ANEXO TÉCNICO II
MATRIZ UNIFICADA, PRODUCTOS CONTRACTUALES y ANS

OBJETO

Establecer integralmente los requisitos técnicos, productos, indicadores, ANS, mecanismos de seguimiento y verificación del contrato de administración, custodia, conservación y gestión documental del Archivo Central del Distrito Judicial de Popayán y Administrativo del Cauca.

ALCANCE

Integra la necesidad identificada para la custodia de aproximadamente 50.647 cajas X200, crecimiento estimado, implementación de TVD, conservación, consultas, préstamos, transferencias, seguridad, continuidad y gestión documental.

1. MATRIZ UNIFICADA:

Necesidad Institucional	Obligación Contractual	Producto Verificable	Indicador de Seguimiento	Meta
Custodiar y administrar integralmente el acervo documental del Archivo Central.	Garantizar la custodia, almacenamiento, organización y conservación de la documentación.	Inventario documental actualizado.	Cobertura de custodia documental.	100%
Garantizar la atención de consultas documentales.	Atender oportunamente las solicitudes de consulta y préstamo documental (físico y digital)	Informe de consultas y préstamos documentales.	Consultas atendidas dentro del ANS.	≥ 95%
Garantizar la localización permanente de la documentación.	Implementar mecanismos de control y trazabilidad documental.	Reporte de trazabilidad documental.	Efectividad de localización documental.	≥ 95%
Mantener actualizados los inventarios documentales.	Actualizar oportunamente los instrumentos de control documental.	Base de datos e inventario documental actualizado.	Exactitud del inventario documental.	≥ 99,5%
Garantizar la conservación preventiva del patrimonio documental.	Ejecutar actividades de conservación preventiva.	Informe de conservación documental.	Cumplimiento de actividades programadas.	95%

Mantener condiciones ambientales adecuadas para la preservación documental.	Realizar monitoreo permanente de temperatura y humedad relativa (diaria)	Informe de monitoreo ambiental.	Monitoreos ejecutados.	100%
Garantizar la recepción y control de transferencias documentales.	Recibir, verificar, registrar e incorporar transferencias documentales.	Actas e inventarios de transferencia documental.	Transferencias procesadas.	100%
Apoyar la implementación de las TVD.	Ejecutar actividades archivísticas asociadas a las TVD definidas por la Entidad. La Fase I comprende el diagnóstico y piloto, que establece la línea base con volúmenes de actividades y tiempos, y la Fase II, la intervención documental derivada de los resultados validados por la Entidad. La custodia del fondo acumulado se entiende como una medida transitoria mientras se valora (artículo 3.1.6 del Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación	Informe técnico de avance TVD.	Cumplimiento de actividades TVD.	100%
Evitar pérdidas, deterioros o extravíos documentales.	Mantener controles de seguridad, acceso y trazabilidad.	Informe de incidentes documentales.	Incidentes atribuibles al contratista.	0
Garantizar la continuidad del servicio archivístico.	Implementar mecanismos de contingencia y continuidad operativa, de tal manera que se garantice atención en el horario laboral establecido por la Rama Judicial, de Lunes a viernes de 8 a 12 y de 1 a 5.	Informe de continuidad operativa.	Disponibilidad del servicio.	≥ 95,5%
Garantizar la adecuada transición contractual.	Ejecutar actividades de cierre, entrega y empalme, en los términos establecidos en la obligación No 33 de los Estudios Previos. .	Informe de transición contractual.	Cumplimiento del plan de transición.	100%

PRODUCTOS CONTRACTUALES

2. MATRIZ DE PRODUCTOS CONTRACTUALES

Producto Contractual	Periodicidad	Indicador Asociado
Informe de gestión documental y ejecución del contrato	Mensual	Seguimiento general del contrato
Inventario documental actualizado	Mensual	Cobertura de custodia documental
Informe de consultas documentales	Mensual	Consultas atendidas dentro del ANS
Informe de préstamos documentales y devoluciones documentales	Mensual	Consultas atendidas dentro del ANS.
Reporte de trazabilidad documental	Mensual	Efectividad de localización documental
Informe de monitoreo ambiental	Mensual	Monitoreos ejecutados, planillas exigidas por la entidad (luz, humedad, fumigaciones demás exigidas en el plan SIC.
Informe de conservación documental	Mensual	Cumplimiento de actividades de conservación
Informe de transferencias documentales	Mensual	Transferencias procesadas, actas de transferencias, inclusión en inventarios, envió a los despachos Judiciales para firma.
Informe de avance en la implementación de los instrumentos archivísticos.	Mensual	Cumplimiento de actividades de instrumentos archivísticos.
Informe de avance TVD	Mensual	Cumplimiento de actividades TVD
Informe de incidentes documentales	Mensual	Incidentes atribuibles al contratista
Informe consolidado de indicadores	Trimestral	Reporte de los indicadores señalados.
Informe de continuidad operativa	Trimestral	Disponibilidad del servicio
Informe semestral de conservación documental	Semestral	Conservación documental
Informe ambiental	Anual	Reporta lo avances anuales.
Inventario documental final conciliado	Final	Cobertura documental

Informe final de ejecución contractual	Final	Cumplimiento contractual
Informe de transición y empalme	Final	Plan de transición
Informe ambiental	Final	Reporta el cierre de la operación

3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ANS

Se construye a partir de la necesidad revisada, que refiere aproximadamente 50.647 cajas X200, crecimiento aproximado de 1.000 cajas anuales, como supuesto de planeación y no como cantidad fija o garantizada, atención de consultas y préstamos, control de inventarios, conservación preventiva, monitoreo ambiental, recepción de transferencias autorizadas, aplicación de instrumentos archivísticos y transición de salida.

1. Reglas generales de aplicación

1. Los ANS medirán oportunidad, calidad, trazabilidad, conservación, seguridad y continuidad de los servicios contratados. Se aplicarán a los componentes efectivamente incluidos en el alcance y en el precio ofertado.
2. Antes del inicio de la medición, el contratista presentará para aprobación de la supervisión el catálogo de servicios, horario oficial de atención (el mismo de la Rama Judicial), canales autorizados, clasificación de solicitudes, formatos de registro, protocolo de escalamiento y plan de contingencia, sobre los formatos y procedimientos establecidos por la Rama. La aprobación no podrá ampliar el objeto ni generar actividades o costos no previstos.
3. El plazo de atención empieza cuando la solicitud completa ingresa por un canal institucional autorizado. Si falta información indispensable, el contratista deberá solicitarla de manera inmediata, se suspenderá solo respecto del dato faltante y con justificación documentada.
4. Los tiempos se computarán en horas o días hábiles dentro del horario contractual, salvo incidentes de seguridad, incendio, inundación, afectación biológica u otra emergencia, que deben reportarse de inmediato, sin esperar el siguiente día hábil.
5. Cada indicador tendrá evidencia verificable, responsable de medición y reporte mensual. La supervisión podrá verificar muestras, registros, bitácoras, inventarios, cámaras, registros ambientales y demás soportes pertinentes, respetando reserva, protección de datos y controles de acceso. El incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio dará lugar a las multas previstas en el numeral 3.13 del estudio previo: para los clasificados como críticos (ANS-02, ANS-04, ANS-06, ANS-07,

ANS-08, ANS-09, ANS-12, ANS-13 y ANS-14), el uno por ciento (1 %) del valor mensual promedio del contrato por cada hecho; para los ordinarios (ANS-01, ANS-03, ANS-05, ANS-10, ANS-11, ANS-15 y ANS-16), el cero coma tres por ciento (0,3 %) del valor mensual promedio del contrato por cada hecho, cuando el contratista no corrija el incumplimiento dentro del término señalado en el requerimiento escrito de la supervisión. El valor mensual promedio corresponde al valor total del contrato dividido por el número de meses de su plazo, y el valor acumulado de las multas no podrá superar el diez por ciento (10 %) del valor total del contrato. Las multas se impondrán previo el procedimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, sin perjuicio de las acciones correctivas que deba adoptar el contratista.

2. Matriz de ANS

Código	Servicio / evento	Meta	Evidencia / método de medición	Frecuencia	Tratamiento de desviación
ANS-01	Recepción y registro de solicitudes	100% de solicitudes registradas con consecutivo, fecha/hora, solicitante autorizado, tipo de requerimiento, prioridad y responsable, el mismo día hábil de recepción.	Registro de solicitudes/ticket y bitácora trazable; conciliación mensual entre canales autorizados y sistema de control.	Mensual	Registro incompleto o no trazable: requerir corrección y registrar incumplimiento. Reincidencia: plan de mejora.
ANS-02	Consulta documental urgente	Al menos 95% medirá el registro y acuse de recibo de solicitudes, sin sustituir los plazos de atención de ANS-02 y ANS-03. La ruta semanal corresponde a entregas físicas ordinarias programadas. Las solicitudes urgentes se atenderán dentro de 2 horas mediante el mecanismo de consulta o entrega autorizado, para	Marca de tiempo de recepción, clasificación autorizada, localización, entrega, identidad del receptor y devolución. La urgencia debe ser manifestada por el solicitante en su escrito.	Mensual	Incumplimiento individual justificado en reporte; pérdida de trazabilidad o falta de respuesta se registra como incumplimiento. Excepciones deben sustentarse.

		lo cual el alcance y precio preverán expresamente la logística necesaria.			
ANS-03	Consulta documental prioritaria y ordinaria	Prioritaria: al menos 95% dentro de 8 horas hábiles. Ordinaria: al menos 95% dentro de 2 días hábiles. Si la localización requiere investigación por inconsistencias, informar dentro del plazo y presentar plan de recuperación con avance diario.	Registro de solicitud, búsquedas realizadas, ubicación, entrega y devolución. Medición por categoría y separado por causas atribuibles/no atribuibles al contratista.	Mensual	Reporte de cada caso fuera de meta y causa. Los casos pendientes deben permanecer abiertos hasta su resolución, sin contarse como atendidos.
ANS-04	Préstamo, entrega y devolución	100% de movimientos documentales con registro de salida/entrada, unidad documental identificada, solicitante autorizado, fechas, responsable y condición física. 100% de devoluciones verificadas el mismo día de recepción.	Formato de préstamo, trazabilidad del sistema de seguimiento, acta o registro de estado físico y novedades.	Mensual	Cualquier movimiento sin registro se considera desviación crítica de trazabilidad y debe reportarse a la supervisión el mismo día. del estudio previo).
ANS-05	Recepción de transferencias autorizadas	100% de transferencias recibidas con autorización previa, constancia de recepción y conciliación de cantidades. Las diferencias frente al FUID o relación de entrega deben reportarse máximo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción y antes	Autorización institucional, FUID o instrumento aplicable, acta de entrega, conteo, registro de novedades y ubicación asignada. Verificar el FUID, elaborar acta de transferencia con registro de novedades	Por transferencia y consolidado mensual	No recibir como definitiva una transferencia no autorizada. Las diferencias no se deben corregir silenciosamente: registrar, informar y obtener instrucciones de la Entidad.

		de incorporar definitivamente al inventario.			
ANS-06	Integridad y actualización del inventario	Exactitud mínima del 99,5% en muestras de verificación aprobadas por la supervisión, respecto de identificación, ubicación y correspondencia física. 100% de movimientos registrados dentro del día hábil en que ocurran.	Muestreo documentado, inventario vigente, registro de movimientos, actas de conciliación y reporte de diferencias.	Mensual, con muestreo definido por supervisión	Toda diferencia crítica se informa el mismo día y se inicia rastreo. La meta definitiva de exactitud se confirmará con diagnóstico inicial y calidad del inventario de entrada.
ANS-07	Monitoreo ambiental y conservación preventiva	100% de las mediciones previstas en el plan de monitoreo aprobado deben quedar registradas. 100% de desviaciones detectadas deben registrarse y notificarse a la supervisión dentro del día hábil siguiente desde su identificación; medidas inmediatas de contención según protocolo.	Registros fechados de temperatura/humedad y otros parámetros que se definan técnicamente, identificación del equipo, calibración/mantenimiento cuando aplique, alertas, fotografías y acciones correctivas.	Mensual y reporte inmediato de desviaciones	Omitir una medición programada, alterar registros o no reportar una desviación se considera incumplimiento. Los rangos técnicos y frecuencias son los previstos en el Anexo Técnico I (captura diaria mínimo tres veces al día, en la mañana, en la tarde y a la 1 a.m., conforme a los lineamientos de la NTC 5921:2012) y en el plan de monitoreo aprobado.
ANS-08	Incidentes de seguridad, siniestro o afectación biológica	100% de incidentes con aviso inmediato a los canales de emergencia y a la supervisión; aviso inicial a la	Bitácora de incidente, fecha/hora, ubicación, unidades afectadas, medidas de aislamiento, evidencia, responsables,	Inmediato; seguimiento hasta cierre	No se espera el reporte mensual. El contratista preservará evidencia y no moverá/elimin

		supervisión dentro de los 15 minutos siguientes a su detección, sin perjuicio de activar de inmediato autoridades/servicios de emergencia cuando corresponda. Plan de acción inicial dentro de 2 horas.	notificaciones y plan de recuperación.		ará documentos afectados salvo para proteger personas o evitar daño mayor, dejando constancia.
ANS-09	Seguridad de la información y accesos	100% de accesos a inventarios, sistemas y documentación efectuados por usuarios autorizados y con permisos individualizados. 100% de incidentes o sospechas de acceso, pérdida, divulgación o alteración reportados inmediatamente y máximo dentro de 30 minutos desde su detección.	Matriz de permisos aprobada, logs disponibles, registros de entrega de información, reporte de incidentes, evidencias de bloqueo/contención y cierre.	Mensual y aviso inmediato de incidentes	Acceso no autorizado o divulgación no autorizada: incidente crítico, contención inmediata, preservación de evidencia e informe formal a la supervisión. del estudio previo).
ANS-10	Informes de gestión y datos de control	100% de informes mensuales entregados a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente. Deben incluir volumen bajo custodia, entradas/salidas, consultas, préstamos, devoluciones, tiempos, pendientes, incidentes, condiciones ambientales, inventarios, actividades de TVD/organización	Informe firmado por responsable del contratista, anexos exportables y fuentes de datos que permitan reproducir los indicadores.	Mensual	Informe incompleto: subsanar dentro de 2 días hábiles. La entrega del informe no acredita por sí sola la ejecución si faltan evidencias.

		y acciones correctivas.			
ANS-11	Plan de trabajo y productos de organización y de aplicación de las Tablas de Valoración Documental	La Fase I (diagnóstico y piloto) comprende diagnóstico, selección justificada de muestra, ejecución del piloto, registro de tiempos efectivos, control de calidad e informe de línea base, conforme al anexo técnico 3. La Fase II (intervención documental derivada de los resultados validados por la Entidad) se ejecutará dentro del equipo, tiempo, actividades y presupuesto previamente definidos. La validación del piloto ajustará la programación operativa, sin ampliar automáticamente las obligaciones, cantidades remuneradas o valor del contrato. Las decisiones de valoración y disposición final permanecerán en la Entidad. .	Plan aprobado, cronograma, productos, muestras de control, actas de revisión y aprobación expresa de la Entidad para decisiones que le competan.	Seguimiento quincenal/mensual según plan	Producto rechazado por incumplir criterios: corrección a costo del contratista dentro del plazo acordado, sin perjuicio de documentar incumplimiento si afecta un hito contractual.
ANS-12	Continuidad operativa y contingencia	100% de incidentes que puedan interrumpir el servicio reportado de inmediato. Activación del plan de contingencia	Registro del evento, activación, responsables, comunicación, servicios afectados, recuperación, causas y acciones preventivas.	Por evento y consolidado mensual	Los tiempos definitivos de recuperación deben definirse según análisis de riesgos y capacidad real. No se

		dentro de 30 minutos de confirmado el evento y recuperación del servicio esencial dentro del tiempo objetivo que se establezca en el plan aprobado.			excluyen incumplimientos por fallas previsibles que el contratista debía mitigar.
ANS-13	Atención de diferencias, faltantes y deterioros	100% de diferencias, faltantes, deterioros o documentos mal ubicados reportados a la supervisión el mismo día de su detección; inicio de búsqueda y medidas de preservación en máximo 1 hora hábil; informe preliminar en 1 día hábil y plan de cierre según complejidad aprobado por supervisión.	Reporte de novedad, trazabilidad de búsqueda, registros de ubicación, evidencia física, medidas de preservación, análisis causal e informe de cierre.	Por evento; seguimiento hasta cierre	No se permite modificar inventarios para ocultar diferencias. El cierre requiere evidencia y validación de la supervisión.
ANS-14	Transición de salida y entrega final	100% de inventarios, bases de datos, registros de préstamos, productos y documentación entregados conforme al plan de transición aprobado. Diferencias conciliadas o individualizadas en acta; no se cerrará como conforme lo que permanezca sin explicación. Tal como lo establece la obligación contractual 33	Plan de transición, inventario de salida, actas de entrega/recibo, bases de datos en formatos reutilizables, reporte de faltantes, relación de préstamos abiertos y cierre de accesos.	Hitos del plan de salida y cierre contractual	Las actividades, responsables, tiempos, logística y costos de la transición se entienden incluidos en el precio contractual; la entrega final se hará sin costo adicional para la Entidad y sin pagos no previstos, mediante conciliación física y documental.
ANS-15	Manejo del correo	ANS-15 medirá el registro y acuse	Control de atención a	Por evento y consolidado	El cierre requiere

	electrónico y atención de requerimientos	de recibo de solicitudes, sin sustituir los plazos de atención de ANS-02 y ANS-03. La ruta semanal corresponde a entregas físicas ordinarias programadas. Las solicitudes urgentes se atenderán dentro del plazo contractual de 4 horas mediante el correo electrónico de requerirse en físico la entidad enviara un vehículo para su recolección urgente.	requerimientos.	mensual	evidencia y validación de la supervisión.
ANS-16	Atención y entrega documental solicitada en préstamo y consulta en la oficina de enlace del Archivo Central de la Rama Judicial-Popayán.	100% de solicitudes atendidas y entregadas, fecha/hora, solicitante autorizado, tipo de requerimiento, prioridad y responsable.	Control de atención a requerimientos y devoluciones.	Una vez a la semana (jueves) se cuenta con la presencia del auxiliar de custodia, en la oficina de enlace del Archivo Central, Palacio Nacional de Popayán, horario de 8 a 12 y de 1 a 5. El transporte de requerimientos se debe realizar 1 vez por semana y está incluido en el precio de custodia.	El cierre requiere evidencia y validación de la supervisión. La atención estará a cargo del auxiliar operativo costeado dentro del valor unitario de custodia integral, con presencia en las instalaciones de la Rama Judicial una (1) vez por semana, quien coordinará el transporte semanal de los expedientes solicitados en físico y la devolución de los mismos.

MARCO NORMATIVO

Ley 594 de 2000, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, Acuerdo PCSJA25-12272 de 2025 y demás normas aplicables.