los instrumentos internos de la Entidad que contienen el detalle operativo y el paso a paso de cada actividad. En consecuencia, el contratista deberá aplicar de manera obligatoria y vinculante el Procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01, el Instructivo aplicación Tabla de Retención Documental y transferencia documental GD01-I01, Programa de Reprografía GD01-F48, el Manual del Sistema Integrado de Conservación GD01-M03 y demás instructivos y formatos que se referencian en estos.

Las actividades de esta línea de servicio se ejecutarán conforme al volumen documental, la naturaleza de los requerimientos, la programación operativa de la Entidad y las necesidades que se presenten durante la ejecución contractual. En consecuencia, la medición del cumplimiento de las actividades se realizará con fundamento en el cumplimiento de los indicadores, metas, estándares de calidad, productividad y oportunidad definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio para cada actividad, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la supervisión del contrato.

LÍNEA DE SERVICIO VII: Asistencia técnica y soporte en la implementación de instrumentos y herramientas archivísticas

A. Apoyo de perfil técnico

Este servicio contempla la realización de:

- ✓ Validación y cargue en el Sistema de Gestión de Archivo (SGA) de las nuevas versiones de Tablas de Retención Documental (TRD).
- ✓ Actualizar el Sistema de Gestión de Archivo (SGA), posterior a la recepción de las transferencias primarias.
- ✓ Validar y realizar el cargue en el Sistema de Gestión de Archivo (SGA) de las nuevas versiones, actualizaciones o modificaciones de las Tablas de Retención Documental (TRD) debidamente aprobadas por la Entidad.
  Actualizar en el Sistema de Gestión de Archivo (SGA) el estado de recepción de las transferencias primarias y generar su ubicación topográfica de acuerdo con la ubicación física que se la haya dado.
- ✓ Apoyar la implementación y ejecución de los planes, programas y subprogramas del Sistema Integrado de Conservación (SIC) y del Programa de Gestión Documental (PGD) adoptados por la Entidad.
- ✓ Formular, proyectar y hacer seguimiento continuo al cronograma institucional de visitas de inspección técnica en las diferentes dependencias.
- ✓ Ejecutar visitas técnicas de verificación, asesoría y acompañamiento a las áreas institucionales de la Entidad, garantizando el estricto cumplimiento del procedimiento operativo GD01-P01.
- ✓ Realizar visitas de inspección técnica y diagnóstico a las dependencias, en cumplimiento de las directrices y lineamientos establecidos en el Manual del Sistema Integrado de Conservación (GD01-M03).

- ✓ Monitorear y controlar de manera permanente el estado y la trazabilidad de las transferencias primarias de la Superintendencia de Industria y Comercio (sede principal y sedes de bodegas externas).
- ✓ Ejecutar procesos de organización física, depuración técnica y conservación preventiva, que incluyan la extracción de material metálico, unificación de expedientes, reubicación en unidades de conservación (cambio de cajas)
- ✓ Seleccionar y clasificar las unidades documentales aplicando los criterios de disposición final establecidos en las TRD (Tablas de Retención Documental) y TVD (Tablas de Valoración Documental), con fines de eliminación, selección o conservación total, y su respectiva transferencia secundaria
- ✓ Organizar, estructurar y clasificar archivísticamente los medios de almacenamiento físico-digital (medios magnéticos, ópticos y de estado sólido) y la información que contienen, apoyando la ejecución de las estrategias institucionales de preservación digital a largo plazo.
- ✓ Revisar, clasificar y tramitar diariamente la documentación y las comunicaciones electrónicas remitidas a los canales y cuentas de correo institucionales oficiales de la Entidad.
- ✓ Realizar el control, registro y seguimiento técnico a las variables e instrumentos de monitoreo medioambiental (humedad, temperatura, etc.) en los depósitos y bodegas de archivo.
- ✓ Diseñar, estructurar e impartir jornadas de capacitación, inducción y mesas de trabajo dirigidas a los servidores de la Entidad en temas asociados a la Gestión Documental y al Sistema Integrado de Conservación (SIC).
- ✓ Asistir y participar de manera activa en las capacitaciones, comités técnicos y mesas de trabajo convocadas por la Entidad para el desarrollo y optimización de los procesos.
- ✓ Gestionar la comunicación y articular con las diferentes dependencias de la Entidad con el fin de alertar, notificar y hacer seguimiento a las solicitudes y requerimientos que cuenten con términos legales o perentorios de respuesta.
- ✓ Gestionar la administración operativa del correo electrónico institucional destinado a la recepción de comunicaciones oficiales, garantizando la recepción, clasificación, distribución, registro y radicación oportuna de la correspondencia de entrada, así como efectuar el seguimiento y control al cumplimiento de estas actividades por parte de los radicadores.
- ✓ Consolidar, generar y analizar los reportes estadísticos e informes de gestión del proceso para la toma de decisiones por parte de la supervisión.

B. Apoyo de perfil tecnólogo

Este servicio contempla la realización de:

- ✓ Apoyo en la creación, revisión y actualización de herramientas documentales.
- ✓ Apoyo en la gestión para la elaboración de cursos de capacitación de gestión documental.
- ✓ Gestión de publicaciones del grupo en la Intrasic y en la sede electrónica.
- ✓ Proyectar preliminar de informes o documentos que se requieran.
- ✓ Seguimiento y acompañamiento al proceso de levantamiento de inventarios de las pruebas documentales.
- ✓ Planeación y distribución de actividades operativas de acuerdo con las necesidades

que se presentan en los archivos de gestión a cargo del GTGDA.
- ✓ Apoyar en la administración y control del préstamo y consulta de expedientes que están en gestión y a cargo del GTGDA.
- ✓ Actualización y control de inventarios documentales de los expedientes que están en gestión y a cargo del GTGDA.
- ✓ Realizar seguimiento a todos los procesos que se llevan en las bodegas, tanto en los archivos de gestión, como en las entregas de transferencias primarias al Archivo Central.
- ✓ Asistir a capacitaciones, reuniones, mesas de trabajo dictadas en la Entidad.
- ✓ Elaborar, generar y realizar reportes estadísticos del proceso.

Con relación a este ítem, la Entidad cuenta con herramientas documentales que orientan su ejecución, tales como la Política Institucional de Gestión Documental (GD01-POL01), Política de Documentos Electrónicos de Archivo (GD01-POL02), el Manual del Sistema Integrado de Conservación (GD01-M03), el Programa de Gestión Documental (GD01-F17), así como los planes, programas, instructivos y formatos complementarios que se encuentran referenciados en dichos documentos.

Las actividades correspondientes a esta línea de servicio se desarrollarán conforme a la planeación institucional, los cronogramas de trabajo y las necesidades de la Superintendencia de Industria y Comercio. La medición del cumplimiento de las actividades se efectuará con base en el cumplimiento de las actividades programadas, los cronogramas aprobados, las visitas técnicas, los productos entregables y las metas definidas por la Entidad, verificando el cumplimiento oportuno de las actividades y de los estándares técnicos establecidos por la supervisión del contrato.

2. UBICACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Las actividades objeto del presente contrato deberán ser ejecutadas por el contratista, a través de los recursos humanos, técnicos y operativos que disponga bajo su organización empresarial, de manera presencial, continua y conforme a los lineamientos establecidos en el presente anexo técnico, garantizando el cumplimiento integral de las necesidades operativas de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

En este sentido, la prestación del servicio se realizará exclusivamente en las instalaciones de la Entidad, bajo los horarios y condiciones definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con la naturaleza de las actividades y los requerimientos del servicio.

Así las cosas, la ubicación única y principal para la ejecución de las actividades será:

- Sede principal de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Bodegas de archivo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La asignación y distribución de los recursos necesarios para la prestación del servicio en las diferentes ubicaciones será definida por el contratista, de conformidad con las necesidades operativas del servicio establecidas por la Entidad en el marco de la supervisión contractual.

La Superintendencia de Industria y Comercio proporcionará los espacios físicos de trabajo (puestos de trabajo), así como el acceso a red eléctrica, conectividad y las condiciones básicas necesarias para el desarrollo de las actividades.

No obstante, será responsabilidad exclusiva del contratista suministrar, garantizar la disponibilidad y el adecuado funcionamiento de los equipos, herramientas tecnológicas, insumos operativos, software y demás recursos requeridos para la ejecución del contrato, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad.

En consecuencia, la prestación del servicio se realizará de manera presencial en las instalaciones de la Entidad, no contemplándose la ejecución de actividades a distancia ni en instalaciones externas, con el fin de garantizar la trazabilidad de las actividades, el control operativo del servicio y la adecuada supervisión contractual.

En ese sentido, la ubicación principal para la ejecución de las actividades será la siguiente:

- **Bogotá D.C**

1. En la calle 24 #7-43 sede principal de la Superintendencia de Industria y Comercio
2. En la dirección que se determine en caso de reubicación de las bodegas.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Alcance de las actividades de Gestión Documental

El contratista deberá prestar servicios de apoyo técnico, operativo y administrativo para el desarrollo de las actividades asociadas al proceso de gestión documental de la Superintendencia de Industria y Comercio, ejecutados bajo su organización empresarial y con los recursos humanos, técnicos y operativos necesarios, conforme a los lineamientos del Archivo General de la Nación y a las políticas institucionales de la Entidad. Las actividades por desarrollar comprenden, entre otras:

I. Recepción, registro y radicación
II. Alistamiento, Digitalización, Indexación, Revisión y Control de Calidad de Documentos para su Incorporación a los Sistemas de Gestión Documental Institucional.
III. Reprografía
IV. Envío, gestión de correspondencia interna y distribución de comunicaciones para entrega externa
V. Traslados de documentación, expedientes e insumos entre la sede principal, bodegas de almacenamiento y custodia y puntos de atención de la superentendía de industria y comercio en la ciudad de Bogotá.
VI. Operación integral de servicios de archivo y organización documental en las bodegas de Archivo de Gestión y Archivo Central.
VII. Asistencia técnica y soporte en la implementación de instrumentos y herramientas archivísticas.

Las actividades anteriormente descritas responden a las necesidades misionales de la Entidad y constituyen de manera integral el alcance de los servicios a requerir y ejecutar en el marco del proceso de gestión documental, las cuales se encuentran debidamente definidas y desarrolladas para su implementación en el marco de la ejecución contractual. Estas tienen como propósito garantizar la trazabilidad, conservación, acceso eficiente y el adecuado tratamiento de la información documental.

Para la ejecución del contrato, el contratista deberá garantizar la disponibilidad permanente, suficiente e idónea de los recursos humanos, técnicos y operativos necesarios para la prestación del servicio, los cuales serán gestionados bajo su organización empresarial.

En este sentido, el contratista deberá asegurar el cumplimiento de las actividades conforme a la distribución operativa definida y a los lineamientos y requerimientos funcionales establecidos por la Entidad en el marco de la supervisión contractual, garantizando en todo momento el cumplimiento de los estándares técnicos, operativos y normativos definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.2 Actividades Operativas y Técnicas para la ejecución de los servicios en Gestión Documental

Las actividades deberán ser ejecutadas por el contratista, quien garantizará la disponibilidad de recurso humano idóneo, debidamente capacitado y con experiencia comprobada en procesos de gestión documental, asegurando la aplicación de buenas prácticas archivísticas en cada una de las fases del proceso, bajo su propia organización y autonomía técnica y administrativa. La distribución y asignación de dicho recurso humano corresponderá al contratista; no obstante, deberá responder a las necesidades operativas del servicio y a los lineamientos, requerimientos y prioridades definidos por la Entidad en el marco de la supervisión contractual, con el fin de garantizar el cumplimiento del objeto, los niveles de servicio y las condiciones técnicas previstas en el presente Anexo Técnico.

La Superintendencia de Industria y Comercio proporcionará los espacios físicos de trabajo (puestos de trabajo compuestos por escritorio o mesa y su respectiva silla), así como el acceso a red eléctrica, conectividad y condiciones básicas necesarias para el desarrollo de las actividades dentro de sus instalaciones.

En consecuencia, será responsabilidad del contratista suministrar al recurso humano asignado todos los equipos, vehículos, herramientas tecnológicas, insumos y demás elementos necesarios para la adecuada ejecución del contrato, incluyendo, entre otros, equipos de cómputo, licencias Office, periféricos, herramientas tecnológicas, elementos de papelería y cualquier otro recurso requerido para garantizar la continuidad, eficiencia, calidad y correcta prestación del servicio.

Se exceptúan de esta obligación los equipos requeridos para el desarrollo de las actividades de reprografía y digitalización, los cuales serán suministrados por la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a las necesidades específicas del servicio y a las condiciones técnicas definidas por la Entidad.

3.3 Equipos requeridos para la prestación del servicio

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución de las actividades en el marco del proceso de gestión documental, el contratista deberá asegurar la disponibilidad de los equipos, herramientas tecnológicas e insumos necesarios que respalden operativamente el desarrollo de las actividades a su cargo.

Estos recursos deberán cumplir con las condiciones técnicas requeridas para asegurar la calidad, oportunidad y confiabilidad en el tratamiento de la información, así como el cumplimiento de los estándares normativos y lineamientos definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La provisión de estos equipos y recursos será responsabilidad exclusiva del contratista y no generará costos adicionales para la Entidad.

- **EQUIPO DE ESCRITORIO SFF**

Descripción	Requerimiento Mínimo
Tipo	SFF
Cores	8 núcleos/16 hilos 12va generación mínimo
Tipo de Discos	HDD o SDD
Unidad Digital	Lector de DVD
Pantalla	Pantalla de mínimo 23”, debe contar con altura ajustable para equipos de escritorio.
Capacidad Discos	500 GB
Capacidad Memoria	16 GB
Sistema Operativo	Windows 11 PRO o última versión estable, tanto para equipos de escritorio como portátil.
Software	Microsoft Office 365 que se pueda incluir al Tenant de la entidad (Correo y Ofimática), tanto para equipos de escritorio como portátil.
Conectividad para la Red	Tarjeta inalámbrica WIFI 6 ó RJ45 ethernet integrado o externo (marca del equipo, garantizando compatibilidad), tanto para equipos de escritorio como portátil.
Antivirus	McAfee (última versión liberada) Para los equipos conectados a la red de la entidad el antivirus lo provee la entidad
Cable de red	UTP categoría 6
Accesorios	Teclado + mouse Alámbrico, conexión USB, Plug & Play para equipos de escritorio. Cables de poder
Certificaciones	Certificación Epeat Silver mínimo
	Energy Star 8.x o superior - (N/A cuando el Sistema Operativo es Linux) o China Certificate for Energy Conservation Product o Ecodesign and Energy Labelling
Servicios	Instalación física y software propietario AOC (Ambiente Operativo Común)
	Migración o transferencia de datos
	Soporte técnico incluido

- **PORTATIL TIPO OFICINA**

Descripción	Requerimiento Mínimo
Tipo	Portátil 14". Peso máximo 1,8 KG
Cores	8 núcleos/16 hilos, 12va generación mínimo
Disco duro	HDD o SDD
Capacidad Discos	512GB
Capacidad Memoria	16 GB
Conectividad para Red	Tarjeta inalámbrica WIFI 6 ó RJ45 ethernet integrado o externo (marca del equipo, garantizando compatibilidad), tanto para equipos de escritorio como portátil.
Tarjeta de Red Inalámbrica	PCI o PCIe 802.11 ax 2x2
Sistema Operativo	Windows 11 PRO o última versión estable, tanto para equipos de escritorio como portátil.
Software	Microsoft Office 365 que se pueda incluir al Tenant de la entidad (Correo y Ofimática), tanto para equipos de escritorio como portátil.
Pantalla	Pantalla de mínimo 23", debe contar con altura ajustable para equipos de escritorio.
Antivirus	McAfee (última versión liberada) Para los equipos conectados a la red de la entidad el antivirus lo provee la entidad
Cable de red	UTP Categoría 6
Accesorios	Teclado + mouse Alámbrico, conexión USB, Plug & Play para equipos de escritorio. Cables de poder
Certificaciones	Certificación Epeat Silver mínimo
	Energy Star 8.x o superior - (N/A cuando el Sistema Operativo es Linux) o China Certificate for Energy Conservation Product o Ecodesign and Energy Labelling
	Certificado en el Estándar Militar MIL-STD 810H
Servicios	Instalación física y software propietario AOC (Ambiente Operativo Común)
	Migración o transferencia de datos
	Soporte técnico incluido

NOTA 3: En atención a que la ejecución del contrato se desarrollará de manera presencial en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), el contratista deberá garantizar la disponibilidad de equipos de cómputo tipo escritorio (SFF) o portátil tipo oficina, según las necesidades del servicio.

Esta disposición tiene como propósito asegurar la continuidad, eficiencia y calidad en la prestación del servicio, mediante el uso adecuado de las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de las actividades asignadas.

Así mismo, el contratista será responsable de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos, así como la disponibilidad de licencias de software requeridas (incluyendo, entre otras, herramientas ofimáticas como Microsoft Office), conectividad, configuraciones y demás condiciones tecnológicas necesarias para el desarrollo de las actividades.

NOTA 4: En caso de presentarse fallas en los equipos, software, licencias, accesos o cualquier componente tecnológico requerido para la ejecución del contrato, el contratista deberá garantizar su solución, ya sea mediante la reparación, reposición del equipo afectado o la corrección de la falla del servicio, en un plazo máximo de **veinticuatro (24) horas**, contadas a partir de la identificación o reporte de la novedad.

Lo anterior incluye, pero no se limita a, fallas en equipos de cómputo, errores de licenciamiento, problemas de software, dificultades de configuración, inconvenientes de acceso a plataformas o cualquier otro incidente que afecte la operación del servicio.

Adicionalmente, **el contratista deberá informar de manera inmediata al supervisor del contrato sobre la novedad presentada y reportar oportunamente el estado de la solución**, así como las acciones adelantadas para su atención, incluyendo, cuando aplique, la reparación o reposición del equipo. Lo anterior, con el fin de garantizar la correcta ejecución y continuidad del servicio, sin afectar el desarrollo de las actividades previstas en el contrato.

En todo caso, la solución de estas incidencias no generará costos adicionales para la Superintendencia de Industria y Comercio.

Como precisión importante respecto de la Línea de Servicio III Reprografía, se destaca que los insumos y equipos requeridos para el desarrollo de dichas actividades serán suministrados conforme a los lineamientos definidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. En este sentido, la Entidad, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), proporcionará los equipos necesarios para la ejecución de las actividades de reprografía y digitalización, de acuerdo con las necesidades específicas del servicio y las condiciones técnicas establecidas.

3.4 Cantidad de equipos requeridos para la prestación del servicio de gestión documental

Con el propósito de garantizar la adecuada ejecución de las actividades asociadas al proceso de gestión documental, se establece la necesidad de contar con los equipos y herramientas tecnológicas suficientes e idóneos que respalden operativamente el desarrollo de dichas actividades.

En este sentido, las cantidades estimadas de los equipos requeridos se definen en función del número de perfiles, la distribución y la naturaleza de las actividades a ejecutar, tales como organización documental, digitalización, conservación y consulta de la información.

A continuación, se relacionan las cantidades mínimas de equipos que el contratista deberá suministrar, con el fin de garantizar la continuidad, eficiencia y calidad en la prestación del servicio.

Perfil	Cantidad mínima	Computador Portátil	Computador de Escritorio	Descripción
Auxiliar	22	6	16	El equipo de escritorio comprende CPU, monitor, mouse y teclado. Se requieren monitores adicionales.
Técnico	12	12	N/A	Portátil tipo oficina
Tecnólogo	2	N/A	2	El equipo de escritorio comprende CPU, monitor, mouse y teclado. Se requieren monitores adicionales.
Total, de equipos computo:		18	18	N/A

NOTA 5: El contratista deberá garantizar la disponibilidad de equipos de cómputo tipo escritorio (SFF) o portátil tipo oficina, según se requiera, para la ejecución de las actividades que impliquen el uso de herramientas, tecnológicas. Esta obligación tiene como finalidad asegurar la continuidad, eficiencia y calidad en la prestación del servicio, mediante la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades a su cargo, bajo su propia organización y autonomía técnica y administrativa.

NOTA 6: La cantidad de equipos de cómputo deberá corresponder a las necesidades operativas del servicio, teniendo en cuenta que no todas las actividades requieren el uso permanente de herramientas tecnológicas. No obstante, el contratista deberá garantizar la disponibilidad inmediata de mínimo **dos (2) equipos de cómputo adicionales**, destinados a cubrir contingencias, nuevas asignaciones, reemplazos o requerimientos adicionales definidos por la supervisión del contrato, asegurando en todo momento la continuidad del servicio y la adecuada ejecución de las actividades.

3.5 Perfiles mínimos requeridos para la ejecución de los servicios en Gestión Documental.

El contratista deberá garantizar que los recursos humanos dispuestos para la ejecución del contrato en la Superintendencia de Industria y Comercio acrediten el cumplimiento de los requisitos exigidos en cuanto a formación académica, experiencia y competencias, de conformidad con los perfiles definidos en el presente anexo técnico.

Por lo anterior, será responsabilidad del contratista asegurar que dichos recursos cumplan integralmente con las condiciones mínimas establecidas, sin perjuicio de las verificaciones que pueda realizar la Entidad en el marco de la supervisión contractual.

Así mismo, el contratista deberá garantizar que los recursos humanos dispuestos cuenten con las habilidades técnicas, operativas y comportamentales necesarias que aseguren el desarrollo eficiente, oportuno y de calidad de las actividades, considerando la especificidad técnica, complejidad y carácter misional de los procesos de gestión documental de la Entidad.

En este sentido, se precisa que la totalidad de los servicios y actividades descritas en el presente anexo técnico, correspondientes a **las líneas de servicio en gestión documental definidas de la (I) a la (VII),** serán ejecutadas por el contratista bajo su organización empresarial, a través de los recursos que disponga, los cuales constituyen un medio para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En consecuencia, el contratista deberá garantizar una ejecución articulada, continua y conforme a los lineamientos y requerimientos funcionales establecidos por la Entidad en el marco de la supervisión contractual.

Para tal efecto, en el presente documento se establecerán las especificaciones de cada uno de los perfiles solicitados, así como las actividades requeridas concernientes a cada servicio, y las responsabilidades a desarrollar conforme a su rol, con el fin de garantizar una adecuada distribución del trabajo, la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos del proceso de gestión documental. Lo anterior, en atención a que las actividades a desarrollar tienen un carácter misional y estratégico para la Entidad, por lo que, su ejecución exige la disposición del recurso humano idóneo por parte del contratista, que permita asegurar la calidad, oportunidad, trazabilidad y correcta gestión de la información documental.

A continuación, se describen de manera precisa los requisitos específicos de idoneidad y experiencia que deberá acreditar cada perfil, con el fin de garantizar la correcta ejecución de lo dispuesto en el presente anexo técnico:

PERFIL No. 1. AUXILIAR			
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA RELACIONADA**	**ACTIVIDADES REQUERIDAS**	**EQUIPOS Y HERRAMIENTAS**
Título de Bachiller Académico.	Experiencia mínima de seis (06) meses en actividades de archivística y/o digitalización y/o control de calidad y/o indexación documental y/o procesos de organización documental, clasificación, ordenación, foliación, descripción, inventario, transferencia,	Para mayor detalle, las actividades a desarrollar se encuentran descritas en el capítulo 1 “Generalidades – Líneas de servicio de la I a la VII” del presente anexo técnico.	1. Equipo Portátil (cuando se requiera) o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional / operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de

	conservación y consulta de documentos, de conformidad con la normatividad archivística vigente y los lineamientos institucionales aplicables.		cómputo debe contar con licencia de antivirus. 2.Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el personal para desempeñar las actividades. 3.El Contratista debe brindar el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc.), así como otorgar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.

HABILIDADES Y DESTREZAS

- Dominio de herramientas ofimáticas
- Conocimiento básico en el uso de aplicativo web especializados.
- Capacidad para manejar equipos de oficina requeridos en el proceso.

DISPONIBILIDAD HORARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La jornada ordinaria será de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de acuerdo con lo establecido en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PERFIL 2.
AUXILIAR PARA MENSAJERIA MOTORIZADA (Motocicleta – Vehículo para carga liviana)

FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA RELACIONADA	ACTIVIDADES REQUERIDAS	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
Título de Bachiller Académico.	Experiencia mínima de seis (06) meses en actividades de Gestión documental, mensajería, correspondencia, logística, conducción de motocicleta y/o de vehículo para carga liviana.	Para mayor detalle sobre las actividades de distribución en Motocicleta ver la descripción en el capítulo 1 Generalidades Línea de servicio IV y sobre los traslados en vehículo para carga liviana ver la Línea de servicio V	El vehículo motocicleta debe contar con las siguientes características y/o herramientas necesarias para la correcta ejecución de las actividades derivadas del servicio: -Disponibilidad de motocicleta modelo 2020 o posterior, provista por el contratista o el conductor.

			-La motocicleta debe contar con baúl o medio aislante para proteger las unidades de conservación. -El vehículo debe ser tipo furgoneta, modelo 2020 en adelante y contar con todo lo reglamentado por el Código Nacional de Tránsito (Ley 769 de 2002)

REQUISITOS DE TRANSITO Y MOVIBILIDAD

- Licencia de tránsito (Tarjeta de propiedad) vigente.
- Licencia de Conducción vigente a nombre del conductor.
- Seguro obligatorio (SOAT)
- Revisión tecnomecánica anual vigente.
- Los costos de parqueadero y asociados con el servicio a prestar como, gasolina, rodamiento, mantenimiento y demás de requisitos técnicos derivados del vehículo serán asumidos por el contratista, incluidos los costos indirectos y directos para la correcta prestación del servicio
- Todo lo reglamentario por el Código Nacional de Tránsito (Ley 769 de 2002) y demás leyes concordantes.

DISPONIBILIDAD HORARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La jornada ordinaria será de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de acuerdo con lo establecido en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PERFIL No. 3 TÉCNICO			
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA RELACIONADA**	**ACTIVIDADES REQUERIDAS**	**EQUIPOS Y HERRAMIENTAS**
Título de formación técnico-relacionada con Archivística o Gestión Documental.	Experiencia mínima de seis (6) meses en el desarrollo de actividades técnicas de archivística y gestión documental, asociadas con la implementación y ejecución de procesos de organización documental, transferencia, conservación y	Para mayor detalle, las actividades a desarrollar se encuentran descritas en el capítulo 1 “Generalidades – Línea de servicio VI” del presente anexo técnico.	1.Equipo Portátil (cuando se requiera) o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus.

	consulta de documentos, de conformidad con la normatividad archivística vigente y los lineamientos institucionales aplicables.		2.Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el personal para desempeñar las actividades. 3.El Contratista debe brindar el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc.), así como otorgar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.

HABILIDADES Y DESTREZAS

- Dominio de herramientas ofimáticas
- Conocimiento básico en el uso de aplicativo web especializados.
- Capacidad para manejar equipos de oficina requeridos en el proceso.

DISPONIBILIDAD HORARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La jornada ordinaria será de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de acuerdo con lo establecido en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PERFIL No. 4 TECNÓLOGO			
FORMACIÓN ACADÉMICA	**EXPERIENCIA RELACIONADA**	**ACTIVIDADES SUGERIDAS**	**EQUIPOS Y HERRAMIENTAS**
Título de formación tecnólogo relacionada con Archivística o Gestión Documental.	Experiencia mínima de doce (12) meses en el desarrollo de actividades técnicas de archivística y gestión documental, asociadas con la implementación y ejecución de procesos de organización documental, transferencia, conservación y consulta de documentos, de conformidad con la normatividad archivística vigente y los lineamientos	Para mayor detalle, las actividades a desarrollar se encuentran descritas en el capítulo 1 “Generalidades – Línea de servicio VII” del presente anexo técnico.	1. Equipo Portátil (cuando se requiera) o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional / operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. 2. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el personal para desempeñar las actividades.

	institucionales aplicables.		3. El Contratista debe brindar el software, accesos y licencias necesarias que se requieran, para el desarrollo de sus actividades (Ejemplo: Licencias office, plataformas centro de contacto, Project, etc), así como otorgar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.

HABILIDADES Y DESTREZAS

- Amplio manejo de herramientas ofimáticas.
- Conocimiento en el uso de plataformas y aplicativos webs relacionados.
- Habilidad para operar equipos tecnológicos y de oficina.
- Capacidad para coordinar, supervisar y ejecutar actividades técnicas en procesos archivísticos

DISPONIBILIDAD HORARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La jornada ordinaria será de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de acuerdo con lo establecido en la Circular Única de 2000 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

NOTA 7: La Superintendencia de Industria y Comercio no asumirá ningún costo, ni obligación relacionada con los recursos necesarios para la ejecución del contrato.

En consecuencia, todos los gastos derivados de la ejecución del contrato, incluyendo salarios, prestaciones sociales, aportes a seguridad social, dotación, elementos de protección personal y demás recursos requeridos, serán asumidos en su totalidad por el contratista.

NOTA 8: En atención a que la ejecución del contrato se desarrollará de manera presencial en las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, no se requiere que el contratista disponga de espacios físicos externos para la prestación del servicio.

Por consiguiente, todas las actividades deberán ejecutarse en la sede principal o bodegas, espacios definidos por la Entidad, conforme a los horarios operativos definidos para la prestación del servicio por la SIC, garantizando así la supervisión, la trazabilidad de las actividades y el control operativo del servicio.

Lo anterior no exonera al contratista de su responsabilidad de suministrar los equipos, herramientas, insumos y demás recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades.

NOTA 9: El contratista será el responsable de la gestión, administración y disposición del recurso humano asignado para la ejecución del contrato y deberá garantizar la estabilidad y continuidad de los recursos dispuestos. En caso de requerirse la sustitución de algún integrante del equipo de trabajo, el contratista deberá informar de manera oportuna y debidamente justificada al Supervisor del contrato, con el fin de que la Entidad realice la verificación del cumplimiento de los requisitos de formación, experiencia e idoneidad establecidos en el presente anexo técnico.

El recurso humano que se proponga como reemplazo, deberá cumplir integralmente con los perfiles definidos, garantizando en todo momento la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación del servicio, sin que ello implique injerencia de la Entidad en la administración del recurso humano del contratista.

3.6 Relación por perfil para la ejecución del servicio de Gestión Documental.

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución de las actividades asociadas al proceso de gestión documental, se establece la siguiente relación de perfiles para la prestación del servicio, la cual responde a las necesidades operativas, técnicas y misionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

El cuadro que se presenta a continuación detalla la distribución de los recursos requeridos por perfil, especificando el número y una descripción general de las actividades a desarrollar, en concordancia con las Líneas de servicio definidas en el presente anexo técnico.

De manera general, los perfiles definidos se orientan a la ejecución de actividades operativas del proceso de gestión documental; en donde el nivel auxiliar atenderá actividades operativas; el nivel técnico asumirá actividades especializadas en organización documental, servicios archivísticos y aplicación de instrumentos archivísticos; y el nivel tecnólogo desempeñará actividades de articulación, apoyo técnico y seguimiento, enfocado en la correcta implementación de lineamientos, optimización de procesos y aseguramiento de la calidad en la gestión documental.

En este sentido, todos los perfiles actuarán de manera articulada para la ejecución integral de los servicios definidos, garantizando la continuidad, trazabilidad, eficiencia y cumplimiento de los estándares técnicos y normativos establecidos por la Entidad.

PERFIL	CANTIDAD	ACTIVIDADES
AUXILIAR	**26**	El perfil auxiliar estará a cargo de la ejecución operativa de las actividades del proceso documental, incluyendo la recepción, registro y radicación de comunicaciones; el alistamiento, digitalización, indexación y reprografía de documentos; así como el control de calidad asociado a estos procesos. De igual forma, apoyarán la gestión y distribución de correspondencia interna y externa, incluyendo la entrega mediante moto y vehículo, y realizarán los traslados de documentación, expedientes e insumos entre la sede principal, bodegas de almacenamiento y puntos de atención en Bogotá. Adicionalmente, participarán en la organización documental y en la prestación de servicios de archivo tanto en bodegas de archivos de gestión como en el Archivo Central, contribuyendo a la adecuada custodia y disponibilidad de la información. Actividades descritas en las **Líneas de servicio I, II, III, IV, V, y VI.**
TÉCNICO	**12**	El perfil técnico tendrá un rol especializado en la organización documental y en la prestación de servicios archivísticos, particularmente en las bodegas de archivo de gestión y en el Archivo Central. Asimismo, serán responsables de ejecutar y apoyar actividades relacionadas con transferencias documentales secundarias conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD) y

		Tablas de Valoración Documental (TVD), garantizando el cumplimiento de la normativa vigente. Adicionalmente, participarán en la implementación de instrumentos archivísticos y en la prestación de servicios de gestión documental, asegurando la correcta aplicación de criterios técnicos en los procesos. Actividades descritas en **la Línea de servicio VII.**
TECNÓLOGO	**2**	El perfil tecnólogo asumirá actividades de mayor nivel técnico y de articulación en los procesos de gestión documental, liderando y supervisando la organización documental y los servicios de archivo, tanto en archivos de gestión como en el Archivo Central. Asimismo, estarán encargados de apoyar la implementación, seguimiento y mejora de los instrumentos archivísticos, así como del Sistema Integrado de Conservación, velando por la correcta aplicación de lineamientos técnicos y normativos. También contribuirán a la optimización de los procesos de gestión documental, asegurando eficiencia, calidad y trazabilidad en el manejo de la información. Actividades descritas en **la Línea de servicio VII.**

3.7 Asignación de perfiles adicionales como parte de la ejecución contractual

CARGO	PERFIL PROFESIONAL	EXPERIENCIA PROFESIONAL RELACIONADA
A) COORDINADOR	Profesional en ingeniería Industrial o Administración Pública o Administración de empresas con tarjeta profesional con conocimientos en sistemas de gestión de calidad.	Experiencia profesional mínima de tres (3) años como coordinador de procesos administrativos y/o dirección de proyectos y/o administración de personal.
B) APOYO EN PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL (archivo de gestión y Archivo Central)	Tecnólogo, en Bibliotecología y Archivística o ciencias de la información o Sistemas de información y ciencias de la documentación.	Experiencia mínima de dos (2) años para el perfil tecnólogo, en procesos de gestión documental, levantamiento de requerimientos y apoyo administrativo.

1. Obligaciones del Coordinador del contrato para la prestación de servicios en gestión documental

El contratista deberá designar un Coordinador, quien será el responsable de la dirección, administración y control interno de la ejecución del contrato, garantizando el cumplimiento del objeto contractual y la adecuada ejecución de las actividades previstas, bajo su propia organización y autonomía técnica y administrativa. Para tal efecto, deberá:

1. Administrar integralmente la ejecución del contrato, asegurando la articulación de los recursos humanos, técnicos, administrativos, logísticos y financieros requeridos.
2. Conocer en su integridad el contrato y sus anexos, comprendiendo su alcance, especificaciones técnicas y obligaciones legales, con el fin de garantizar su adecuada ejecución

3. Organizar, coordinar y supervisar internamente los recursos dispuestos por el contratista, asegurando el cumplimiento de metas, plazos y estándares de calidad definidos contractualmente
4. Implementar los lineamientos técnicos establecidos por la Entidad, en el marco de la autonomía operativa del contratista
5. Realizar seguimiento a la ejecución del contrato, verificando el cumplimiento de las actividades conforme a las condiciones técnicas, jurídicas, administrativas y financieras establecidas
6. Garantizar la adecuada administración, custodia, trazabilidad e integridad de la información generada en el marco del contrato, conforme a la normativa archivística y de seguridad de la información
7. Asegurar la confidencialidad y reserva de la información a la que tenga acceso el equipo de trabajo, conforme a la normativa vigente.
8. Consolidar y presentar al supervisor del contrato los informes técnicos, administrativos y financieros requeridos, para efectos de seguimiento y verificación contractual
9. Supervisar la verificación de la facturación, validando los valores, actividades ejecutadas y documentos soporte, garantizando la transparencia y dar cumplimiento oportuno a los tiempos en el proceso de pago de acuerdo con los lineamientos estipulados por la Dirección Financiera de la entidad.
10. Proponer planes de contingencia frente a riesgos operativos, técnicos o logísticos que puedan afectar la ejecución del contrato.
11. Asistir a las reuniones de seguimiento convocadas por la Entidad, liderar la respuesta a requerimientos remitidos por la entidad, elaborar el acta de seguimiento y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
12. El Coordinador del contrato deberá realizar el seguimiento, control y verificación permanente al cumplimiento de los lineamientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) por parte del contratista, en lo relacionado con la gestión de los riesgos laborales asociados a la ejecución del servicio, garantizando la implementación efectiva de las medidas de prevención de riesgos laborales durante toda la ejecución contractual.
13. El Coordinador del contrato deberá realizar el seguimiento, control y verificación permanente al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la ficha de criterios ambientales, garantizando la implementación efectiva de las medidas orientadas a la gestión ambiental durante toda la ejecución contractual
14. Garantizar la ejecución continua, eficiente y oportuna del contrato, asegurando el cumplimiento de los objetivos.

2. Obligaciones del apoyo para la coordinación para los servicios de gestión documental

El apoyo a la coordinación deberá asistir en la gestión operativa, administrativa y de seguimiento interno de la ejecución del contrato, bajo la organización del contratista. Para tal efecto, desarrollará las siguientes actividades. Apoyar en la organización, seguimiento y control de las actividades asociadas a la ejecución del servicio, conforme a los lineamientos definidos por el Coordinador.

1. Consolidar, elaborar y presentar borradores de informes técnicos, operativos y administrativos, para validación del Coordinador.
2. Realizar seguimiento al cumplimiento de actividades, metas y tiempos, generando reportes de avance y alertas tempranas frente a desviaciones.
3. Apoyar la implementación de lineamientos técnicos y operativos definidos para la gestión documental.
4. Verificar la trazabilidad de las actividades ejecutadas y mantener actualizados los registros de control del contrato.
5. Apoyar la gestión documental del contrato, incluyendo la organización, control y custodia de la información generada.
6. Apoyar la verificación preliminar de la facturación, revisando soportes, actividades ejecutadas y consistencia de la información antes de su validación por el Coordinador.
7. Apoyar la implementación de planes de contingencia y el seguimiento a las acciones correctivas definidas.
8. Realizar seguimiento al cumplimiento de las instrucciones impartidas por la supervisión del contrato.
9. Apoyar la logística, preparación y seguimiento de las reuniones de ejecución del contrato, así como la elaboración de actas y compromisos.
10. Apoyar la ejecución de actividades de capacitación y fortalecimiento del equipo de trabajo, conforme a los lineamientos definidos.

NOTA 10: Con el fin de garantizar la adecuada ejecución del contrato, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ha definido las condiciones técnicas mínimas que deberán ser observadas por el contratista.

En este sentido, los perfiles y actividades descritos en el presente Anexo Técnico constituyen requisitos mínimos de carácter técnico para la adecuada prestación del servicio, cuya organización, distribución y administración corresponden al contratista, en el marco de su autonomía técnica, administrativa y operativa. No obstante, la ejecución de dichas actividades deberá desarrollarse de manera integral y transversal frente a todas las líneas de servicio definidas en el presente Anexo Técnico, garantizando que la asignación de los recursos responda permanentemente a las necesidades operativas de la Superintendencia de Industria y Comercio y contribuya al cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio establecidos para la ejecución contractual. Para tal efecto, la distribución y priorización de las actividades deberá atender las necesidades del servicio identificadas por la Entidad a través de la supervisión del contrato, de conformidad con los lineamientos institucionales impartidos.

El contratista deberá garantizar la disponibilidad, idoneidad y continuidad de los recursos requeridos para la ejecución del contrato, asegurando el cumplimiento de los estándares técnicos definidos y la adecuada prestación del servicio, sin que ello implique subordinación laboral ni genere costos adicionales para la Entidad

NOTA 11: El contratista deberá garantizar la asignación de un (1) Coordinador y un (1) apoyo para la coordinación para la articulación, seguimiento, control y ejecución integral de los servicios objeto del contrato.

En este sentido, la prestación de dic**ho servicio deberá entenderse incorporada dentro de la estructura económica g**lobal de la oferta, razón por la cual su valor deberá encontrarse distribuido

proporcionalmente dentro de los valores unitarios correspondientes a cada una de las siete Líneas (7) servicio establecidas en el presente anexo técnico.

3.8. Requisitos generales aplicables al recurso humano dispuesto para la ejecución del contrato

- ✓ El recurso humano dispuesto por el contratista para la ejecución del contrato no tendrá, en ningún caso, vínculo laboral, legal o reglamentario con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). En consecuencia, corresponderá exclusivamente al contratista su selección, vinculación, dirección, coordinación, supervisión y administración, así como el cumplimiento de las obligaciones laborales, prestacionales, de seguridad social, riesgos laborales y demás obligaciones legales derivadas de dicha vinculación.
- ✓ Para la ejecución del contrato, el contratista deberá garantizar de manera permanente la disponibilidad, continuidad y suficiencia del recurso humano mínimo exigido en el presente Anexo Técnico, así como de los recursos técnicos, tecnológicos, logísticos y administrativos necesarios para la adecuada prestación del servicio, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad.
- ✓ Los elementos, herramientas, equipos, dotación, uniformes, carnés y demás implementos requeridos para la ejecución del servicio serán suministrados por el contratista. Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio proporcionará los espacios físicos requeridos para el desarrollo de las actividades, así como los puntos de red, conexiones eléctricas y acceso a internet necesarios para la operación del servicio.
- ✓ Cuando se presenten novedades que afecten la disponibilidad del recurso humano asignado, tales como renuncias, incapacidades, vacaciones, licencias o cualquier otra circunstancia que impida la prestación del servicio, el contratista deberá informar oportunamente a la supervisión y garantizar de manera inmediata la continuidad del servicio mediante la asignación de personal con un perfil igual o superior al exigido en el presente Anexo Técnico.
- ✓ La Entidad verificará que el personal asignado cumpla los requisitos de formación, experiencia y competencias establecidos. Cuando se evidencie el incumplimiento de dichos requisitos, de las obligaciones contractuales o de las condiciones de calidad y desempeño exigidas para la adecuada prestación del servicio, la supervisión podrá solicitar su sustitución. El contratista deberá efectuar el reemplazo dentro del término máximo de cuatro (4) días hábiles contados a partir de la comunicación escrita de la supervisión, garantizando en todo momento la continuidad del servicio.
- ✓ El contratista será responsable de garantizar la reserva, confidencialidad, integridad y adecuada protección de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, así como del cumplimiento de los lineamientos institucionales en materia de seguridad de la información, protección de datos personales y gestión documental adoptados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✓ El contratista, deberá garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), disponiendo del personal responsable para la implementación, seguimiento y control de las medidas de prevención de riesgos laborales aplicables durante la ejecución del contrato, sin generar costos adicionales para la Entidad.
- ✓ La ejecución del contrato estará sujeta al seguimiento permanente de la supervisión, quien verificará el cumplimiento de las obligaciones contractuales, de las especificaciones técnicas y de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos en el presente Anexo Técnico. Para tal efecto, el contratista deberá presentar mensualmente los informes de ejecución y los

soportes que permitan verificar el desarrollo de las actividades, el cumplimiento de los indicadores y la adecuada prestación del servicio.

4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución del objeto contractual, fortalecer los mecanismos de seguimiento y control por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y establecer criterios objetivos para la medición de la calidad, oportunidad y eficiencia de los servicios contratados, se implementan los presentes Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Los ANS constituyen indicadores de desempeño asociados a los servicios descritos en el presente Anexo Técnico, mediante los cuales se evaluará el cumplimiento de las condiciones técnicas, operativas y funcionales exigidas para la prestación de los servicios de gestión documental.

Los resultados obtenidos servirán como mecanismo de seguimiento a la ejecución contractual, permitiendo verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, identificar desviaciones operativas, establecer acciones de mejora y soportar las actividades de supervisión, control y evaluación del servicio.

El contratista deberá implementar los controles internos necesarios para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas y reportar mensualmente los resultados obtenidos dentro de los informes de gestión presentados para el trámite de pago.

El incumplimiento de los niveles mínimos establecidos dará lugar a la formulación de planes de mejoramiento, requerimientos por parte de la supervisión y demás actuaciones contractuales que resulten procedentes de conformidad con la normatividad vigente, el contrato y los documentos que hacen parte integral del proceso de selección.

4.1 Reglas generales para la medición de los Acuerdos De Niveles De Servicio (ANS)

Para efectos de la evaluación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), la medición de los indicadores se realizará sobre las actividades efectivamente ejecutadas durante el respectivo período mensual de evaluación, con base en la información registrada en los sistemas institucionales, los medios de verificación definidos para cada indicador y los informes de ejecución y demás soportes presentados por el contratista.

La verificación y validación de los resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) corresponderá a la supervisión del contrato, con fundamento en los medios de verificación definidos para cada indicador. En caso de discrepancia entre la información contenida en dichos medios de verificación y los registros o soportes aportados por el contratista, la supervisión efectuará la validación correspondiente, de conformidad con el procedimiento previsto en el presente Anexo Técnico.

- **Priorización de los requerimientos contractuales y operativos**

Con el propósito de garantizar la continuidad, oportunidad, calidad y disponibilidad de los servicios de gestión documental, los requerimientos que se generen durante la ejecución contractual serán gestionados por el CONTRATISTA de manera inmediata, de acuerdo con su naturaleza, complejidad e impacto sobre la operación institucional, el cumplimiento de los términos legales y administrativos, la

adecuada administración de la información documental y la continuidad de las líneas de servicio objeto del contrato.

En consideración a que los servicios contratados corresponden a una operación permanente, continua y transversal para el funcionamiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, cualquier situación que afecte o pueda afectar la continuidad, oportunidad, calidad o disponibilidad de cualquiera de las líneas de servicio deberá ser atendida desde el momento en que sea reportada o identificada por la supervisión o por el CONTRATISTA, adoptando de manera inmediata las medidas operativas, técnicas, logísticas o administrativas que resulten necesarias para contener la afectación y restablecer las condiciones normales de prestación del servicio.

En todo caso, las acciones requeridas para superar la situación identificada deberán iniciarse durante la jornada de prestación del servicio y ejecutarse de manera continua hasta lograr su restablecimiento, sin embargo, salvo circunstancias debidamente justificadas y aceptadas por la supervisión del contrato, el tiempo de atención no puede superar los dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia o identificación de la novedad.

El CONTRATISTA deberá garantizar la disponibilidad permanente de los recursos tecnológicos, logísticos, administrativos y el número de recurso humano que se requiere para la ejecución permanente y necesaria del servicio, por ende, deberá atender oportunamente los requerimientos que se presenten durante la ejecución contractual, evitando afectaciones a la continuidad del servicio, la administración documental y el cumplimiento de las funciones institucionales y misionales de la Entidad.

Parágrafo Primero: Los tiempos previstos en el presente numeral corresponden exclusivamente al inicio de la atención del requerimiento formulado por la supervisión y no modifican los indicadores, metas o criterios de evaluación establecidos para cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) relacionados en el anexo No. 5.

4.2 Matriz De Acuerdos De Niveles De Servicio (ANS)

La definición, medición, seguimiento y verificación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se encuentran contenidas en el documento Anexo No. 5 "MATRIZ DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)", el cual se adjunta a los documentos precontractuales y hace parte integral del presente Anexo Técnico y del contrato que se celebre. En consecuencia, las metas, indicadores y demás condiciones allí establecidas serán de obligatorio cumplimiento desde la suscripción del Acta de Inicio y constituirán el mecanismo oficial para la evaluación del desempeño, constituyendo el instrumento para el seguimiento de la ejecución contractual y la verificación del cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA durante la ejecución contractual.

Nota: La supervisión del contrato realizará el seguimiento periódico al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) con fundamento en las evidencias, registros, informes y demás soportes que se generen durante la ejecución contractual. Cuando se evidencien desviaciones frente a los indicadores o metas establecidas, la Entidad podrá requerir la implementación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora que resulten procedentes, sin perjuicio de las demás actuaciones contractuales a que haya lugar.

4.3 Procedimiento para la gestión y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución de las actividades descritas en el presente Anexo Técnico, las condiciones y notas establecidas para cada Línea de Servicio deberán aplicarse de manera articulada con el presente procedimiento, el cual constituye el mecanismo para la gestión, seguimiento, verificación y evaluación del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) durante la ejecución contractual, garantizando en todo momento la observancia del debido proceso en las actuaciones derivadas de su aplicación, así las cosas, los tiempos establecidos para cada línea de servicio constituyen parámetros de seguimiento y control que permitirán verificar la oportunidad en la prestación del servicio, sin perjuicio del cumplimiento de los demás indicadores, metas y condiciones técnicas definidas en el presente Anexo Técnico.

La verificación del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) será realizada mensualmente por la supervisión del contrato, con fundamento en los medios de verificación definidos para cada indicador, la información registrada en los sistemas institucionales, los informes presentados por el CONTRATISTA y las demás evidencias que resulten pertinentes para verificar el cumplimiento de las metas, indicadores y condiciones establecidas en el presente Anexo Técnico.

Este procedimiento contempla los lineamientos técnicos, operativos, administrativos y tecnológicos necesarios para asegurar la calidad, oportunidad, continuidad y trazabilidad de los servicios prestados, así como la adecuada articulación entre el CONTRATISTA, la supervisión del contrato y las diferentes dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Dicho procedimiento será de obligatorio cumplimiento para el CONTRATISTA, quien será responsable de atender los requerimientos que se generen durante la ejecución contractual, ejecutar las actividades conforme a las condiciones técnicas establecidas en el contrato y en el presente Anexo Técnico, garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y atender las instrucciones impartidas por la supervisión del contrato.

Para efectos de la gestión y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), se desarrollará el siguiente procedimiento:

A. Comunicación del requerimiento y garantía del derecho de defensa

Cuando como resultado del seguimiento a la ejecución contractual, de las necesidades operativas identificadas por la Entidad o de la medición de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se evidencie el presunto incumplimiento de uno o varios indicadores, la supervisión del contrato comunicará por escrito al CONTRATISTA los hechos identificados, la línea de servicio involucrada, el nivel de prioridad asignado, los soportes técnicos, operativos y documentales que sustentan el requerimiento y las condiciones particulares para su atención.

En garantía del derecho de defensa y contradicción, el CONTRATISTA podrá presentar las observaciones, aclaraciones, argumentos y pruebas que considere pertinentes para demostrar que el presunto incumplimiento obedeció a circunstancias no imputables a su actuación, tales como fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo de un tercero o cualquier otra circunstancia debidamente soportada.

Para tal efecto, el CONTRATISTA deberá atender el requerimiento y presentar las observaciones, aclaraciones, argumentos o soportes que considere pertinentes dentro de los tiempos de atención definidos en el del presente Anexo Técnico, contados a partir del recibo de la comunicación emitida por

la supervisión. La determinación del término aplicable corresponderá a la prioridad asignada al requerimiento, de conformidad con su naturaleza, complejidad e impacto sobre la continuidad del servicio.

B. Análisis y validación del requerimiento

Recibidas las observaciones o vencido el término anteriormente señalado, la supervisión analizará la información y los soportes allegados por el CONTRATISTA, verificará las evidencias correspondientes y determinará si el requerimiento obedece a un incumplimiento atribuible al contratista o si existen circunstancias que justifiquen la situación presentada.

Cuando la naturaleza del requerimiento lo exija, el CONTRATISTA deberá presentar la estrategia de ejecución, las acciones correctivas, el cronograma de atención y las medidas de contingencia necesarias para garantizar la continuidad del servicio y el restablecimiento de los niveles de servicio exigidos.

C. Ejecución de las acciones y seguimiento

El CONTRATISTA ejecutará las actividades, acciones correctivas o medidas de mejoramiento que resulten procedentes, de conformidad con las condiciones técnicas, operativas y funcionales establecidas en el contrato y en el presente Anexo Técnico, garantizando la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos, logísticos y administrativos necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

La supervisión realizará el seguimiento correspondiente a la implementación de dichas acciones y verificará su efectividad para restablecer los niveles de servicio cuando ello resulte necesario.

D. Verificación, resultado definitivo y cierre

Finalizado el procedimiento anterior, la supervisión efectuará la evaluación definitiva del respectivo Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), dejando constancia de la verificación realizada, de las evidencias analizadas, de las observaciones presentadas por el CONTRATISTA, cuando las hubiere, y de las conclusiones a que haya lugar.

Asi las cosas, el resultado definitivo de la evaluación constituirá el soporte para el seguimiento al desempeño del CONTRATISTA durante la ejecución contractual y, cuando los hechos evidencien un posible incumplimiento de las obligaciones contractuales, servirá de fundamento para que la Entidad adelante las actuaciones administrativas y contractuales que correspondan, de conformidad con el contrato, la normativa vigente y las garantías propias del debido proceso.

El procedimiento anteriormente definido deberá desarrollarse conforme a los niveles de prioridad establecidos en el numeral **4.1** del presente Anexo Técnico y en observancia de las condiciones particulares definidas para actividades a desarrollar conforme a las líneas de servicio y de los respectivos Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). La atención de los requerimientos deberá garantizar en todo momento la continuidad de la operación documental, la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las necesidades institucionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Como soporte del seguimiento contractual, el CONTRATISTA deberá presentar mensualmente un informe consolidado sobre el comportamiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), el cual

contendrá, como mínimo, el resultado de los indicadores evaluados, las novedades presentadas durante el período, los requerimientos gestionados, las acciones correctivas implementadas, los planes de mejoramiento formulados cuando haya lugar y las evidencias que soporten el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Dicho informe constituirá soporte para la evaluación del desempeño del CONTRATISTA y para las actuaciones de seguimiento y control que adelante la supervisión del contrato.

4.4. Consecuencias derivadas del incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

El resultado definitivo de la evaluación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) constituirá un elemento objetivo para el seguimiento y evaluación del desempeño del contratista durante la ejecución del contrato.

Cuando, como resultado del procedimiento de verificación previsto en el presente Anexo Técnico, se determine el incumplimiento de uno o varios ANS, la supervisión del contrato, de acuerdo con la naturaleza, recurrencia e impacto del incumplimiento en la ejecución contractual, podrá adoptar una o varias de las siguientes medidas:

a. Formular los requerimientos que resulten necesarios para que el contratista adopte las acciones correctivas orientadas a restablecer los niveles de servicio exigidos.
b. Solicitar la presentación e implementación de un plan de mejoramiento, cuando la naturaleza o recurrencia del incumplimiento así lo amerite, indicando las acciones correctivas, los responsables y los plazos para su ejecución.
c. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas implementadas y verificar su efectividad, con el fin de asegurar el restablecimiento de los niveles de servicio exigidos.
d. Utilizar el resultado de la evaluación de los ANS como soporte para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y, cuando los hechos evidencien un presunto incumplimiento imputable al contratista, poner en conocimiento del área competente para que se adelanten las actuaciones administrativas de carácter contractual a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en el contrato y en la normativa vigente.
e. Convocar mesas técnicas, reuniones de seguimiento o jornadas de verificación cuando la complejidad del incumplimiento haga necesaria la articulación entre la supervisión, el CONTRATISTA y las dependencias involucradas para definir las acciones requeridas para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.
f. Utilizar el resultado de la evaluación de los ANS como soporte para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y, cuando los hechos evidencien un presunto incumplimiento imputable al CONTRATISTA, poner en conocimiento del área competente para que se adelanten las actuaciones administrativas y contractuales a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en el contrato, la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y las demás normas que regulan la contratación estatal.

Parágrafo. El incumplimiento de uno o varios Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) no dará lugar, por sí solo, a la imposición automática de multas, a la aplicación de la cláusula penal pecuniaria ni a la declaratoria de incumplimiento. La procedencia de estas medidas estará supeditada al procedimiento, a las garantías del debido proceso y a las condiciones previstas en el contrato y en la normatividad aplicable. Las multas y demás mecanismos previstos en el contrato serán aplicados de manera armónica y concordante con las cláusulas contractuales, así como con el procedimiento de

seguimiento, verificación y evaluación de los ANS, garantizando la debida articulación entre los instrumentos de control, seguimiento y eventual imposición de medidas contractuales.

5. CONDICIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL

a) Asumir la responsabilidad por la conservación, integridad, entrega y custodia de la documentación de la SIC, que se maneja en desarrollo del contrato aplicando los lineamientos establecidos por la Entidad.
b) Garantizar que las actividades realizadas por el proveedor cumplan con las políticas, normas, lineamientos y demás, establecidos por la Entidad con la oportunidad y calidad respectiva.
c) En el caso en que el contratista identifique la necesidad de modificar procedimientos, normas, formatos o cualquier otro aspecto relacionado con la administración de documentos, digitalización, control de calidad a las imágenes e indexación, presentará propuesta a la Entidad, sin que esta propuesta vaya en contra de los parámetros normativos aplicables a la función archivística de la entidad.
d) En caso de requerirse la sustitución de los recursos humanos dispuestos por el contratista, este deberá informar de manera oportuna y justificada al Supervisor del contrato, indicando el perfil del reemplazo propuesto, La Entidad verificará que el recurso propuesto cumpla con los requisitos de formación, experiencia y competencias definidos en el presente anexo técnico, pudiendo solicitar su ajuste cuando no se acrediten condiciones de idoneidad equivalentes o superiores a las exigidas; El contratista deberá garantizar la disponibilidad de un recurso que cumpla con dichas condiciones, sin afectar la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación del servicio.
e) Confidencialidad de la información: La información que se maneje en desarrollo del contrato y que resulte del presente proceso tiene carácter confidencial. En consecuencia, el contratista deberá garantizar que sus colaboradores mantengan estricta reserva sobre toda la documentación, datos y contenidos a los que tengan acceso con ocasión de la prestación de los servicios contratados. El contratista será responsable por cualquier uso indebido de dicha información y deberá responder por las consecuencias civiles, penales, administrativas o contractuales que se deriven de su vulneración.
f) Propiedad y confidencialidad de la información generada: Todos los documentos, informes, bases de datos, registros y demás productos generados como resultado de las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato, así como su contenido, serán considerados de carácter confidencial y constituirán propiedad exclusiva de la Superintendencia de Industria y Comercio. En consecuencia, el contratista no podrá hacer uso, reproducción, divulgación o almacenamiento de dicha información para fines distintos a los establecidos en el objeto contractual, salvo autorización expresa y por escrito de la Entidad.
g) La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con los s de atención orientados a atender de manera oportuna las necesidades institucionales, incluyendo situaciones de urgencia o contingencias que puedan requerir la extensión de la jornada ordinaria, con el fin de asegurar la continuidad y correcta prestación del servicio de gestión documental. Los horarios son los siguientes:

    - Lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm
    - Lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm
    - Lunes a viernes de 10:00am a 7:00pm
    - Lunes a viernes de 11:00am a 8:00pm

NOTA 13: Disponibilidad horaria y flexibilidad operativa: La Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar, en cualquier momento, ajustes en los horarios o en la ubicación del recurso humano asignado por el contratista, en atención a las necesidades operativas y situaciones que puedan surgir durante la ejecución del contrato.

Así mismo, la precisión de que toda solicitud de jornada extendida, trabajo fuera del horario ordinario o atención de contingencias operativas deberá: (i) ser previamente validada por la supervisión en cuanto a su necesidad, y (ii) formalizarse por escrito (correo institucional, comunicación oficial o acta), dejando trazabilidad para los efectos operativos, contractuales y laborales a que haya lugar frente al recurso humano del contratista.

h) En atención a la presentación personal, la naturaleza institucional y a las actividades misionales de la Entidad, se exigirá que las personas designadas por el contratista para la prestación de los servicios en las instalaciones de forma presencial en la SIC, mantengan en todo momento una presentación personal adecuada, pulcra y acorde con los lineamientos de formalidad establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.
i) El contratista deberá asistir a las reuniones de seguimiento que le sean convocadas por la Entidad a través del supervisor, con el fin de verificar el avance, desarrollo y cumplimiento del objeto contractual. Estas reuniones se realizarán, como mínimo, una (1) vez al mes y, en cada una de ellas, el contratista deberá levantar y suscribir las actas correspondientes, dejando constancia de los temas tratados, compromisos adquiridos y observaciones formuladas por la Entidad.
j) El contratista deberá entregar a la supervisión del contrato, dentro de los primeros cinco (5) días calendario de cada mes, un informe mensual de actividades, el cual constituye un requisito obligatorio para el trámite de pago. Este informe deberá incluir, además del reporte detallado de las horas laboradas por el recurso humano asignado, un análisis de datos que evidencie el comportamiento, uso y demanda de la totalidad de las actividades, con base en estadísticas derivadas de la ejecución contractual. Lo anterior con el fin de facilitar la evaluación del cumplimiento, la efectividad operativa y la toma de decisiones orientadas a posibles ajustes o mejoras en la prestación del servicio.
k) El contratista será el único responsable de suministrar los equipos, herramientas, vehículos, elementos de trabajo y espacios necesarios para la ejecución de las actividades objeto del contrato, conforme a la naturaleza de los servicios de gestión documental y a las condiciones operativas requeridas. En ese sentido, deberá garantizar el adecuado uso, mantenimiento y conservación de dichos recursos. En caso de pérdida, daño o uso indebido, será responsabilidad exclusiva del contratista realizar las reparaciones, reposiciones o ajustes que correspondan, sin que ello implique costo alguno para la Entidad.
l) La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) proporcionará los espacios físicos requeridos para la ejecución del servicio, consistentes en un puesto de trabajo (escritorio o mesa y su respectiva silla), así como el acceso a red eléctrica, conectividad y a los puntos de red necesarios para la prestación presencial, de acuerdo con las condiciones operativas definidas por la Entidad. En este sentido, el contratista no podrá exigir la asignación de espacios adicionales a los establecidos por la Entidad. Por su parte, será responsabilidad exclusiva del contratista garantizar la provisión, instalación, disponibilidad y adecuado funcionamiento de los equipos, herramientas, insumos y demás recursos necesarios para la ejecución del contrato, sin que ello genere costos adicionales para la Entidad.

m) La Entidad dispondrá de los usuarios y credenciales de acceso necesarios a los sistemas y plataformas institucionales, para el uso exclusivo del recurso humano asignado de ejecutar las actividades descritas en el presente anexo.
n) El contratista, en el marco de su autonomía técnica y administrativa, podrá realizar ajustes en la organización y distribución de los recursos dispuestos para la ejecución del contrato, incluyendo el intercambio o refuerzo entre los distintos frentes de trabajo, con el fin de garantizar el cumplimiento integral del objeto contractual. Dichos ajustes deberán ser informados al supervisor del contrato para efectos de seguimiento y verificación, y deberán efectuarse sin afectar la calidad ni la continuidad del servicio. En ningún caso estos ajustes generarán costos adicionales para la Entidad.
o) El (los) supervisor(es) designado(s) por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) brindará(n) acompañamiento y orientación técnica general para el adecuado desarrollo del contrato, a través de espacios de articulación tales como reuniones, mesas de trabajo o jornadas de socialización, cuando se considere pertinente. La participación en estos espacios deberá ser garantizada por el contratista, en el marco de la adecuada ejecución del contrato, sin que ello implique injerencia en la administración interna de sus recursos.
p) El contratista deberá mantener actualizadas todas las actividades que se lleven a cabo en el marco de la ejecución del contrato.

NOTA 14: La contratación del **recurso humano** requerido será responsabilidad exclusiva del contratista, quien asumirá integralmente la ejecución de las actividades. En consecuencia, el contratista responderá por todas las obligaciones laborales, contractuales y de seguridad social derivadas de dicha vinculación, incluyendo el pago de salarios u honorarios, prestaciones, afiliaciones, cumplimiento de la jornada laboral y la ejecución oportuna de las actividades asignadas.

El Supervisor del contrato, designado por la Superintendencia de Industria y Comercio, realizará la verificación del cumplimiento de los perfiles de idoneidad definidos en el presente anexo técnico, con el fin de validar que los recursos dispuestos por el contratista se ajusten a los requisitos de formación, experiencia y competencias exigidos, así mismo, la Entidad podrá solicitar, en cualquier momento, el ajuste o sustitución de dichos recursos cuando no se evidencie el cumplimiento de los perfiles establecidos o cuando se presenten situaciones que afecten la adecuada prestación del servicio.

6.GLOSARIO DE TÉRMINOS TÉCNICOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

- ✓ **Alistamiento documental:** Proceso de preparación física de los documentos (retiro de elementos metálicos como ganchos y grapas, limpieza, foliación o refoliación, y elaboración del testigo documental) antes de su digitalización o reproducción, con el fin de garantizar la integridad y legibilidad de la información.
- ✓ **Archivo Central:** Unidad administrativa que conserva los documentos transferidos desde los archivos de gestión, una vez que han finalizado su trámite pero que aún tienen vigencia administrativa o legal. En el marco del anexo técnico, corresponde a las bodegas de archivo donde se organizan, custodian y prestan los expedientes para consulta.

- ✓ **Archivo de Gestión:** Conjunto de documentos en trámite o que están siendo utilizados frecuentemente por las dependencias de la entidad para el cumplimiento de sus funciones misionales. En el anexo técnico, incluye los archivos ubicados en las distintas áreas institucionales.
- ✓ **Control de calidad de imágenes:** Proceso de verificación aplicado al 100% de las imágenes digitalizadas, que garantiza la legibilidad, integridad y fidelidad de la información respecto al documento original.
- ✓ **Digitalización:** Proceso de conversión de documentos físicos (en papel) a imágenes digitales en formato PDF u otros, mediante escáner, garantizando la fidelidad y legibilidad de la información.
- ✓ **Foliación:** Acción de numerar correlativamente las hojas o folios de un expediente o unidad documental, con el fin de garantizar su orden, integridad y facilitar su identificación y control. La refoliación consiste en rehacer la numeración cuando esta es incorrecta, incompleta o se ha perdido.
- ✓ **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas orientadas a la planificación, manejo, organización, conservación y administración de los documentos producidos y recibidos por la entidad, desde su creación hasta su disposición final, garantizando la eficiencia, transparencia y acceso a la información.
- ✓ **Imagen Digital:** Es la representación visual, exacta y fiel del contenido, forma y características de un documento de archivo, reproducida y fijada en un soporte electrónico, u óptico mediante procesos de captura de información (digitalización o reprografía).
- ✓ **Indexación:** Proceso de registro de metadatos (datos clave) de un documento en el sistema de información correspondiente, con el fin de asociarlo al radicado y permitir su posterior búsqueda y recuperación. En el marco del anexo técnico se realiza a través de los aplicativos institucionales, según corresponda.
- ✓ **Metadatos:** Datos estructurados que describen el contenido, contexto y estructura de un documento, facilitando su identificación, gestión y recuperación. Los metadatos mínimos exigidos son: fecha, área/dependencia, generado por, estado, tipo de radicado, año, número de radicación, control de radicado y consecutivo del documento.
- ✓ **Programa de Gestión Documental (PGD):** Instrumento archivístico que define las políticas, normas, procedimientos y lineamientos para la gestión de los documentos en la entidad, incluyendo los planes, programas y subprogramas que orientan las actividades del proceso.
- ✓ **Radicación:** Acto administrativo mediante el cual la entidad asigna un número único y consecutivo a un documento recibido o enviado, junto con sus anexos, certificando su ingreso oficial y permitiendo su identificación y seguimiento dentro del trámite correspondiente. El número de radicado incluye información como año, fecha, hora y código de dependencia.
- ✓ **Registro de documentos:** Acción de ingresar en el sistema de trámites (Sistema de Trámites o SIPI) la información básica del documento (remitente, asunto, tipo, dependencia destinataria, entre otros) previa a la asignación del número de radicado.

- ✓ **Reprografía:** Servicio de reproducción de documentos, que incluye la recepción, verificación, digitalización o fotocopiado, control de calidad y entrega de copias en distintos formatos, garantizando la fidelidad de la información y la conservación de los originales.
- ✓ **Sistema de Gestión de Archivo (SGA):** Aplicativo informático utilizado por la entidad para gestionar los inventarios documentales, actualizar las tablas de retención, controlar las transferencias primarias, registrar la ubicación topográfica de los archivos y administrar los préstamos y devoluciones de expedientes en el Archivo Central.
- ✓ **Sistema de Indexación de Radicados y Actos Administrativos (SIRA):** Aplicativo técnico mediante el cual se realiza el cargue de los documentos digitalizados y la indexación de metadatos de los radicados, vinculando las imágenes al número de radicado correspondiente en el Sistema de Trámites.
- ✓ **Sistema de Información de Propiedad Industrial (SIPI):** Sistema especializado de la Superintendencia de Industria y Comercio para la gestión de los trámites relacionados con propiedad industrial (patentes, marcas, etc.), donde se registran, radican y digitalizan los documentos de esa delegatura.
- ✓ **Sistema Integrado de Conservación (SIC):** Conjunto de políticas, planes, programas y procedimientos orientados a garantizar la conservación preventiva y la preservación a largo plazo de los documentos físicos y electrónicos de la entidad, incluyendo aspectos ambientales, de almacenamiento, manipulación y seguridad.
- ✓ **Sentido de Lectura:** Es una norma técnica archivística que exige que los documentos sean organizados, foliados (numerados) y digitalizados exactamente en el orden natural en que fueron escritos y leídos originalmente.
- ✓ **Tabla de Retención Documental (TRD):** Instrumento archivístico que establece los tiempos de permanencia de los documentos en el Archivo de Gestión y en el Archivo Central, así como su disposición final (eliminación, selección o conservación total). Es de obligatoria aplicación para la organización y depuración de los archivos.
- ✓ **Tabla de Valoración Documental (TVD):** Instrumento que, con base en la TRD, define los criterios y procedimientos para determinar el valor secundario de los documentos y su destino final, ya sea la eliminación, la selección o la conservación total, aplicable a las transferencias secundarias.
- ✓ **Testigo documental:** Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas.
- ✓ **Transferencia documental primaria:** Acción de trasladar los documentos desde el Archivo de Gestión (dependencias) al Archivo Central, una vez que han finalizado su trámite y cumplido su vigencia en la gestión. Esta transferencia se realiza con base en la TRD y va acompañada de inventarios documentales.
- ✓ **Transferencia documental secundaria:** Proceso de entrega de documentos del Archivo Central al Archivo General de la Nación (AGN) para su conservación permanente, una vez cumplido el tiempo de retención establecido en la TRD y valorados según la TVD.

- ✓ **Traslado de documentación:** Movimiento físico de cajas de archivo, expedientes o insumos entre la sede principal, las bodegas de archivo, los puntos de atención y otras dependencias, mediante vehículo de carga liviana (furgoneta) o motocicleta, garantizando la custodia y seguridad de los documentos.
- ✓ **Unidades de almacenamiento:** Espacio físico o virtual dispuesto para la conservación, preservación y custodia de documentos e información.
- ✓ **Valija:** Receptáculo o bolsa sellada que se utiliza para el envío y distribución de correspondencia y documentos físicos entre las distintas dependencias de la entidad, asegurando su integridad y confidencialidad durante el traslado interno.
- ✓ **Ventanilla única:** Es el sitio, sede o canal, donde se realiza la totalidad de la actuación administrativa, presencial o virtual, para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor.

6.1 Referencias Normativas

Ley 594 de 2000 — "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Congreso de la República de Colombia, 14 de julio de 2000)
Decreto 1080 de 2015 — "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura" (Presidencia de la República, 26 de mayo de 2015).

Acuerdo 001 de 2024 — "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano" (Archivo General de la Nación, 29 de febrero de 2024).

Acuerdo 060 de 2001 — "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas" (Archivo General de la Nación, 30 de octubre de 2001)
Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos (MGDA) — Versión 2.0 (Archivo General de la Nación, noviembre de 2020.

La presente bibliografía recoge las principales normas y documentos técnicos que soportan las actividades descritas en el anexo técnico. Para efectos de la ejecución contractual, se deberá dar aplicación prioritaria a la normativa vigente al momento de la prestación del servicio, así como a los instrumentos internos de la Entidad que se encuentren actualizados y aprobados.

- Política Institucional de Gestión Documental (GD01-POL01)
- Política de Documentos Electrónicos de Archivo (GD01-POL02)
- Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites (GD01-P02)
- Procedimiento Archivo y Retención Documental (GD01-P01)
- Instructivo para la Radicación de Documentos de Entrada (GD01-I05)
- Instructivo envío y traslado de comunicaciones oficiales (GD01-I06)
- Instructivo aplicación Tabla de Retención Documental y transferencia documental (GD01-I01)
- Instructivo solicitud, préstamo y devolución de expedientes (GD01-I04)
- Manual del Sistema Integrado de Conservación (GD01-M03)
- Programa de Gestión Documental (GD01-F17)

- Programa de Reprografía (GD01-F48)
- Procedimiento de atención de PQRSF CS01-P02.
- Formatos asociados: Planilla de Gestión de Documentos a la Mano (GD01-F16), Planilla Control de Diligencias (GD01-F06), entre otros

7. ETAPA INICIAL DE IMPLEMENTACIÓN, ARTICULACIÓN Y ALISTAMIENTO OPERATIVO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Con el fin de garantizar una implementación eficiente y continua de los servicios contratados, la Superintendencia de Industria y Comercio ha previsto una fase inicial de implementación, articulación y alistamiento operativo, orientada a asegurar la adecuada puesta en marcha del contrato y la continuidad de la operación actualmente en curso.

Esta fase se desarrollará de manera articulada con la Entidad a partir de la adjudicación del proceso, atendiendo las condiciones de terminación del contrato vigente, las necesidades del servicio, las instrucciones de la supervisión y el cronograma de ejecución contractual, sin que ello implique la creación de un periodo adicional o independiente al plazo de ejecución.

El contratista adjudicatario deberá participar, en articulación con la Entidad, en las actividades necesarias para dicha implementación, entre ellas: la socialización de procesos, procedimientos, herramientas y lineamientos técnicos y operativos; el reconocimiento de las instalaciones; la revisión de la información e inventarios documentales disponibles; y la identificación de los aspectos y riesgos relevantes para garantizar la continuidad del servicio.

Así mismo, deberá adelantar oportunamente el alistamiento de su recurso humano, técnico, tecnológico y logístico, asegurando que el personal dispuesto para la ejecución cuente con la inducción y capacitación necesarias en los procesos, herramientas y estándares técnicos, operativos y normativos establecidos por la Entidad, conforme al Anexo Técnico y a las instrucciones de la supervisión.

Estas actividades se realizarán según las necesidades operativas de la Entidad y las condiciones de terminación del contrato vigente, sin perjuicio de las obligaciones del contratista saliente hasta la finalización de su vínculo contractual. Su seguimiento estará a cargo de la supervisión del contrato, o de quien la Entidad designe, en articulación con el representante legal del contratista adjudicatario y el personal que este designe, con el fin de verificar las condiciones necesarias para la adecuada implementación y continuidad de los servicios.

En consecuencia, el contratista deberá contar, desde la adjudicación del contrato con la capacidad operativa requerida para asumir de manera efectiva la ejecución contractual, garantizando la continuidad de los servicios y el cumplimiento de los estándares técnicos, operativos y normativos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

LA OFERTA ES PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CONTRATO. POR CONSIGUIENTE, LOS ASPECTOS TÉCNICOS NO CONSIDERADOS EN ESTE ANEXO, TIENEN VALIDEZ Y SON OBLIGATORIOS ENTRE LAS PARTES CONTRATANTES.

EL PRESENTE DOCUMENTO SE ENTIENDE SUSCRITO CON LA APROBACIÓN EN LA PLATAFORMA SECOP II.

Lina Marcela Leon Darabos

Firmado digitalmente por Lina Marcela Leon Darabos
Fecha: 2026.08.19 11:25:14 -05'00'

LINA MARCELA LEÓN DÁRABOS
Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo

Proyectó: Lina María Martínez Flor, Cristina Castellanos, Juan Otto Melo, Daniel Augusto Torres, Sandra Milena Loaiza Cárdenas, Félix Rico, Mauro Vigoya, Sebastián García
Revisó: Lina Marcela León Dárabos
Aprobó: Lina Marcela León Dárabos