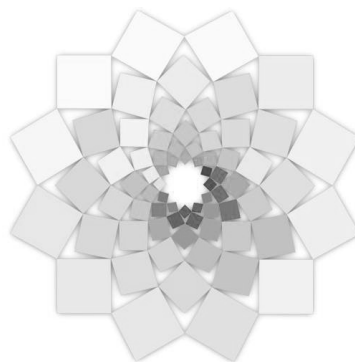




**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL**



**SIGME**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y MEJORA

Suma de esfuerzos y conocimientos

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

GD-PG-001 V.06  
Septiembre, 2014



**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO .....	7
2. ALCANCE .....	7
3. RESPONSABLE.....	7
4. DEFINICIONES.....	7
5. CONSIDERACIONES GENERALES.....	13
6. MARCO LEGAL .....	14
6.1. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA NECESARIA PARA EL DESARROLLO DEL PGD .....	15
6.1.1. PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.....	15
6.1.2. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS .....	16
6.1.3. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS .....	16
6.1.4. TRÁMITE DE DOCUMENTOS.....	16
6.1.5. ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	17
6.1.6. CONSULTA DE DOCUMENTOS .....	19
6.1.7. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.....	20
6.1.8. DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS .....	22
6.1.9. PLAN DE EMERGENCIA.....	23
7. PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS .....	25
8. SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SSPD .....	28
8.1. ETAPAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL .....	29
8.1.1. RECEPCIÓN DOCUMENTAL.....	29
8.1.1.2. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR VENTANILLA .....	31
8.1.1.3. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR FAX .....	32
8.1.1.4. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR CORREO ELECTRÓNICO.....	32
8.1.1.5. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR PÁGINA WEB .....	34
8.1.1.6. RECEPCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA INTERNA .....	34



8.1.1.7.	RADICACIÓN DE ENTRADA (-2), DIGITALIZACIÓN Y TRASLADO:.....	35
8.1.1.8.	RADICACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS.....	40
8.1.1.9.	RADICACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS POR FAX.....	41
8.1.1.10.	RECOMENDACIONES GENERALES DE RECEPCIÓN DOCUMENTAL: .....	43
8.1.1.11.	VERIFICACIÓN CONSECUTIVO DE ENTRADA .....	48
8.1.1.12.	DIRECCIONAMIENTO .....	48
8.1.2.	TRAMITE DOCUMENTAL .....	48
8.1.3.	ENVÍO DE DOCUMENTOS.....	52
8.1.3.1.	POLÍTICAS .....	52
8.1.3.2.	RADICACIÓN DOCUMENTOS DE SALIDA.....	61
8.1.3.3.	ANEXOS .....	69
8.1.3.4.	PRUEBAS DE ENTREGA.....	80
8.1.3.5.	DEVOLUCIONES .....	80
8.1.3.6.	ANULACIONES .....	84
8.1.3.7.	COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS -3) .....	86
8.1.3.8.	RESOLUCIONES (-5) .....	95
8.1.3.9.	DOCUMENTOS ENTREGADOS PERSONALMENTE O ENVIADOS VÍA FAX .....	95
8.1.3.10.	ENVÍOS MASIVOS .....	96
8.1.3.11.	ENVÍOS POR CORREO ELECTRÓNICO .....	111
8.1.3.12.	IMPRESIÓN DE PLANILLAS, BASES DE DATOS Y GUÍAS DE ENVÍO .....	111
8.1.3.13.	DIGITALIZACIÓN DE COMUNICACIONES DE SALIDA .....	116
8.1.3.14.	DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS QUE GENERAN EXPEDIENTE .....	116
8.1.3.15.	RECOMENDACIONES PARA LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS: .....	118
8.1.3.16.	CONTROL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA DIGITALIZAR EN TERRITORIALES .....	118
8.1.3.17.	SOLICITAR CONTROL DE CALIDAD .....	119
8.1.3.18.	ARCHIVAR COPIAS DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS .....	120
8.1.4.	ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.....	121



8.1.4.1.	ALIMENTACIÓN VIRTUAL DE EXPEDIENTES .....	121
8.1.4.2.	SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE IMAGEN .....	122
8.1.4.3.	DESGLÓSE DEL NÚMERO DE UN EXPEDIENTE .....	123
8.1.4.4.	CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES FÍSICOS: .....	123
8.1.4.5.	ALISTAMIENTO: .....	124
8.1.4.6.	EL PROCESO DE FOLIACIÓN: .....	126
8.1.4.7.	ARCHIVO VIRTUAL DE DOCUMENTOS: .....	127
8.1.4.8.	DESCARGAR DOCUMENTOS .....	127
8.1.4.9.	CARGAR DOCUMENTOS QUE HAN SIDO DESCARGADOS: .....	128
8.1.4.10.	APERTURA DE EXPEDIENTES PARA MANEJO DE PLANILLAS DE CORREO .....	130
8.1.4.11.	ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN LAS DEPENDENCIAS .....	130
8.1.4.12.	SI EL EXPEDIENTE NO EXISTE VIRTUALMENTE .....	131
8.1.4.12.1.	IDENTIFICACIÓN UNIDADES DE CONSERVACIÓN .....	131
8.1.4.13.	SI EL EXPEDIENTE EXISTE VIRTUALMENTE .....	133
8.1.4.14.	ENTREGA A GRUPO CENTRO GESTIÓN DOCUMENTAL .....	134
8.1.4.15.	ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS POR EL OUTSOURCING .....	134
8.1.4.16.	RECONSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES.....	135
8.1.5.	CONSULTA Y PRÉSTAMO DOCUMENTAL .....	137
8.1.5.1.	CONSULTA DE RADICADOS POR SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA .....	138
8.1.5.2.	CONSULTA DE EXPEDIENTES POR SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA.....	138
8.1.5.3.	CONSULTA DE DOCUMENTACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL O DEL FONDO ACUMULADO DE LA SUPERINTENDENCIA .....	138
8.1.5.4.	CONSULTA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA .....	139
8.1.6.	ADMINISTRACIÓN TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL – TRD.....	140
8.1.6.1.	ELIMINACIÓN DOCUMENTAL .....	142
8.1.6.2.	TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES .....	142



9.	PLAN DE CONTINGENCIA .....	143
9.1.	EQUIPO RESPONSABLE DE LA CONTINGENCIA .....	143
9.2.	ESCENARIOS PARA LA ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA: .....	144
10.	SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN .....	148
10.1.	INFRAESTRUCTURA .....	150
10.1.1.	CARACTERÍSTICAS FÍSICAS: INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO .....	150
10.1.1.1.	INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO: .....	153
10.1.2.	MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIONES AMBIENTALES .....	155
10.1.3.	LIMPIEZA DE ÁREAS DE ARCHIVO .....	156
10.1.4.	CONTROL DE PLAGAS .....	157
10.1.5.	PLAN DE EMERGENCIA .....	158
10.1.5.1.	PLAN DE EMERGENCIA GESTIÓN DOCUMENTAL SEDE CENTRAL .....	158
10.1.5.2.	CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS .....	159
10.1.5.3.	DESCRIPCIÓN DE PLANTA FÍSICA .....	160
10.1.5.4.	MATERIAS PRIMAS E INSUMOS UTILIZADOS EN EL GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	160
10.1.5.5.	RECURSOS FÍSICOS PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS .....	161
10.1.5.6.	RECURSOS HUMANOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS .....	163
10.1.5.7.	CONTACTOS DE EMERGENCIA .....	165
10.1.5.8.	RIESGOS POTENCIALES .....	167
10.1.5.9.	PLANIFICACIÓN DE RESPUESTA Y PLANIFICACIÓN .....	169
10.1.5.10.	UNA VEZ FINALIZADA LA TAREA... .....	174
10.1.5.11.	IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ESENCIALES DEL ARCHIVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS .....	174
10.2.	DOCUMENTOS .....	175
10.2.1.	DISPOSICIÓN FÍSICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	175
10.2.1.1.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA ORFEO .....	177



11.	FORMATOS Y REGISTROS.....	178
12.	ACTUALIZACIÓN .....	178
13.	ANEXOS.....	178



## 1. OBJETIVO

Normalizar de forma sistemática las actividades inherentes al sub proceso de gestión documental que incluyen: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta y préstamo de los documentos, conservación y disposición final, de tal manera que se ajusten a la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

Se aplicará al manejo de toda la documentación y archivos físicos y virtuales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

## 3. RESPONSABLE

Grupo de Gestión Documental y servidores designados para la gestión documental de cada área.

## 4. DEFINICIONES

- **Acceso:** conjunto de medidas establecidas para recuperar los registros y permitir su consulta a las áreas y/o personal autorizado.
- **Afuera o Testigo:** Es una ficha o formato que queda en el lugar de un documento que ha sido prestado.
- **Almacenamiento:** Lugar donde se ubican y guardan los rstros.
- **Archivar:** Acción realizada a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, por la persona que tiene asignado en su usuario un radicado de entrada, resolución, memorando, salida o cualquier documento que tiene número de radicado y el cual ha terminado trámite. Con esta acción el documento pasa inmediatamente a un campo denominado “DEPENDENCIA DE SALIDA” con código 999, el cual no es visible para los usuarios de ORFEO pero que queda registrado en el histórico del documento.
- **Archivo central:** “En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general”. Ley 594 de 2000.
- **Archivo de gestión (administrativo, activo de oficina):** “Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados”. Ley 594 de 2000
- **Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor,



acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión. Acuerdo 60 de 2001

- **Archivo histórico** “Es aquél al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente”. Ley 594 de 2000.
- **Archivo total:** concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.
- **Archivo:** conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión. Art. 3 Ley 594.
- **Ciclo vital del documento:** etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina (archivo de gestión) y su conservación temporal (archivo central), hasta su eliminación o integración a un archivo permanente (archivo histórico).
- **Cierre de Envío:** Es la acción que permite marcar el radicado con los cuatro estados de la pestaña documento (anexado, radicado, impreso y enviado) y archivar de forma automática si no se requiere realizar nuevamente el envío, así finalizando el trámite.
- **Clasificación documental:** “Proceso archivístico mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad”
- **Comité de archivo:** Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Conservación de documentos:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido
- **Consulta de documentos:** Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del servidor. No generan trámites para las instituciones.



- **Custodia:** Una de las funciones fundamentales de un servicio de archivo consistente en asegurar la protección material de los documentos y su accesibilidad.
- **Desarchivo:** Acción realizada por la persona autorizada en cada dependencia, para que través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se extraiga de la “dependencia de salida – código 999” el radicado que fue archivado y se pase a la Bandeja de Entrada del Jefe de Dependencia que desarchivó.
- **Devolución:** Proceso que realiza el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia o quien haga sus veces en las Direcciones Territoriales, en el momento que un documento no ha sido entregado a su destinatario por parte de la empresa de correo argumentando los motivos de devolución tales como, Dirección incorrecta, cambio de domicilio, etc.
- **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilme y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.
- **Disposición final de los documentos:** Selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.
- **Disposición:** Acción por tomar cuando se ha cumplido el tiempo de conservación establecido para los registros. Por ejemplo: destrucción, transferencia al cliente, microfilmación, entre otros
- **Distribución de documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
- **Documento:** Conjunto constituido por un soporte y la información que contiene, utilizado como prueba o con fines de consulta.
- **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Documento Público:** Es el producido o tramitado por el servidor público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **Eliminación de documentos:** Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental, para aquellos documentos que han



perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes

- **Expediente:** Conjunto de documentos constituido o bien orgánicamente por la administración de origen para la consecución o tratamiento de un asunto, o bien como agrupación lógica durante su clasificación en el archivo.
- **Foliación:** Acto de enumerar las hojas.
- **Fondo documental:** Es la totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional, formada por el mismo archivo.
- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Identificación:** Acción que permite reconocer los registros y relacionarlos con el producto o la actividad involucrada en el sistema integrado de gestión.
- **Microfilmación:** Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película
- **Ordenación documental:** Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.
- **Organización de los documentos:** Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.
- **Producción documental:** Generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones.
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Es la actividad por medio de la cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.
- **Radicación de documento como nuevo:** Se selecciona cuando el documento a radicar no tiene ningún antecedente en la Entidad.
- **Radicación de documento como Anexo:** Se selecciona cuando al realizar la verificación previa, ya existen datos en la entidad y el documento a radicar pertenece al



mismo expediente. En el sistema se crea un vínculo que indica que el documento será anexo de otro.

- **Radicación de documento como Asociado:** Se selecciona para el caso de los documentos que llegan con una carta de remisión indicando varios expedientes.
- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desarrolladas.
- **Registro de Comunicaciones oficiales:** Es la actividad por medio de la cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del servidor responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

- **Resolución:** Forma de pronunciamiento de los órganos de gobierno y de los altos mandos institucionales.
- **Retención de documentos:** “Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención y de valoración documental.
- **Selección documental:** Actividad de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central, con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo, para su conservación permanente
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplo: actas, acuerdos, resoluciones, hojas de vida, historias labores, contratos, informes, órdenes de pago, proyectos, entre otros.
- **Subserie:** aquellos documentos que son el resultado de una misma gestión y cuyo contenido temático se refiere a un asunto específico. Se derivan de las series y reúnen documentos de estructura y contenido homogéneos. Ejemplo: serie: contratos, subserie: contratos de prestación de servicios. Contrato de obra, etc.



- **Soporte documental:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.
- **Sticker:** Pieza impresa en papel autoadhesivo en su cara o en su reverso.
- **Tabla de retención documental (TRD):** listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **Tipificar:** Ajustar varias cosas semejantes a un tipo o norma común. Diccionario Real Academia de la Lengua Española.
- **Tipo documental:** unidad documental simple.
- **Trámite de documentos:** Curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa
- **Transferencia de archivos:** Son los traslados de documentos de archivo de gestión al central, sin alteración de sus propiedades, para su conservación cautelosa y cuya frecuencia de uso ha disminuido o culminado en el proceso de atención de trámites.
- **Transferencia primaria:** traslado de los documentos del archivo de gestión al archivo central, teniendo en cuenta las tablas de retención documental.
- **Transferencia Secundaria:** Es el traslado de documentos del archivo central (o intermedio) al permanente (o histórico). Estas transferencias concluyen los procesos de valoración secundaria en las instituciones y tienen como fin garantizar la protección de los documentos con valor social (cultural e histórico), más allá de las necesidades institucionales de conservarlos.
- **Unidad de conservación:** Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas y los libros o tomos.
- **Unidad documental:** es la pieza mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada como documento, por ejemplo: acta, informe, comunicación. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un sólo documento o compleja cuando lo constituyen varios, formando un expediente.
- **Valoración documental:** proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos hojas de vida o historias laborales, contratos, actas, informes, entre otros con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo.



- **Valores primarios (administrativo, legal, contable, fiscal y técnico):** es el que tienen los documentos mientras sirven a la entidad productora y al iniciador, destinatario o beneficiario, es decir a los involucrados en el asunto.

## 5. CONSIDERACIONES GENERALES

La Ley General de Archivos (ley 594 de 2000) define la Gestión Documental como el “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”. Dicha Ley estableció que todas las entidades públicas deben elaborar un Programa de Gestión Documental, entendido éste como el “conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

De acuerdo a lo anterior y a la necesidad de fijar directrices al interior de la Entidad que permitan normalizar, racionalizar la producción y el manejo documental, logrando regularizar el flujo de los mismos, se estructuró este Programa de Gestión Documental, el cual tiene como objetivos:

1. Cumplir con los principios archivísticos, las normas y leyes emitidas que regulan la materia.
2. Sensibilizar a los servidores de la Entidad sobre la importancia del acervo documental y crear el sentido de responsabilidad en el manejo de los documentos, como lenguaje natural de la administración pública, para el funcionamiento de la misma,
3. Generar acciones para la racionalización y control en la producción documental, en atención a los trámites administrativos y flujos documentales, lo mismo que, la normalización de modelos y formatos para la producción documental.
4. Lograr una acertada normalización en las actividades propias para el recibo, radicación y distribución de la correspondencia mediante la utilización de sistemas eficientes de correo y mensajería.
5. Regular el manejo y organización del sistema de administración de documentos y archivos a partir de la noción de Archivo Total y los enunciados de finalidad, responsabilidad, confidencialidad, seguridad y accesibilidad.
6. Implementar el desarrollo de procesos básicos de aplicación de la tabla de Retención Documental, organización, transferencias primarias, recuperación, preservación, conservación de la información y disposición final de los documentos.
7. Facilitar la recuperación de la información en forma rápida y oportuna.



8. Disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración, en el servicio al ciudadano y como fuente para la historia.

Este documento es una guía en donde los servidores de la SSPD pueden consultar de forma clara y sencilla los pasos que se deben seguir para el desarrollo de sus funciones relacionadas con el flujo documental y las actividades de conservación y consulta, convirtiéndose en un material de apoyo y orientación en la implementación del proceso de Gestión Documental.

## **6. MARCO LEGAL**

De conformidad con los artículos 8, 15 y 74 de la Constitución Política de Colombia, es obligación del Estado y de las personas, proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación, respetar el derecho que todas las personas tienen a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas y a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

La Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos, reguló en su Título V: Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, de elaborar programas de gestión de documentos, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas, dicho programa deberá elaborarse aplicando los principios y procesos archivísticos.

El Archivo General de la Nación en el Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 establece los lineamientos que permitan a las unidades de correspondencia de las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas, cumplir con los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

El artículo 76 de la Ley 142 de 1994 creó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como un organismo de carácter técnico, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, para el ejercicio de las funciones presidenciales de control, inspección y vigilancia de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios conforme a lo establecido en las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001 y demás leyes que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

El Decreto 990 de 2002 estableció las funciones y la estructura orgánica de la Entidad asignando a la Dirección Administrativa las funciones de asesorar a todas las dependencias de la entidad, en el manejo y organización de la documentación de conformidad con las disposiciones que rigen al respecto y a través de la Resolución 1080 de 2004 se crea el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



Mediante la Resolución SSPD 20101300019165 del 10 de junio de 2010 se modifica la conformación y funciones del Comité de Archivo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual entre otras funciones, realiza recomendaciones a la administración en la coordinación de los programas de gestión documental, racionalización de producción de documentos, responsabilidad y manejo de archivos.

Finalmente, las Tablas de Retención Documental de la Superintendencia de Servicios Públicos, fueron aprobadas por el Archivo General de la Nación, mediante el Acuerdo 018 del 04 de febrero del 2000, y su aplicación para la entidad se adoptó mediante Resolución 3345 de 2004.

## **6.1. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA NECESARIA PARA EL DESARROLLO DEL PGD**

### **6.1.1. PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS**

- a. **Ley 43 de 1913** Sobre el uso de tinta indeleble para documentos oficiales.
- b. **Ley 527 de 1999. Artículo 7.** Sobre mensajes de datos y firmas digitales.
- c. **Código Penal. Artículos 218 a 228.** Sobre las disposiciones relacionadas con falsificación de los documentos públicos. **Artículo 231.** Sobre reconocimiento y copia de objetos y documentos.
- d. **Código de Procedimiento Penal. Artículo 261.** Sobre el valor probatorio de documento público. **Artículos 262 a 263.** Sobre valor probatorio de documento privado.
- e. **Código de Comercio Artículo 48.** Conformidad de libros y papeles del comerciante a las normas comerciales - medios para el asiento de operaciones **Artículo 51.** Comprobantes y correspondencia como parte integral de la contabilidad. **Artículo 54.** Obligatoriedad de conservar la correspondencia comercial.
- f. **Decreto 2649 de 1993** Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. **Artículo 123.** Soportes contables
- g. **Decreto 1584 de 1994** Documentación indispensable Registro proponentes Cámaras de Comercio.
- h. **Decreto 2150 de 1995. Artículos 11, 12, 23 y 24.** Uso de formatos únicos.
- i. **Acuerdo AGN 060 de 2001. Artículos 4, 6, 9 y 14.** Pautas para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.



- j. **Circular Interna AGN No.13 de 1999**, No se deben utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda.
- k. **NTC 1673** “Papel y cartón: papel para escribir e imprimir”.
- l. **NTC 2223:1986** “Equipos y útiles de oficina. Tinta líquida para escribir”.
- m. **NTC 2676** Durabilidad soportes, aplicable a los soportes digitales. “Cartuchos de disco flexible de 90 mm. (3.5 pulgadas), características dimensionales, físicas y magnéticas”.
- n. **NTC 3393**. Elaboración documentos comerciales.
- o. **NTC 4436** “Papel para documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad”

#### **6.1.2. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

- a. **Constitución Política Artículo 15**. Párrafo 3: La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. **Reforma Acto Legislativo 02 de 2003**.
- b. **Decreto 2150 de 1995.Artículos 1, 11 y 32**. Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, ventanilla única.
- c. **Acuerdo AGN 060 de 2001.Artículos 3, 5, 8, 10, 11 y 12**. Sobre las unidades de correspondencia, radicación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.

#### **6.1.3. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS**

- a. **Decreto 229 de 1995**, sobre servicios postales y sus resoluciones reglamentarias.
- b. **Decreto 2150 de 1995 Artículo 25**. Utilización del correo para el envío de información.
- c. **Acuerdo 060 de 2001.Artículo 3**. Centralización de los servicios de distribución de las comunicaciones oficiales.

#### **6.1.4. TRÁMITE DE DOCUMENTOS**

- a. **Constitución Política. Artículo 23**. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.



- b. **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- c. **Ley 58 de 1982.** Reglamentación trámite peticiones.
- d. **Decreto 2150 de 1995. Artículos 6, 16, 17, 22. Artículo 25.** Establece que las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado, el cual es un servicio exclusivo de ADPOSTAL.
- e. **Decreto 1222 de 1999 Artículo 33.** Derecho de turno.
- f. **Acuerdo AGN 060 de 2001. Artículos 3, 6 y 8.** Envío y control del trámite de las comunicaciones, numeración de actos administrativos.

#### **6.1.5. ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

- a. Ley 4 de 1913. Sobre régimen político y municipal. Artículo 289. Los jefes de las Oficinas vigilarán que los secretarios reciban los archivos por inventario y que arreglen convenientemente el que corresponda al tiempo que funcionen. Al efecto, impondrán multas sucesivas a los Secretarios que han funcionado o funcionen, para que cumplan con sus deberes. Estas multas se reputan penas correccionales.
- b. Artículo 337. El Gobierno, en los asuntos nacionales, y las Asambleas Departamentales, en los de los Departamentos y Municipios, dispondrán lo conveniente respecto del arreglo de los archivos, la contabilidad de los fondos públicos y los demás detalles relativos a los mismos.
- c. Ley 80 de 1993. Artículo 55. De la prescripción de las acciones de responsabilidad contractual. La acción civil derivada de las acciones y omisiones a que se refieren los artículos 50, 51, 52 y 53 de esta Ley prescribirán en el término de veinte (20) años, contados a partir de la ocurrencia de los mismos. La acción disciplinaria prescribirá en diez (10) años. La acción penal prescribirá en veinte (20) años.
- d. Código de Comercio. Artículo 60. Los libros y papeles a que se refiere este Capítulo deberán ser conservados cuando menos por diez años, contados desde el cierre de aquéllos o la fecha del último asiento, documento o comprobante. Transcurrido este lapso, podrán ser destruidos por el comerciante, siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta. Además, ante la cámara de comercio donde fueron registrados los libros se verificará la exactitud de la reproducción de la copia, y el secretario de la misma firmará acta en la que anotará los libros y papeles que se destruyeron y el procedimiento utilizado para su reproducción. Cuando se expida copia de un documento conservado como se prevé en este artículo, se hará constar el cumplimiento de las formalidades anteriores.
- e. Decreto 1382 de 1995. Obligatoriedad de la presentación de las T. R. .D.



- f. Decreto 254 de 2000. Por el cual se expide el régimen para la liquidación de las entidades públicas del orden nacional. Artículo 36.
- g. Decreto 4124 de 2004. Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, y se dictan otras disposiciones relativas a los Archivos Privados.
- h. Acuerdo AGN 007 de 1994. Artículo 18. A “Reglamento General de Archivos” que crea el Comité Evaluador de Documentos en los Departamentos, determina su integración y le fija las funciones.
- i. Acuerdo AGN 09 de 1995. Reglamenta la presentación de las TRD.
- j. Acuerdo AGN 12 de 1995. “Por el cual se modifica la parte I del Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994, Reglamento General de Archivos”, “Órganos de Dirección, Coordinación y Asesoría”
- k. Acuerdo AGN 09 de 1997. Reglamenta procedimiento para la evaluación de TRD.
- l. Acuerdo AGN 16 de 2002. Sobre el manejo de archivos públicos de las Cámaras de Comercio.
- m. Acuerdo AGN 037 de 2002. Establece especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de servicios de archivo.
- n. Acuerdo AGN 039 de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- o. Acuerdo AGN 041 de 2002. Reglamenta la entrega de archivos de las entidades que se liquiden, fusionen, supriman o privatizen.
- p. Acuerdo AGN 042 de 2002. Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000.
- q. Acuerdo AGN 015 de 2003. Adiciona parágrafo al Acuerdo AGN 041 de 2002 en relación con la integración del Comité de Archivo de las entidades públicas en proceso de liquidación.
- r. Acuerdo AGN 02 de 2004. Establece los lineamientos para la organización de fondos acumulados.
- s. Circular AGN 07 de 2002. Organización y Conservación de los documentos de archivo de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.



- t. Circular AGN 01 de 2003. Organización y Conservación de los documentos de archivo.
- u. Circular AGN-DAFP No. 004 de 2003. Organización de historias laborales.
- v. Circular AGN 012 AGN-DAFP de 2004. Organización de historias laborales.
- w. Circular AGN 01 de 2004. Inventario de documentos a eliminar.
- x. Resolución AGN 147 de 1997. Por la cual se crea el Comité de Transferencias de la Documentación Histórica al Archivo General de la Nación.
- y. Resolución AGN 081 de 2001. Adopta el Programa de Gestión Documental y se aprueba la actualización de la Tabla de Retención Documental del AGN.
- z. Resolución AGN 183 de 2004. Por la cual se crea el Grupo Técnico de apoyo del Comité de Archivo del Archivo General de la Nación.
- aa. NTC 4095 Norma General para la Descripción Archivística.
- bb. NTC 5029 Norma sobre Medición de Archivos

#### **6.1.6. CONSULTA DE DOCUMENTOS**

- a. **Constitución Política.** Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Artículo 27. El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.
- b. **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. Artículo 112. Los partidos y movimientos políticos que no participen en el Gobierno podrán ejercer libremente la función crítica frente a éste y plantear y desarrollar alternativas políticas. Para estos efectos, salvo las restricciones legales, se les garantizan los siguientes derechos: de acceso a la información y a la documentación oficiales...
- c. **Ley 57 de 1985. Artículos 1, y 12 al 27.** Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
- d. **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- e. **Decreto 2126 de 1992. Artículo 51.** Reserva Archivo Ministerio de Relaciones Exteriores.
- f. **Acuerdo AGN 47 de 2000** Acceso a documentos.
- g. **Acuerdo AGN 56 de 2000** Requisitos consulta.



#### 6.1.7. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

- a. **Constitución Política. Artículo 8.** Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
- b. **Artículo 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.
- c. **Código Procedimiento Civil. Artículo 251.** “Distintas clases de documentos. Son documentos los escritos impresos, planos, dibujos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares”.
- d. **Ley 47 de 1920. Artículo 22.** Defensa y conservación de los bienes muebles e inmuebles.
- e. **Ley 14 de 1936.** Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural.
- f. **Ley 39 de 1981. Artículos 1, 2,3 y 4.** Sobre conservación copias mediante microfilmación.
- g. **Ley 63 de 1986.** Aprueba el tratado que prohíbe la importación, exportación y transferencia ilegal de bienes culturales.
- h. **Ley 6 DE 1992.** Por la cual se expiden normas en materia tributaria, se otorgan facultades para emitir títulos de deuda pública interna, se dispone un ajuste de pensiones del sector público nacional y se dictan otras disposiciones.
- i. **Artículo 74.** Valor probatorio de la impresión de imágenes ópticas no modificables. La reproducción impresa de imágenes ópticas no modificables, efectuadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos Nacionales sobre documentos originales relacionados con los impuestos que administra, corresponde a una de las clases de documentos señalados en el Artículo 251 del Código de procedimiento Civil, con su correspondiente valor probatorio”.
- j. **Ley 80 de 1993. Artículo 39.** Segundo Párrafo: Las entidades estatales establecerán medidas para preservar contratos.
- k. **Ley 397 de 1997.** Ley General de Cultura. **Artículo 4.** Definición de Patrimonio Cultural de la Nación. **Artículo 12.** Del Patrimonio Bibliográfico, Hemerográfico, Documental y de Imágenes en Movimiento.



- l. **Código de Comercio. Artículos 48 y 60.** Autoriza la utilización del microfilm para conservar y almacenar libros y papeles del comercio.
- m. **Decreto 1798 de 1990 Artículo 31.** Conservación de libros y papeles de los comerciantes.
- n. **Decreto 2620 de 1993.** Autoriza el uso del disco óptico a los comerciantes en sus archivos.
- o. **Decreto 2150 de 1995.** Suprime autenticación de documentos originales y el uso de sellos; prohíbe exigir copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder; prohíbe copiar o retirar documentos de los archivos de las entidades públicas; autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos; prohíbe limitar el uso de las tecnologías de archivo documental por parte de los particulares, entre otros.
- p. **Acuerdo AGN 007 de 1994.** “Reglamento General de Archivos”. **Artículo 23.** “Valoración documental” que ordena a las entidades oficiales elaborar la tabla de retención documental a partir de su valoración.
- q. **Artículo 60.** “Conservación integral de la documentación de archivos.” Los archivos deberán implementar un sistema integrado de conservación acorde con el sistema de archivos establecido en la entidad, para asegurar el adecuado mantenimiento de los documentos, garantizando la integridad física y funcional de toda la documentación desde el momento de la emisión, durante su período de vigencia, hasta su disposición final.
- r. **Acuerdo AGN 11 de 1996.** Criterios de conservación y organización de documentos.
- s. **Acuerdo AGN 047 de 2000.** Acceso a los documentos de Archivo, restricciones por razones de conservación.
- t. **Acuerdo AGN 048 de 2000.** Conservación preventiva, conservación y restauración documental.
- u. **Acuerdo AGN 049 de 2000.** Condiciones de Edificios y locales destinados a archivos.
- v. **Acuerdo AGN 050 de 2000.** Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo.
- w. **Acuerdo AGN 056 de 2000.** Requisitos para la consulta y acceso a los documentos de archivo.



- x. **Acuerdo 037 de 2002.** Especificaciones técnicas y requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.

#### **6.1.8. DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS**

- a. **Constitución Política de 1991 Artículo 63.** Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación y los demás bienes que determine la ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables.
- b. **Artículo 70.** CN Párrafo 2: La cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad. El Estado reconoce la igualdad y dignidad de todas las que conviven en el país. El Estado promoverá la investigación, la ciencia, el desarrollo y la difusión de los valores culturales de la Nación.
- c. **Artículo 71.** La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura. **Artículo 72.** El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado.
- d. **Ley 47 de 1920.** Protección del patrimonio documental y artístico.
- e. **Ley 14 de 1936.** Aprueba tratado internacional sobre protección del patrimonio cultural.
- f. **Ley 163 de 1959.** Por la cual se dictan medidas sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y monumentos públicos de la Nación.
- g. **Ley 39 de 1981. Artículos 1, 2,3 y 4.** Sobre la microfilmación y certificación de archivos, las entidades bajo cuya custodia reposen archivos de los cuales deban dar fe, están obligadas a conservar por su cuenta copias de ellos mediante el empleo de procedimiento de microfilmación o de cualquiera otro técnicamente adecuado y aceptado por el Gobierno Nacional.
- h. **Ley 80 de 1993. Artículo 39.** Segundo Párrafo. Las entidades estatales establecerán las medidas que demanden la preservación, inmutabilidad y seguridad de los originales de los contratos estatales.
- i. **Decreto 2527 de 1950.** Por el cual se autoriza el procedimiento de microfilm en los archivos y se concede valor probatorio a las copias fotostáticas de los documentos microfilmados.
- j. **Decreto 3354 de 1954.** Podrán microfilmarse los documentos y expedientes que han sido sometidos al trámite normal y los que encontrándose en trámite, por su importancia merezcan un especial cuidado en la conservación y autenticidad; pero no podrán ser destruidos sus originales hasta cuando haya transcurrido el tiempo



que la prudencia y la costumbre aconsejen en cada caso, de acuerdo con su naturaleza. Al someter a la microfilmación cualquier documento, debe tenerse el cuidado de que quede copiado en la cinta íntegramente y con absoluta fidelidad, de tal modo que queda prohibido hacerles recortes, dobleces, enmendaduras o cualquier adulteración, con pena de perder su valor probatorio.

- k. **Decreto 264 de 1963.** Defensa y conservación patrimonio.
- l. **Decreto 960 de 1970.** Estatuto Notarial.
- m. **Decreto 2620 de 1993.** Uso de medios tecnológicos para conservación de archivos.
- n. **Decreto 2649 de 1993.** Por el cual se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. **Artículo 134.** Conservación y destrucción de libros.
- o. **Decreto 998 de 1997.** Transferencias documentales secundarias.
- p. **Decreto 1145 de 2004.** Guarda y custodia hojas de vida.
- q. **Acuerdo AGN 007 de 1994.** “Reglamento General de Archivos”. **Artículo 18.** Crea el Comité Evaluador de Documentos, determina su integración y le fija la función principal de estudiar los asuntos relativos al valor secundario de los documentos.
- r. **Artículo 23.** “Valoración documental”. Ordena a las entidades oficiales elaborar la tabla de retención documental a partir de su valoración.
- s. **Artículo 25.** “Eliminación de documentos” que se entiende como la destrucción de los documentos que hayan perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tengan valor histórico.
- t. **Acuerdo AGN 08 de 1995.** Transferencias documentales secundarias.
- u. **Circular AGN 03 de 2001.** Transferencias documentales secundarias.
- v. **Circular AGN 01 de 2004.** Inventario de documentos a eliminar.
- w. **NTC 4080.** Micrografía. Símbolos gráficos para su uso en microfilme con su significado, aplicación y localización. Clasificación de Microfilmes.
- x. **NTC 5238.** Micrografía microfilmación de series: Procedimientos de operación.

#### **6.1.9. PLAN DE EMERGENCIA**

- a. **Ley 47 de 1920.** Sobre protección del patrimonio documental y archivístico



- b. **Ley 14 de 1936.** Aprueba tratado internacional sobre protección de patrimonio cultural
- c. **Ley 80 de 1989.** Crea el Archivo General de la Nación
- d. **Ley 594 de 2000.** Ley General de Archivos
- e. **Decreto 264 de 1963.** Reglamenta la Ley 163, sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico, monumentos.
- f. **Decreto 043 de 2006 (Febrero 28).** "Por el cual se dictan disposiciones para prevenir riesgos en los lugares donde se presenten aglomeraciones de público
- g. **Acuerdo 037 de 2002;** Sobre especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos.
- h. **Acuerdo 047 (5 de mayo de 2000);** por el cual se desarrolla el artículo 43 del Capítulo V "Acceso a los Documentos de Archivo", del AGN del Reglamento General de Archivos sobre "Restricciones por razones de conservación"
- i. **Acuerdo 048 (5 de mayo de 2000);** por el cual se desarrolla el artículo 59 del Capítulo VII "Conservación de Documentos ", del Reglamento General de Archivos sobre conservación preventiva, conservación y restauración documental".
- j. **Acuerdo 049 (5 de mayo de 2000);** por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo VII "Conservación de Documentos ", del Reglamento General de Archivos sobre "Condiciones de edificios y locales destinados a archivos".
- k. **Acuerdo 050 (5 de mayo de 2000).** Por el cual se desarrolla del artículo 64 del título VII "Conservación de Documentos", del Reglamento General de Archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo".
- l. **Resolución No. 089 de 2003** (Archivo General de la Nación AGN): Reglamento para el uso de Internet y Correo Electrónico.
- m. **Normatividad sobre la administración de riesgos y prevención de desastres**
- n. **Norma sismo resistente 98:** Reglamenta la Ley 400/97 en lo que se refiere a la construcción sismo resistente de edificaciones
- o. **Ley 09 de 1979.** Código sanitario nacional
- p. **Resolución 2400 de 1979.** Ministerio de Trabajo Por el cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en el trabajo.



- q. **Ley 09 de 1979 artículo 491:** Atención en salud para personas afectadas por catástrofes.
- r. **Decreto 3989 de 1982.** Conformación de comités de emergencia en el ámbito nacional
- s. **Ley 46 de 1988.** Sistema Nacional de Prevención y Atención de Emergencias
- t. **Decreto 919 de 1989.** Dirección Nacional para la Prevención y Atención de Desastres
- u. **Directiva Presidencial 33 de 1989.** Responsabilidades de los organismos y entidades descentralizadas del orden nacional del sector público, en el desarrollo y operación del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres
- v. **Ley 09 de 1989.** Ley de Reforma urbana que define zonas de riesgo.
- w. **Ley 99 de 1993:** artículos 1, 5, 7, 9 y 12 Crea el Ministerio del Medio Ambiente y la estructura del Sistema Nacional Ambiental. Directamente relacionados con prevención de desastres
- x. **Decreto 1319 de 1994.** Reglamenta la expedición de licencias de construcción, urbanización y parcelación. Cumplimiento de Ley 1400/84
- y. **Ley 115 de 1994.** Artículo 5 Numeral 10 Ley general de educación, adquisición de conciencia para la conservación, protección y mejoramiento del medio ambiente y prevención de desastres
- z. **Decreto 1865 de 1994.** Por el cual se regulan los planes regionales ambientales de las corporaciones Autónomas regionales.
- aa. **Decreto 969 de 1995.** Crea la Red nacional de reservas para el caso de desastres.
- bb. **Ley 400 de 1997.** Define la normatividad para construcciones sismorresistentes en Colombia.
- cc. **Ley 388 de 1997,** Artículo 14 Formulación de planes para el ordenamiento territorial.
- dd. **Decreto 879 de 1998,** Artículo 11 Reglamentación de planes de ordenamiento territorial
- ee. **Decreto 321 de 1999.** Por el cual se adopta el plan nacional de contingencias contra derrame de hidrocarburos, derivados y sustancias nocivas.

## **7. PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS**

Todos los documentos que generen las diferentes dependencias de la Superintendencia deben ser elaborados en las plantillas que para tal fin se han diseñado y que se



encuentran en SIGME, además deben cumplir con las especificaciones dadas en el Manual de Estilo.

Para el caso específico de los formatos del proceso de Gestión Documental, se debe ingresar por SIGME al sub proceso de Gestión Documental, dar clic en “Documentación” y seleccionar la plantilla deseada de acuerdo al documento a realizar. Estas plantillas han sido predefinidas en blanco para que usted incluya el contenido del documento y contienen campos de combinación, que permiten que el sistema inserte de manera automática los datos correspondientes al No. de Radicado y la fecha de éste.

Los campos de combinación se reconocen porque sus nombres se encuentran escritos entre asteriscos (\*).

No.	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE	CODIGO	VERSION	FECHA ADOPCION DD/MM/AAAA	FECHA APROBACION DD/MM/AAAA
14	Formatos	Entrega y Recibo de Transferencias Documentales	GD-F-003	3	25/07/2012	24/07/2012
16	Formatos	Formato de Devolución	-E-005	4	17/07/2012	17/07/2012
17	Formatos	Formato Inventario Documental	GD-F-006	3	31/08/2011	30/08/2011
18	Formatos	Carta Membrete Radicado	GD-F-007	7	23/01/2013	23/01/2013
19	Formatos	Resolución Código de Barras	GD-F-008	8	08/05/2013	08/05/2013

Los formatos establecidos en SIGME (Proceso de Gestión Documental) son:

- Abra la plantilla y elabore el documento que debe ser radicado.
- Seleccione dentro del disco duro de su computador, la ubicación en la que va a almacenar el archivo que acaba de elaborar y asegúrese de seleccionar la opción Documento de word en el campo Guardar como tipo:



En la generación de documentos de salida, al momento de proyectar el documento, se deben verificar los datos del destinatario:

- a. Nombre
- b. Cargo
- c. Dirección
- d. Ciudad

En la producción del documento se debe tener presente que:

1. Es de suma importancia que los datos que se cargan al ORFEO sean los mismos que se proyectan en la correspondencia física.
2. Si el documento lleva anexos, se debe especificar en la parte inferior y anexarlos en forma física.
3. Todas las comunicaciones deben regirse por el Manual de Estilo de la SSPD., CO-M-001 y las comunicaciones con más de una página se imprimen a doble cara.

**Firmas autorizadas:** La Resolución No. 20101300043985 del 2010 “firmas autorizadas”, establece los servidores autorizados para suscribir correspondencia externa oficial de la superintendencia.

### **Pautas para las comunicaciones**

1. Calidad de la impresión

La correspondencia deberá ser impresa en color de tal forma que sean visibles los logos de la entidad, logos de certificación de calidad y el banner de presidencia. Esto no aplicará en el caso de masivas.



2. Todas las comunicaciones que genere la SSPD deberán ceñirse en su totalidad a las pautas dadas en el Manual de Estilo, SIGME , Mapa de Procesos – Comunicaciones – Instructivo CO-M-001.
3. Todas las comunicaciones con más de una página se imprimen a doble cara.

## **8. SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SSPD**

El objetivo del subproceso de Gestión Documental es Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información.

Desde la perspectiva de la Ley General de Archivos, se define Gestión Documental como el *“Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”*.

La gestión documental se enmarca dentro del concepto de Archivo Total, comprendiendo procesos tales como la producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos y de forma expresa, refiere entre otros aspectos, a la adopción de las Tablas de Retención Documental, instrumento archivístico que identifica las funciones y actividades de los documentos que se producen, reciben y deben conservar, con sujeción al principio de eficiencia que rige la función administrativa, y al de racionalidad, que rige para los archivos como elementos fundamentales de la administración pública, agentes dinamizadores de la acción estatal y sustento natural de sus procesos informativos.

Este manual se remite a las actividades aprobadas para el SIGME donde se definen las instrucciones y se detallan los pasos a seguir en el desarrollo de las actividades de la gestión documental al interior de la Entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

El subproceso de Gestión Documental se aplica a las Direcciones Territoriales con las mismas funciones, directrices y políticas que desempeña el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia en el nivel central.

Para el desarrollo del subproceso se cuenta con el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual se ajusta conceptualmente a los principios archivísticos, permitiendo incorporar la gestión de documentos a todos los procesos de la Superintendencia, automatizándolos con importantes ahorros en tiempo, recursos y costos, y permitiendo realizar un adecuado control de los documentos desde su producción, recepción, distribución, hasta su disposición final, con lo cual se cumple con los objetivos del Programa de Gestión Documental.



El manual de ORFEO, brinda la información necesaria sobre la operación y funcionalidad del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, por lo que se sugiere su consulta, para lo cual al ingresar al sistema se deberá dar click sobre el icono de ayuda en la parte superior derecha.

The screenshot shows the ORFEO system interface. At the top, there is a header with the ORFEO logo, the text 'Grupo Centro De Gestion Documental Y Correspondencia', the user name 'VILMA ESPERANZA POLO CORDOBA', and navigation links for 'Contraseña', 'Info', 'Ayuda', and 'Cerrar Sesión'. Below the header, a navigation menu on the left lists various system components like 'Archivo', 'Auditoría', 'General', 'Radicación', 'Búsqueda Clásica', 'Estadísticas', and 'Bandeja de entrada'. The main content area shows the 'Usted está aquí: Orfeo > Ayuda > Ayuda' path and the 'Indice Ayuda' section. A message box displays an error: 'error al consultar Masivas en RecuperarListadoMasiva Authorization failure'. A 'MANUAL DE ORFEO' link with an upward arrow is also visible.

## 8.1. ETAPAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

### 8.1.1. RECEPCIÓN DOCUMENTAL

Conjunto de actividades que incluyen la **recepción, radicación, direccionamiento y digitalización** de las comunicaciones oficiales que ingresan a la entidad ya sea por ventanilla, agencias de correo, fax, correo electrónico y página web institucional.

La Superintendencia de Servicios Públicos maneja la radicación de documentos identificándola con un número compuesto por 14 dígitos, los cuales se establecen así:

- Los 4 primeros corresponden al año (2009, 2010, 2011, 2012)
- Los 3 siguientes corresponden a la dependencia que radicó (529, 810, 440...)
- Los 6 siguientes números corresponden al consecutivo
- El último dígito, corresponde al número que identifica si el documento es de salida - 1, de entrada -2, interno -3, circular - 4, resolución - 5 y autos -6.

#### 8.1.1.1. POLÍTICAS DE LA RECEPCIÓN DOCUMENTAL

Horario de atención: El horario de atención al público es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Es necesario tener en cuenta que el horario de radicación de documentos, así como el de envío y digitalización es únicamente hasta las 4:00 p.m. independientemente de que los servidores del grupo de gestión documental continúen laborando en sus diferentes actividades.



El horario de atención en el Call Center es de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes. De 8 a.m. a 12 m los sábados y de 10 a.m. a 12 m. los domingos.

Todo documento que llegue a la entidad debe ser radicado, atendiendo su orden de llegada, a excepción de documentos que se radiquen para el Despacho del Superintendente, tutelas y derechos de petición e información, los cuales tienen prioridad para su radicación y digitalización.

Por políticas de la Entidad, la bandeja de entrada de ORFEO de los servidores debe ser revisada diariamente, para entre otras cosas, identificar cualquier tipo de radicado que requiera tratamiento especial.

Todo documento que llegue a la Entidad debe ser radicado el mismo día en que llega. Se realiza la excepción a esta regla en el caso de volúmenes que según la estadística de radicación de cada territorial o del nivel central se consideren altos. Sin embargo, para que se puedan radicar documentos rezagados en días diferentes al de llegada, se debe informar al Coordinador(a) del Grupo de Gestión Documental en la sede central, para que a través suyo se llegue a un acuerdo con el Jefe de área o Director Territorial correspondiente sobre los tiempos que tomará realizar la radicación de los volúmenes extraordinarios.

A estos documentos se les pondrá en el primer folio, sello con la fecha y hora de recibido y la firma de quien recibe el documento y cuando éstos se radiquen, en el asunto se les pondrá la anotación: *“este documento fue recibido el día xx, mes xx, año xxxx.”*

Es importante tener en cuenta que cuando se radica un documento y se direcciona o asigna de manera incorrecta a una dependencia que no es competente para dar trámite o respuesta al radicado, **ésta deberá**, de manera inmediata, redireccionarlo o reasignarlo al área competente. Si desconoce la dependencia que debe tramitarlo, debe reasignarlo al Coordinador del Grupo de Gestión Documental para su reasignación.

Constituye una falta disciplinaria, cuando intencionalmente el reparto, asignación, reasignación o enrutamiento de radicados o correspondencia en general, se efectúe en forma irregular. Se deben evitar las siguientes conductas:

- Alterar las tablas de retención documental para ampliar términos.
- Negarse a recibir escritos o solicitudes de los mismos servidores de la Superintendencia.
- No dar traslado inmediato de comunicaciones que no son de competencia de la dependencia a la cual fue asignada.
- **El rebote de un radicado entre varias dependencias o servidores.**

Para la radicación de los títulos valores remitidos sin oficio remitario pero relacionados en una planilla, se debe revisar que ésta contenga el total de títulos recibidos, una vez terminada la verificación se procede a radicar, señalando en el asunto los consecutivos de cada uno de los títulos recibidos. Teniendo en cuenta que los títulos valores son



documentos mercantiles que no pueden ser alterados con rótulos o anotaciones, el sticker de radicación sólo será colocado en la planilla.

**Correspondencia personal:** De acuerdo a las circulares 08 de 2004 y 08 de 2011, no se reciben documentos de carácter personal dirigidos a servidores y servidores de la Superintendencia.

Las facturas que llegan a la Entidad en la sede central por concepto de servicios públicos tales como agua, luz, ETB, y Comcel, Movistar, etc, deben ser radicadas y direccionadas al Grupo de Servicios Generales.

Al usuario que desea presentar una queja, petición o reclamo en contra de una empresa de servicios públicos, se le debe indicar que antes de radicarla, los asesores del Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos deben revisar su solicitud, para asesorarlos en la presentación del trámite e indicar al radicador la tipología del documento.

#### **8.1.1.2. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR VENTANILLA**

El servidor que recibe la documentación verifica y controla la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica, para lo cual debe revisar que los documentos estén completos, que correspondan a lo anunciado y sean competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

Si los documentos son entregados en sobre, éste debe ser abierto para verificar que la guía corresponda a los documentos que se están entregando, contar número de folios y anexos y anotar la cantidad en la primera página.

Cuando se recibe la documentación a través de agencias de correo se colocará un sello de recibido por parte del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia en la guía, con el nombre legible del servidor que recibe, se verifica la planilla o guía, se destapa el documento y se anota el número de folios y se sella.

Cuando los documentos son entregados personalmente se debe verificar que:

- El original de la comunicación que se radica como la copia del usuario sean iguales.
- Los documentos estén foliados indicando en la primera hoja el total de hojas que conforman el documento y el tipo de anexos si los trae (libros, CDS, revistas, plegables, etc).

Los servidores del Grupo de Gestión Documental, deben recibir los documentos por la ventanilla establecida para tal fin.



#### **8.1.1.3. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR FAX**

La Resolución SSPD 20105240046495 del 30 de noviembre de 2010 establece que la jornada laboral de la Superintendencia se desarrollará de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., por lo anterior, las comunicaciones recibidas por FAX por fuera de este horario, serán radicadas el día hábil siguiente.

#### **8.1.1.4. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR CORREO ELECTRÓNICO**

Todas las comunicaciones o mensajes que se recepcionen a través del correo electrónico institucional [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), o de las Direcciones Territoriales, deben ser guardados para su posterior consulta. Sólo se podrán eliminar correos “basura” o aquellos con contenido publicitario.

Para guardarlos, se deben crear en la columna izquierda de la pantalla de acceso a los correos, unas carpetas correspondientes a cada uno de los meses del año, en las que se deben ir guardando los correos que se trabajen en el día a día en el correo institucional.

Lo anterior, por cuanto automáticamente el sistema de correo elimina aquellos que lleven más de 30 días en la papelera y porque permanentemente se requieren consultas de los usuarios internos y externos sobre los correos allegados o remitidos a la Entidad y deben poder recuperarse cuando sea necesario.

El responsable que administra el correo [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) debe revisar además los correos que lleguen a las carpetas de “SPAM” y “Quarantine Summary” puesto que a estas carpetas llegan documentos que pueden requerir radicación.

Se redireccionan los correos que son competencia de las Direcciones Territoriales al correo electrónico de la Dirección Territorial en cada sede, para su tramite respectivo.

La Resolución SSPD 20105240046495 del 30 de noviembre de 2010 establece que la jornada laboral de la Superintendencia se desarrollará de lunes a viernes de 7:00 a.m a 4:00 p.m, por lo anterior, las comunicaciones recibidas a través de correo electrónico por fuera de este horario, serán radicadas el día hábil siguiente.

Las **comunicaciones oficiales** que lleguen a la entidad, a través de correos electrónicos diferentes al correo institucional [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), o al de las Direcciones Territoriales, deberán ser radicadas por el CGDC del nivel central o de la Dirección Territorial correspondiente, para lo cual el servidor responsable del correo electrónico que recepcionó la comunicación, deberá imprimir tanto el documento y sus anexos como el correo electrónico y entregarlos en el CGDC para su radicación y digitalización.

La clave del correo electrónico institucional sólo debe ser conocida y administrada por el Coordinador(a) del Grupo de Gestión Documental o el Director(a) Territorial en cada sede y la persona responsable que ellos designen para el manejo del correo electrónico, dicha



clave deberá cambiarse cada vez que uno de éstos sea trasladado a otra dependencia o se retire de la entidad.

Asimismo es importante anotar que el responsable encargado del correo institucional, debe verificar de manera permanente la cantidad de espacio utilizado por la cuenta, y cuando se observe que la cuenta ha llegado a un 85% de su capacidad de espacio, se debe informar al Grupo de Informática, con el fin de generar un backup y recuperar la información posteriormente.

**Esta información se obtiene cuando se tiene abierto el correo y se observa en la parte inferior izquierda por ejemplo la información: "10% en uso. Estás utilizando 2611 MB de tus 25600 MB".**

En cuanto a las Peticiones, Quejas y Reclamos, se les da el siguiente trámite: cuando corresponde a la jurisdicción de la territorial Centro, se imprimen, radican y reasignan al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Sede Centro; las demás se remiten vía correo electrónico a la Dirección Territorial correspondiente.

Cuando el documento es muy extenso para imprimir (más de 30 folios) o cuando son imágenes o fotos, se graba en un disco compacto o CD, otra opción es solicitar a la dependencia a la cual se reasignó el documento, que procedan con la tipificación del radicado, con el fin de poder realizar el cargue de los anexos a través de la pestaña documentos.

Al organizar las carpetas de los correos que son entregadas al auxiliar radicador, se debe imprimir la constancia de recibido en el correo [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) o en el correo de la Dirección Territorial, para cada uno de los documentos a radicar y digitalizarse conjuntamente con el documento anexo si lo hay, como evidencia de la fecha de recibido del correo y el documento con el fin que quede independiente de la fecha del sticker de radicación., es decir, que en cada carpeta debe quedar el documento a radicar acompañado de una copia del correo electrónico respectivo.

El artículo 61 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", establece que para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:

- a. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
- b. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
- c. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

**De acuerdo a lo anterior, a todo ciudadano que envíe comunicaciones oficiales a través del correo institucional, [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) o a través del de las Direcciones Territoriales, se le deberá confirmar, vía correo electrónico, la**



recepción de su comunicación en la entidad, la fecha de recibido y el número de radicación, utilizando el siguiente texto:

*Señor Usuario.*

***De conformidad con el artículo 61 de la Ley 1437 de 2011, le informamos que la comunicación enviada por usted a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante este correo electrónico, fue radicada el XX de XXXX de 2XXX con el No. 20135290XXXXXX.***

*Usted puede hacer seguimiento de su trámite a través del Call Center 6913006 o de la página [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)*

*Cordial saludo.*

***Grupo de Gestión Documental y Correspondencia***

***POR FAVOR NO RESPONDA ESTE CORREO.***

#### **8.1.1.5. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS POR PÁGINA WEB**

Desde la página web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), cualquier ciudadano puede obtener los formatos para iniciar procesos de PQR, Recursos de Reposición y Apelación y Silencio Administrativo Positivo, diligenciarlos y radicarlos directamente ante la entidad, según el tipo de proceso, para hacer el respectivo seguimiento a su trámite.

Teniendo en cuenta que el sistema asigna automáticamente el número de radicado a las comunicaciones enviadas a través de la página WEB de la Superintendencia, el servidor asignado del GCGD, tipifica y asigna a la dependencia competente.

En caso de que se trate de una QRS, esta será enviada al Asesor de Secretaria General asignado para tal fin, quien le dará el trámite respectivo, siguiendo las directrices establecidas en el proceso Gestión de Mejora Continua. Procedimiento MC-P-005.

#### **8.1.1.6. RECEPCIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA INTERNA**

El servidor asignado del CGDC, recibe la valija, revisa los documentos; si estos vienen relacionados en una planilla, los verifica y envía correo electrónico a la dependencia destino informando la recepción de los documentos, solicitando sean reclamados en el Grupo de Gestión Documental.

Para el control de la recepción y entrega de correspondencia interna, se utilizan los formatos "control de ingreso de memorandos GD-F-026, memorando Interno GD-F-010, y Control de Documentos entre Direcciones Territoriales y Nivel Central GD-F-035.



### 8.1.1.7. RADICACIÓN DE ENTRADA (-2), DIGITALIZACIÓN Y TRASLADO:

La radicación consiste en capturar la información básica de todos los documentos que son recibidos en la Entidad, a los cuales se le asignará un número de radicado el cual será el que lo identifique dentro de los diferentes trámites de la entidad. La opciones de radicación de entrada son asignadas por permisos a los usuarios establecidos.

Para radicar un documento se debe ingresar al Sistema ORFEO y en el menú principal en el módulo de radicación seleccionar la opción de “*crear un radicado nuevo*” se desplegará el formato de verificación previa y se deberá comprobar que éste no haya sido recibido por otro medio, si el sistema muestra resultados coincidentes y se selecciona alguno, se pueden realizar varios procesos adicionales a la radicación (Vincular, Asociar o Extraer Datos). Por defecto el sistema siempre busca en el último mes de acuerdo a los parámetros solicitados, pero este rango de búsqueda se puede modificar ampliándolo hasta máximo un año.

La búsqueda puede hacerse bajo los siguientes criterios: Referencia (No. de Oficio, Cuenta Interna, No de Guia), No. de Radicado, Identificación (T.I., C.C., Nit), Asunto, Nombres y Expediente. Por defecto el sistema siempre busca en el último mes de acuerdo a los parámetros solicitados, pero se puede ampliar el rango de búsqueda a un año.

El servidor asignado del GCGD generará el reporte de radicación y digitalización /ORFEO, y/o la “entrega de correspondencia social institucional “GD-F-028.

Si el documento no ha llegado, se da la orden de crear nuevo radicado. Si el documento ya fue recibido por otro medio y es idéntico en oficio remitario, anexos y cantidad de folios, se genera el mismo sticker y se le pega al documento, haciendo la anotación manual en sticker de “copia” con la firma de la persona que lo revisa.

The screenshot shows the ORFEO system interface. On the left is a navigation menu with options like 'Radicación', 'Envíos', 'Búsqueda Clásica', 'Estadísticas', 'Préstamos', and 'Bandeja de entrada'. The 'Bandeja de entrada' section lists various document types with counts in parentheses, such as 'ENTRADA(0)', 'SALIDA(0)', 'MEMORANDOS(0)', etc. The main area is titled 'Mensajes del sistema' and displays a message: 'No se encontraron resultados en la verificación previa'. Below this is a 'Debug' section with search criteria: 'Fecha Inicial: 03/08/2012', 'Fecha Final: 03/09/2012', 'Identificación (TI,CC,NIT): 51845088', and 'Asunto'. There are input fields for 'Nombre:', 'Número radicado:', and 'Referencia (Cuenta interna, Oficio, No. de Guía):'. At the bottom, there are buttons for 'Buscar', 'Limpiar', and 'Crear nuevo radicado', with the latter being circled in red.

**El sistema ORFEO permite 3 formas de radicar un documento:**



- **Nuevo (Copia de datos):** Se selecciona cuando el documento a radicar no tiene ningún antecedente en la Entidad.
- **Vinculado:** Documento que tiene una relación directa con otro documento y pertenece al mismo expediente del documento. Se presenta cuando se responde un documento de entrada o cuando en el proceso de radicación se considera que el documento complementa otro o hace referencia directa a otro documento
- **Asociado:** Se selecciona para el caso de los documentos que llegan con una carta de remisión indicando varios expedientes, por ejemplo el caso de los Recursos de Apelación.

The screenshot shows a search interface with the following fields:

- Búsqueda Clásica** (selected)
- Estadísticas**
- Préstamos**
- Bandeja de entrada** (expanded):
  - ENTRADA(0)
  - SALIDA(0)
  - MEMORANDOS(0)
  - CIRCULARES(0)
  - RESOLUCIONES(0)
  - CONTRIBUCIONES(0)
  - POR\_VoBo(0)
  - DEVUELTOS(0)
  - PROYECTOS(0)
  - AGENDADOS(0)
  - AGENDADOS VENCIDOS(0)
  - CON PROCESO(0)
  - TAREAS
  - PERSONALES
- Fecha Inicial:** 03/08/2012
- Fecha Final:** 03/09/2012
- Identificación (TI, CC, NIT):** [Empty field]
- Asunto:** [Empty field]
- Nombre:** COMPENSAR
- numero radicado:** [Empty field]
- Referencia (Cuenta interna, Oficio, No. de Guía):** [Empty field]

Buttons: **Buscar**, **Limpiar**, **Extraer datos**, **Vincular**, **Asociar**

Deshacer selección								
Número radicado	Remitente	Predio	ESP	Doc. Asociado	Fecha Radicación	Referencia	Asunto	
20125290387982	COMPENSAR - VIVIANA RIANO CLAVIJO	null	null		8/9/2012		SOLICITUD DE CERTIF EXPERIENCIA CONTRU CONTRATO No 488	

El sistema permite radicar con soporte (cuando se radica un documento, ya sea que llegue a la entidad vía correo electrónico, fax, agencia de correo o se reciba por ventanilla) o sin soporte (call center).

The screenshot shows the Orfeo system interface with the following details:

- Grupo Centro De Gestion Documental Y Correspondencia**
- VILMA ESPERANZA POLO CORDOBA**
- Usted está aquí:** Orfeo > Radicación > Verificación Previa
- Verificación Previa**
- Mensajes del sistema**
- Debug**
- Búsqueda Clásica** (selected)
- Estadísticas**
- Bandeja de entrada** (expanded):
  - ENTRADA(0)
  - SALIDA(0)
  - MEMORANDOS(1)
  - CIRCULARES(0)
  - RESOLUCIONES(0)
  - CONTRIBUCIONES(0)
  - POR\_VoBo(0)
  - DEVUELTOS(0)
  - PROYECTOS(0)
  - AGENDADOS(0)
  - AGENDADOS VENCIDOS(0)
  - CON PROCESO(0)
  - TAREAS
  - PERSONALES
- Fecha Inicial:** 17/07/2012
- Fecha Final:** 17/08/2012
- Identificación (TI, CC, NIT):** 01845088
- Asunto:** [Empty field]
- Nombre:** [Empty field]
- Número radicado:** [Empty field]
- Referencia (Cuenta interna, Oficio, No. de Guía):** [Empty field]
- Expediente:** [Empty field]

Buttons: **Buscar**, **Limpiar**, **Crear nuevo radicado**

**Soporte Dialog Box:**

Soporte  
Radicación con soporte?  
**Sin soporte** **Con soporte**



Una vez escogida la opción para radicar con o sin soporte, aparecerá el formato respectivo, para ingresar los datos correspondientes a remitente, predio y/o ESP, es necesario seleccionar el botón “*Buscar en Directorio*”, diligenciando los espacios establecidos de fecha, medio de recepción, Referencia (si se tiene) y asunto:

### Radicación de entrada con soporte

Si la búsqueda no genera resultados, se deberá ingresar la información requerida en el formato “*Búsqueda de registros para la radicación*” diligenciando los siguientes campos:

- **Tipo de cliente:** Se debe seleccionar entre Ciudadano, ESP, otras empresas, funcionario.
- **Identificación:** TI, CC o NIT
- **Nombre o razón social:** Nombre de la persona o empresa que remite el documento a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Localización:** Se debe registrar los datos de continente, país, departamento, municipio y centro poblado.

### Búsqueda de registros para la radicación

Una vez realizada la búsqueda, el sistema desplegará la tabla información a registrar en el formulario de radicación, permitiendo realizar las siguientes acciones:

- Si se desea borrar el registro de la tabla, se debe seleccionar el botón borrar.
- Si se desea borrar los registros de la tabla y agregar registros nuevos, se debe seleccionar el botón “Limpiar formulario”.
- Si se desea ingresar los registros en el formulario, seleccionar el botón “Pasar datos al formulario”.
- Finalmente si se desea regresar al formulario sin ingresar ningún registro, se debe dar click en “cerrar”.

**Resultados de búsqueda**

	Identificación	Razón Social	Representante Legal	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico
<b>R</b> <b>P</b> <b>E</b>	860066942	COMPENSAR EPS		AV 68 49 A 47	4280666	
<b>R</b> <b>P</b> <b>E</b>	860066942 NIT	CAJA COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR		AV 68 NO 49A-47 TORRE A PISO 1	4280666	
<b>R</b> <b>P</b> <b>E</b>	8600669427 NIT	COMPENSAR-CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR		AV 68 NO 49A 47	4441234	

**Información a registrar en el formulario de radicación**

Opciones		Identificación (TI, CC, NIT)	Nombre o Razón Social	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico
<b>Modificar</b> <b>Borrar</b>	Remitente	860066942	COMPENSAR EPS	AV 68 49 A 47	4280666	
<b>Modificar</b> <b>Borrar</b>	Predio					
<b>Modificar</b> <b>Borrar</b>	ESP					

- Es importante recordar que para que la información a registrar en el formulario de radicación pase correctamente se debe seleccionar el botón **R** si desea usar el registro como Remitente y/o **P** si desea usar el registro como predio y/o **E** si desea usar el registro como ESP.

El sistema desplegará un aviso de confirmación para pasar los datos al Formulario.

**Resultados de búsqueda**

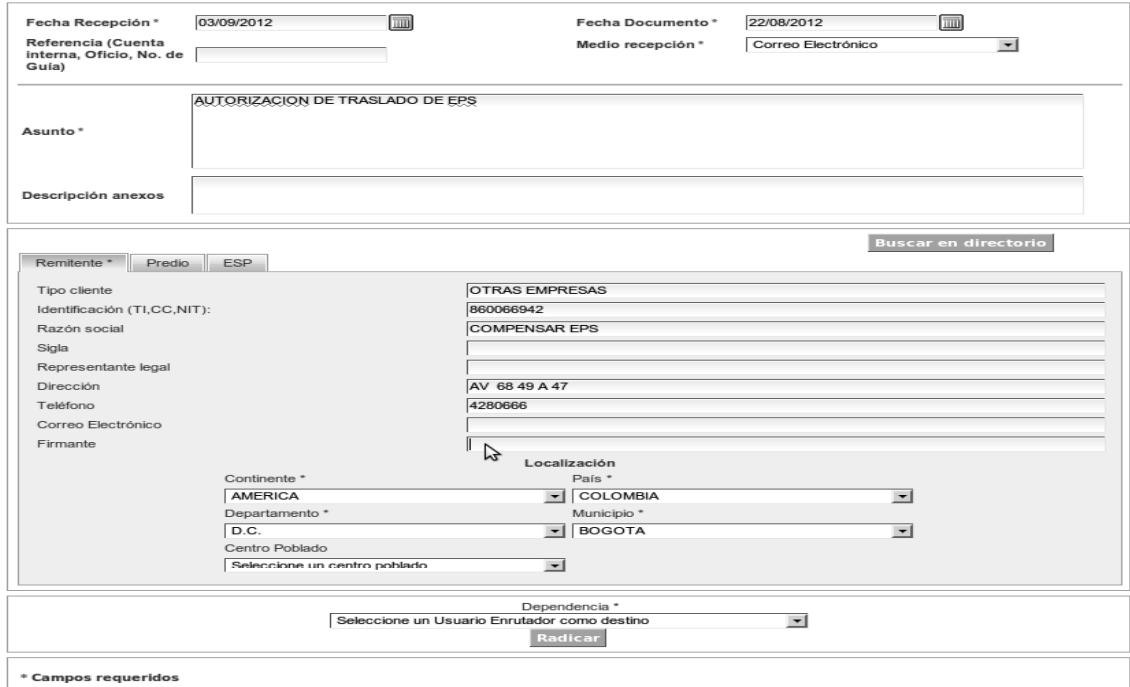
	Identificación	Razón Social	Representante Legal	Dirección	Teléfono
<b>R</b> <b>P</b>					4280666
<b>R</b> <b>P</b>					4280666
<b>R</b> <b>P</b>					4441234

**Confirmación**

Se encuentra a punto de pasar los siguientes campos al formulario de radicación, si desea continuar, presione Continuar, de lo contrario haga click en Cancelar:

- REMITENTE

Una vez seleccionada la opción “continuar” aparecerá el siguiente formato



The form contains the following fields and sections:

- Fecha Recepción \***: 03/09/2012
- Fecha Documento \***: 22/08/2012
- Referencia (Cuenta interna, Oficio, No. de Guía)**: [Empty]
- Medio recepción \***: Correo Electrónico
- Asunto \***: AUTORIZACION DE TRASLADO DE EPS
- Descripción anexos**: [Empty]
- Remitente \***: Predio | **ESP**
- Buscar en directorio**: [Button]
- Tipo cliente**: OTRAS EMPRESAS
- Identificación (TI,CC,NIT):** 860066942
- Razón social**: COMPENSAR EPS
- Sigla**: [Empty]
- Representante legal**: [Empty]
- Dirección**: AV 68 49 A 47
- Teléfono**: 4280666
- Correo Electrónico**: [Empty]
- Firmante**: [Empty]
- Localización**:
  - País \***: COLOMBIA
  - Departamento \***: D.C.
  - Municipio \***: BOGOTA
  - Centro Poblado**: Seleccione un centro poblado
- Dependencia \***: Seleccione un Usuario Enrutador como destino
- Radicar**: [Button]
- \* Campos requeridos**

Se deben diligenciar las casillas de “**Firmante**”, con el nombre de la persona que suscribe el documento, se selecciona la dependencia a la cual se direccionará la comunicación y por último se da click en “**radicar**”. Aparecerá el siguiente mensaje:



Si se está seguro de la dependencia destino, se debe dar click en la opción “**crear radicado**” y el sistema desplegará un aviso de confirmación de creación del Radicado y el número respectivo:

**Radicación de entrada con soporte**

Mensajes del sistema
<b>Radicado creado con éxito</b>
Debug



**Sticker Tipificar**

Se ha generado el radicado número: 20125290428632

Si en la búsqueda de registros para la radicación no se encuentran datos, se deberá crear el cliente en el directorio, para lo cual deberá diligenciar los datos correspondientes al cliente a crear:

No se encontraron resultados

La búsqueda por:

- Identificación: 51845088

No produjo resultados. Si desea crear un cliente con la información ingresada haga click en el botón **Crear Cliente**, de lo contrario, intente de nuevo la búsqueda.

**Crear Cliente**

Información a registrar en el formulario de radicación

Opciones	Identificación (TI, CC, NIT)	Nombre o Razón Social	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico
Modificar Borrar	Remitente				
Modificar Borrar	Predio				
Modificar Borrar	ESP				

Limpiar Formulario Cerrar Crear Cliente

Debe ingresar un REMITENTE antes de volver al formulario.

---

Formulario de creación (Esta información modifica el directorio)

Identificación :

Primer Nombre : \*

Segundo Nombre :

Primer Apellido : \*

Segundo Apellido :

Dirección : \*

Teléfono :

Correo Electrónico :

Diligencie la información de acuerdo a las siguientes siglas:

- Carrera = KR
- Calle = CL
- Transversal = TV
- Diagonal = DG
- Avenida Carrera = AK
- Avenida Calle = AC
- Avenida = AV
- Número(N,#) = N

Tipo de Cliente :

Localización \*

Continente \*  País \*

Departamento \*  Municipio \*  Centro Poblado

**Guardar**

Una vez creado el cliente se continuará el proceso de radicación como se señaló anteriormente

### 8.1.1.8. RADICACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS

Se debe seguir el siguiente trámite: El servidor responsable del correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) o del de cada una de las Direcciones Territoriales, imprime los correos electrónicos recibidos y la constancia de recibido en el correo respectivo, en el nivel central se separan los documentos por código de radicación 529 y 810, graba los archivos anexos en CD si es el caso y se adjuntan al correo impreso correspondiente, se



cuentan y anotan en el correo impreso la cantidad de folios, radica en el sistema ORFEO y entrega al auxiliar digitalizador.

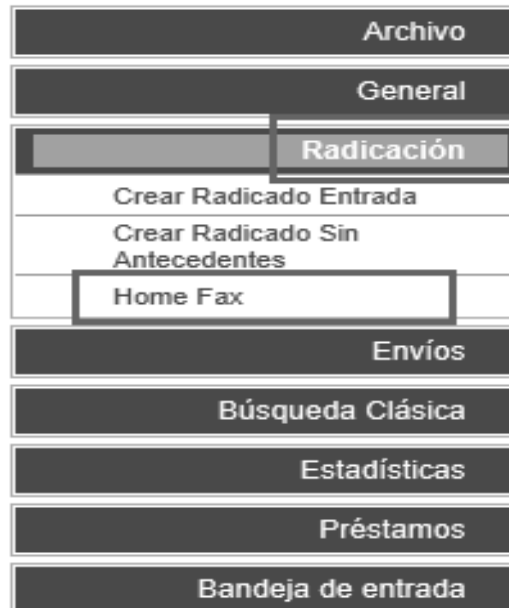
La constancia de recibido en el correo [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) para cada uno de los documentos a radicar debe digitalizarse conjuntamente con el documento anexo si lo hay, como evidencia de la fecha de recibido del correo y el documento con el fin de que quede independiente de la fecha del sticker de radicación. Es decir, que en cada radicado debe quedar una copia del correo recibido en esta Entidad que fue remitido por la persona o empresa que envió el correo.

Para las demás sedes territoriales se realizan las actividades anteriormente descritas sin la separación por código 529 u 810.

Como se señaló en el numeral 8.1.1.4 Recepción de documentos por correo electrónico, para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 61 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", a todo ciudadano que envíe comunicaciones oficiales a través del correo institucional, [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) o a través del de las Direcciones Territoriales, se le deberá confirmar, vía correo electrónico, la recepción de su comunicación en la entidad, la fecha de recibido y el número de radicación.

#### **8.1.1.9. RADICACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS POR FAX**

Para radicar un fax, el auxiliar de radicación deberá seleccionar en la ventana principal del sistema ORFEO el botón **Radicación** y posteriormente opción **Home Fax**





El sistema desplegará la ventana **Radicación Fax**, seleccione el botón **Bandeja de Entrada**.

**Radicación Fax**

Mensajes del sistema <<

Debug >>

**RADICACIÓN FAX**

1. **Bandeja de Entrada**
2. Estado Módem
3. Fax Histórico

El sistema desplegará la **Bandeja de Entrada** donde podrá consultar los faxes recibidos, y podrá seleccionar el fax que desea consultar.

Entrada Estado Módem Fax Histórico

**Lista de Fax Recibidos**

Opciones

Radicar Ver PDF Reconvertir PDF Descargar PDF Descargar TIFF Borrar

**Bandeja de Entrada**

<< < pagina 1 de 1 > >>

Archivo	Fecha Recepción	Duración	Pags	Número Fax	Reserva
fax000127465	2012-10-18 19:32:59	0 segs	2	3170833	MARDILA 2012-10-19 07:45 33
fax000127463	2012-10-18 17:53:56	0 segs	1	I.S.A.E.S.P	MARDILA 2012-10-19 07:52 51

En la ventana de visualización se podrá ver el fax seleccionado, inmediatamente se debe seleccionar el botón **Radicar**

Entrada Estado Módem Fax Histórico

Archivo PDF - fax000127465

2012-10-18, 19:28 ARCHIVO XM 3170833 >> Orfeo P 1/2

CITese 008512-1 XM  
MEDELLIN, OCT-18-2012 10:21 AM  
ORIGEN : 6025 VIA : 4,2

6025-42

Doctor  
CARLOS ALBERTO GÓMEZ GÓMEZ

Disminuir Aumentar

**Lista de Fax Recibidos**

Opciones

Radicar Ver PDF Reconvertir PDF Descargar PDF Descargar TIFF Borrar



El sistema desplegará el formato **Verificación Previa**, en el cual se deberá confirmar que el documento no haya sido enviado a la entidad por otro medio y no haya sido radicado con anterioridad, esta búsqueda debe hacerse por nombre de la empresa, por cuenta interna, por número de radicado si trae mencionado alguno, y/o nombre de quien firma.

Si se encuentran documentos que ya han sido radicados, se deben borrar y en observaciones se debe anotar la razón por la que se borra y el número con el que fue radicado. Si se encuentra diferencia en la cantidad de folios y anexos se radica nuevamente asociándolo al radicado inicial.

Si vienen cortados o llegan en diferentes consecutivos perteneciendo a un mismo radicado, se deben unir las imágenes para lo cual se deben guardar en el escritorio y se pegan cuando se vayan a enviar las imágenes.

Si el documento no ha sido radicado por otro medio, se debe seleccionar el botón **Crear Nuevo Radicado**. Inmediatamente el sistema desplegará el formato **Radicación de Entrada con Soporte**, en donde se debe diligenciar los datos correspondientes al Radicado que desea crear, finalmente se selecciona el botón **Radificar**.

Una vez se confirma la creación del radicado, el sistema desplegará la ventana con el Radicado Creado y en la parte inferior de la ventana se podrá consultar el número de Radicado.

#### 8.1.1.10. RECOMENDACIONES GENERALES DE RECEPCIÓN DOCUMENTAL:

Para los documentos de la sede central de la Superintendencia, se diferenciará el código de radicado con 529 y con 810 si es para la Dirección Territorial Centro; asimismo se radicará por ventanillas diferentes.

Los campos que se describen a continuación, deben ser digitados obligatoriamente teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:



**Firmante:** Ingresar los datos correspondientes a la persona que firma el documento en representación de una empresa o entidad.

**Asunto:** El asunto debe ser muy claro y conciso, según el contenido del documento y la referencia que éste tenga, pues es el medio básico de búsqueda de las comunicaciones. Para los recursos es importante incluir el tipo documental Recursos de Apelación (RAP), Silencio Administrativo Positivo (SAP), Recursos de reposición (REP), Recursos de Queja (REQ), Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y el nombre del demandante.

Asimismo cuando un documento es anexo o asociado a uno que ya existe, hacer referencia al radicado con frases como “*Respuesta al radicado...*, etc.” Es importante igualmente que el número de guía quede registrado en el asunto.

**Medio de Recepción:** Seleccionar entre las opciones Correo, Fax, E-mail, Internet, Telefónico y Personal.

**Descripción de anexos:** Ingresar los datos de los diferentes soportes como disquete, CD, revistas, etc.

**Dependencia a la cual será radicada:** Seleccionar la Dependencia responsable del trámite del documento.

Los documentos deben ser direccionados teniendo en cuenta las competencias de cada una de las dependencias de la Superintendencia, en caso de duda se sugiere consultar al técnico del outsourcing, al Coordinador del outsourcing o al Coordinador del Grupo Gestión Documental.

En lo posible y siempre que exista la información, se deben diligenciar los tres campos (predio, usuario, ESP) de ORFEO. Radicado el documento de entrada, se deben imprimir tres copias del sticker, una se coloca en el documento original en un lugar visible que no oculte información importante del documento que se radica (generalmente, parte superior derecha), otra en la carpeta y otra para la copia del documento si la hay, Si se anexan documentos tales como CD, planos, etc., se imprimirá y colocará en ellos otra copia del sticker.

El documento debe ser ubicado inmediatamente dentro de una carpeta, verificando que el sticker del documento sea idéntico al de la carpeta.

Si al llamar el radicado con la pistola lectora, no se genera lectura, se digita el número de radicado. Para digitalizar se verifica que el documento coincida con el sticker y se revisa si éste viene impreso en una o dos caras, para así digitalizar ambas caras. Una vez digitalizado se mejora la calidad de imagen por estado original (borroso) o impurezas (rayas, sombras) del documento y que no sean parte del contenido. Finalmente se verifica el número de folios reportado en el digitalizador ORFEO SCAN con el anotado en el documento físico.



**El tiempo establecido para la digitalización de documentos de entrada, bajo condiciones normales, es de máximo 2 horas después de su radicación.**

El servidor asignado del GCGD debe realizar el control de calidad aleatorio, utilizando el formato "Control de Calidad Radicación de Entrada" "GD-F-030 con el fin de verificar que la radicación de documentos se realice correctamente.

En caso de ser necesario el Coordinador del GCGD generará acta de salto de consecutivos para controlar la numeración de radicados del Sistema ORFEO, utilizando el formato "Acta de Salto de Consecutivo" "GD-F-032, ORFEO:

En la digitación de los datos se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

<b>CAMPO</b>	<b>DIRECTRIZ PARA LA RADICACIÓN</b>	<b>ASPECTOS A TENER EN CUENTA</b>
Documento	Solo contendrá caracteres numéricos	No debe contener letras ni caracteres especiales como: /&<>"{ )
Nombre (Razón social)	Se digitará en mayúscula sostenida el nombre sin signos de puntuación. Para el caso de la Ñ se remplazará siempre por la N	No se deben encontrar nombres de menos de tres letras.  Verificar que los datos del nombre estén correctos.
Primer apellido o abreviatura que indica el nombre de la empresa o entidad.	Se digitará en mayúscula sostenida el apellido sin signos de puntuación. Para el caso de la Ñ se remplazará siempre por la N.  Sigla o abreviatura como se encuentra registrada en el documento.	No se deben encontrar apellidos de menos de tres letras.  Verificar que los datos del apellido estén correctos.  Verificar que las letras que comprenden la sigla o abreviatura estén correctas.
Segundo apellido o representante legal	En el caso de encontrarse la primera inicial se digitará sin punto.  Se digitará el segundo apellido completo del representante legal en mayúscula sostenida.  Verificar que el segundo apellido del representante legal esté correctamente escrito.	No se deben encontrar apellidos de menos de tres letras.  Verificar que los datos del segundo apellido estén correctos.  Verificar que los datos del representante legal estén correctos.



CAMPO	DIRECTRIZ PARA LA RADICACIÓN	ASPECTOS A TENER EN CUENTA
Dirección*	<p>Utilizar las siguientes siglas, así: <b><u>Ver cuadro siguiente “Abreviaturas utilizadas para envío de correspondencia”.</u></b></p> <p>Para todos los casos se utilizará el signo N° para identificar el número.</p> <p>En el caso de las veredas, pueblos, fincas, se digitará toda la información registrada por el remitente.</p>	<p>En las ciudades grandes, revisar que las direcciones comiencen por calle, carrera, transversal o diagonal puesto que en esas ciudades la nomenclatura común es ésta.</p> <p>Verificar las poblaciones que no son grandes ciudades, las cuales pueden corresponder a vereda, alto, para efectuar el ingreso de la información.</p> <p>Verificar que la dirección coincida con la registrada en el documento.</p> <p>Verificar en cada documento la dirección a la que se debe remitir la comunicación de respuesta o notificación según lo informen en el oficio.</p>
Teléfono	Como mínimo debe contener 7 dígitos y no debe iniciar por cero.	
E-mail	Debe tener la siguiente característica: letras o dígitos, símbolo @, letras o dígitos, un punto y tres letras (com., edu., gov.), en su defecto puede ir acompañado de un punto y dos letras (co, es, mx).	Verificar que la Dirección del e-mail contenga los datos descritos.

CAMPO	DIRECTRIZ PARA LA RADICACIÓN
<b>CUENTA INTERNA</b>	<p>Para el diligenciamiento de los Recursos de Apelación se debe ingresar la siguiente información de acuerdo con el sector:</p> <p>NIC: Número de identificación para los recursos del sector de Energía. También se puede ingresar el número de Matrícula o número de póliza.</p> <p>CI: Número de identificación para los recursos del sector de Acueducto.</p>

**Radicación de solicitudes acerca del Manual General de Contabilidad MGC (ver AT-P-012)**

Para enrutar las comunicaciones relacionadas con Normas Internacionales de Contabilidad e Información Financiera de Aceptación Mundial, se pueden tener como guías orientadoras para identificar temas relacionados con Normas Internacionales de



Contabilidad e Información Financiera de aceptación mundial, cuando se hable de lo siguiente:

- Modelo General de Contabilidad para Empresas Prestadoras de Servicios Públicos, en convergencia con los estándares internacionales de contabilidad e información financiera de aceptación mundial. -abreviatura: MGC-
- Normas Internacionales de Contabilidad -abreviatura: NIC o NICS-
- Normas Internacionales de Información Financiera - abreviatura NIIF
- International Financial Reporting Standards -abreviatura IFRS-

**Estos documentos deben ser direccionados al Despacho de la Delegada de Acueducto o Energía según el caso**

**ABREVIATURAS UTILIZADAS PARA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA (ENTRADA Y SALIDA):**

Descripción	Abreviatura	Descripción	Abreviatura
Agrupación	Agr.	Finca	Finca
Apartado Aéreo	AA	Etapa	Etapa
Apartamento	Apto	Hacienda	Hda.
Autopista	Autop.	Indígena	Indig.
Avenida	Av.	Inspección	Insp.
Avenida Calle	AK	Inspección de Policía	Insp de Pol.
Avenida Carrera	AC	Interior	Int.
Barrio	Barrio	Kilómetro	Km.
Bis	Bis	Local	Local
Bloque	Blq.	Lote	Lote
Bodega	Bdg.	Manzana	Manz.
Calle	Cl	Municipal	Mpal.
Carrera	K	Norte	Nte.
Carretera	Carret.	Número ó # ó NO., etc.	No
Carretera Central	Carret. Ctral.	Occidente	Occ.
Casa	Casa	Oeste	Oeste
Casco Urbano	Casco Urbano	Oficina	Of.
Caserío	Caserío	Parcela	Parcela
Célula	Célula	Piso	P.
Central	Ctral.	Plaza principal	Plaza Ppal.
Centro Comercial	Centro Ccial.	Plazuela	Plazuela
Ciudad	Ciudad	Puerto	Pto.
Ciudadela	Ciudadela	Resguardo	Resguardo
Comunal	Comunal	Rural	Rural
Comunidad	Comunidad	Sector	Sect.



Descripción	Abreviatura	Descripción	Abreviatura
Conjunto	Conj.	Supermanzana	Supermz.
Corregimiento	Correg.	Sur	Sur
Departamental	Deptal.	Teléfono	Tel.
Departamento	Depto.	Torre	Trr.
Diagonal	Dg.	Transversal	Tv
Edificio	Edif.	Troncal	Troncal
Entrada	Entrada	Urbanización	Urb.
Esquina	Esq.	Vereda	Vrda.
Estación	Estac.	Vía	Vía
Este	Este		

#### 8.1.1.11. VERIFICACIÓN CONSECUTIVO DE ENTRADA

En las primeras horas del día, el servidor responsable que recibe los documentos de entrada verifica que el consecutivo de radicados físicos se encuentre completo y entrega al archivo generando el Reporte de radicación y digitalización para continuar con su organización,

#### 8.1.1.12. DIRECCIONAMIENTO

Es la actividad tendiente a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario y se relaciona con el flujo de los documentos al interior de la Entidad.

En el direccionamiento de los documentos recibidos mediante la página web institucional, el auxiliar radicador tipificará los documentos asignándolos al área respectiva, según el asunto y aplicando la Tabla de Retención Documental correspondiente.

Cuando los documentos llevan anexos, estos se registran en el ítem DESCRIPCION DE ANEXOS, en el caso que dichos anexos sean CD's, planos, memoria USB, cartillas, etc., se registrarán especificando el tipo de anexo que acompaña el radicado, el cual debe ser remitido junto con el radicado al área de archivo y allí se almacenará en el espacio destinado para este tipo de materiales especiales. El servidor a quien se asigna el radicado en cada área, una vez reciba el radicado virtual, decidirá si requiere solicitar los anexos en calidad de préstamo del archivo.

#### 8.1.2. TRAMITE DOCUMENTAL

El Jefe de la dependencia y / o Servidor asignado, recibe por Orfeo el documento, y en caso de ser necesario asigna para trámite.

En caso de detectar que la competencia del documento asignado no es de la dependencia, se debe reasignar de manera inmediata a la dependencia competente, si no conoce que dependencia debe tramitarlo, se reasignará al Coordinador del GCGD, para su respectiva reasignación.



**Orfeo** Grupo Centro De Gestion Documental Y Correspondencia  
VILMA ESPERANZA POLO CORDOBA

Usted está aquí: Orfeo > Gestion Documental > Consultar Contenido Bandeja

**Contenido de: ENTRADA**

Mensajes del sistema

Debug

Agendar Descargar **Reasignar** Devolver Tipificar Modificar tipificación Eliminar tipificación Incluir en exp. Informar radicado Remover informado Solicitar Vo.Bo. Solicitar fisico Iniciar proceso

Leídos No leídos

Selecione una carpeta Mover

Bandeja de entrada Resultados Búsqueda Documentos Radicados (11)

En ambos casos la reasignación o remisión debe realizarse tan pronto como se evidencie que no es de su competencia

Ante el recibo de una comunicación que no es competencia de la Entidad, se debe radicar y direccionar al Grupo PQR, para que estos realicen el respectivo traslado, utilizando los formatos "Oficio membrete radicado "GD-F- 012 y/o "Carta membrete radicado "GD-F-007 – ORFEO.

Si el documento es de competencia de la dependencia respectiva, el Jefe reasigna por Orfeo al servidor encargado del tema, quien lo tipifica, asocia y/o crea expediente.

**Orfeo** Grupo Centro De Gestion Documental Y Correspondencia  
VILMA ESPERANZA POLO CORDOBA

Usted está aquí: Orfeo > Gestion Documental > Tipificar Radicado

**Tipificar documento radicado**

Mensajes del sistema

Debug

Serie\* 17-DERECHOS DE PETICION

SubSerie\* 01-DERECHOS DE PETICION DE INTERES PARTICULAR Y/O IN

Tipo de documento\* 0054-RESPUESTA DERECHO DE PETICION

\* Campos requeridos

Tipificar Cerrar

ENTRADA(11)

Si el documento no se encuentra asociado a expediente, se ingresa a la pestaña "expediente" y se crea el mismo en el icono "Crear"

En caso de tener expediente de ingresa por la pestaña "expediente" y se ingresa por el icono "Incluir en "



Posteriormente el Servidor estudia el caso y proyecta respuesta utilizando los formatos establecidos por el SIGME y el Manual Estilo de la Superservicios CO-M-001 enviándola al Jefe de la dependencia por Orfeo – Solicitar Vo. Bo.

Una vez el documento se ha revisado y aprobado por el Jefe de la dependencia lo devuelve al servidor que proyectó la respuesta para su trámite documental.

Una vez el servidor recibe por Orfeo el documento con el Vo.Bo. Lo radica, imprime original y una copia para la firma del Jefe de la dependencia, una vez firmado se notifica para envío,



Una vez se ingresa por Notificar para envío, se busca el número de radicado y se le da consultar para que el sistema arroje el documento se pueda enviar el documento.



Posteriormente el servidor elabora el sobre con datos completos del remitente y destinatario, incluye la documentación (con anexos si los tiene) dentro del sobre y la lleva al Área de Gestión Documental utilizando el formato "Entrega de correspondencia a Gestión Documental GD-F-039", el cual lo arroja el sistema Orfeo a través del icono "Generar listado de entrega"



The screenshot shows the ORFEO system interface. At the top, it says "Grupo Centro De Gestion Documental Y Correspondencia" and "FABIO ENRIQUE ARIAS ROJAS". The user is logged in as "Usted está aquí: Orfeo > Gestion Documental > Consultar Radicados Notificacion Envio". The main heading is "Búsqueda Notificar Para Envío". There are several tabs: "Archivo", "General", "Radicación", "Envíos", "Búsqueda Clásica", "Estadísticas", "Préstamos", and "Bandeja de entrada". The "Bandeja de entrada" tab is active, showing a list of folders: ENTRADA(147), SALIDA(0), MEMORANDOS(0), CIRCULARES(0), RESOLUCIONES(0), CONTRIBUCIONES(0), POR VoBo(0), and DEVUFTOS(0). The main content area shows search filters: "Entregado" (checkbox), "Fecha Inicial Radicado" (25/06/2013), "Fecha Final Radicado" (25/07/2013), and "Número de radicado" (20131310036013). There is a "Consultar" button and a "Generar Listado de Entrega" button.

Al recibir los documentos el GCGD procede a realizar el trámite de envío, de acuerdo a las políticas de envío de la entidad.

### 8.1.3. ENVÍO DE DOCUMENTOS

#### 8.1.3.1. POLÍTICAS

- El horario de atención es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua, pero si se requiere que los documentos sean enviados el mismo día deben, ser entregados al CGDC antes de las 11:30 a.m. Los documentos que se reciban después de este horario, serán enviados el día hábil siguiente.
- La copia debe tener la firma de la persona que remite. La Resolución 20101300043985 del 18 de noviembre de 2010 establece los cargos de la Superintendencia autorizados para suscribir comunicaciones oficiales externas.
- En la medida que las dependencias produzcan documentos para enviar deberán entregarlos al Grupo Centro de Gestión Documental, sin dejar agrupar una cantidad semanal, quincenal o mensual de comunicaciones, ya que esto genera una recarga del volumen de trabajo innecesaria en ésta área, con las consecuentes demoras en sus actividades
- Es importante resaltar que los envíos tanto de -1, -3, -5 y -6 primero se deben notificar para envío y tipificar en el sistema ORFEO y luego se realiza la digitalización de ellos.
- Con el fin de evidenciar la entrega de los documentos al CGDC, éstos deberán estar relacionados en el formato GD-F-039 "Entrega de correspondencia a gestión documental", el cual es generado por el sistema ORFEO, o en su defecto en el libro "Registro de Correspondencia" para las dependencias autorizadas que se relacionan a continuación:



Despacho del Superintendente Secretaria General Oficina de Control Disciplinario Interno Despacho de la Delegada para Energía y Gas Combustible Despacho de la Delegada de AAA Dirección Administrativa- Despacho Grupo de Servicios Generales Grupo de Almacén e Inventarios	Grupo de Contabilidad Grupo de Gestión Documental Grupo Control Interno Grupo Talento Humano Grupo Contratos Grupo Presupuesto Grupo Tesorería
--	--

El hecho de que se esté exento de presentar el formato GD-F-039, no exime a los servidores del deber de **notificar para envío y tipificar** el documento antes de ser entregado en el GCGD nivel central y/o territoriales.

- Todas las comunicaciones de salida deben tener registrado el nombre y cargo de las personas que proyectan y revisan la comunicación que se envía.
- Control de calidad de devoluciones: la solicitud de control de calidad se puede realizar para aquellos radicados que se encuentran en estado de devuelto y que previa validación se observe que los datos de correspondencia son correctos y la agencia de correo no realizó la entrega.

La solicitud de control de calidad no se puede solicitar para aquellos radicados que se encuentran en estado de devuelto y con motivo de NO RECLAMADO, ya que estos radicados corresponden a los dejados en lista de correo que hayan permanecido más de 30 días en la oficina o agencia.

Tampoco se puede solicitar control de calidad para los radicados en estado de devuelto y con motivo de CERRADO que contengan un destino a personas naturales, si el destino es Empresa y su motivo de devolución CERRADO se puede solicitar el control de calidad.

Se debe tener en cuenta que este trámite se debe solicitar para aquellos radicados que no se vean afectados por su tiempo de respuesta, ya que el control de calidad es remitido a la agencia de correo, quienes cuentan con un tiempo estimado de respuesta de 15 a 20 días hábiles luego del retorno del envío a la compañía.

Por otro lado se indica que se puede solicitar un control de calidad por radicado.

- Los documentos deben elaborarse en los formatos SIGME y dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Estilo CO-M-001, en original y una (1) copia debidamente firmadas, las cuales deberán ser entregadas directamente por la dependencia a las personas que manejan envíos en gestión documental, nivel central y territorial. Se deben imprimir y firmar original y copia del documento: una para el envío, que debe ir en sobre sellado, y la otra una vez digitalizada, ira a conformar el expediente respectivo, si se tiene, de lo contrario ira a un consecutivo de salida.



Los documentos se envían en sobre sellado para conservar la privacidad y evitar la pérdida de los anexos

- Cuando se hace entrega de correspondencia para enviar, quien entrega debe usar obligatoriamente sobres (nada puede enviarse sin sobre), y cada envío debe estar separado en su empaque individual con los datos completos del remitente y destinatario (Revisar circular interna 20105000000114 del 10-08-2010). La responsabilidad del contenido del sobre, corresponde al servidor o dependencia que hace entrega del sobre para enviar. El personal encargado de correspondencia no destapa los sobres para enviar.
- La dependencia productora del documento debe especificar si requiere enviarlo por correo certificado o por correo normal, para lo cual deberá colocar en el sobre el sello de “CERTIFICADO” que informa si la comunicación se envía por correo certificado, según circular 20115000000084 del 7 de abril de 2011 De no tener sello, se enviará por correo normal o postexpress de acuerdo con el cubrimiento a nivel nacional. A continuación se describen los beneficios y cubrimiento de cada uno de los tipos de envío que ofrece Servicios Postales Nacionales S.A., empresa que presta el servicio de correo a la Superintendencia de conformidad con el artículo 1 del Decreto 2563 de 1985 y la Ley 1369 de 2009.
- Cuando al momento de radicar una comunicación de salida (-1) desde el radicado padre (-2), los datos de entrada no son correctos, se debe radicar de igual forma, escogiendo en el sistema: Destinatario, Predio o ESP y posteriormente se modifican los datos en el radicado de salida (ingresando al radicado cuando se encuentra en la carpeta de Salida). En caso de encontrar información errada en los radicados de entrada, el servidor debe informar inmediatamente al Grupo de Gestión Documental, para que se realice la modificación. Esta información es de suma importancia para intensificar controles y minimizar posteriores devoluciones.

#### **▲ Tipos de correo con que cuenta la SSPD a través de la agencia de correo**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del Decreto 2563 de 1985, los Ministerios, Departamentos Administrativos, Superintendencias y las entidades territoriales descentralizadas de todos los órdenes administrativos, deben remitir los envíos de correspondencias y objetos a través de la Administración Postal Nacional –ADPOSTAL–, entidad liquidada mediante el Decreto 2853 de 2006. En pro de garantizar la continuidad en la prestación del Servicio Postal y teniendo en cuenta el artículo 4 del Decreto 2853 de 2006, en especial los Numerales 2 y 7, el Gobierno Nacional, por intermedio del Ministerio de Comunicaciones, expidió el Decreto 2854 de 2006, por medio del cual se designa a la sociedad Servicios Postales Nacionales S.A., como la encargada de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios Postales, convirtiéndose así en el Operador Postal Oficial.



Por su parte Ley 1369 de 2009, "por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones", en su artículo 15 señala que el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo "será el único autorizado para prestar los servicios de correo a las entidades definidas como integrantes de la Rama Ejecutiva, Legislativa y Judicial del Poder Público".

Por lo anteriormente señalado, los servicios de recolección, admisión, clasificación, curso, entrega y devolución de envíos de correspondencia que se generan en las diferentes dependencias de la SUPERINTENDENCIA, son prestados por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. a nivel urbano, nacional e internacional, a través de las siguientes modalidades de correo:

**Correo Normal:** Servicio que permite comunicarse a través del correo, con el país y el mundo a una tarifa económica.

**Características:**

Cobertura	Urbana	Nacional	Internacional
<b>Tiempos de entrega</b>	2 a 3 días hábiles	3 a 6 días hábiles	Acorde a las políticas del país de destino
<b>Forma de entrega</b>	Bajo puerta o en buzón del destinatario. En poblaciones apartadas, zonas veredales y de difícil acceso (orden público, condiciones de difícil acceso)		Acorde a las políticas del país de destino
<b>Intentos de entrega</b>	Uno (1)		Acorde a las políticas del país de destino
<b>Rastreo y Seguimiento</b>	El servicio no incluye guía, ni seguimiento, ni acuse de recibo. Por lo tanto no aplica indemnización.		
<b>Certificación y prueba de entrega</b>	No aplica		
<b>Devoluciones</b>	El envío será devuelto bajo puerta o en buzón, a la dirección suministrada por el remitente; en caso de ser publicado en una lista de correos, el envío permanecerá 30 días calendario en ésta antes de su devolución.		
<b>Peso</b>	0 a 2 Kg. por envío		

**Correo Postexpress:** Servicio de mensajería especializada con el cual los envíos llegan a las principales poblaciones del país, acompañados siempre por la prueba de entrega en la que se registran los datos del remitente, destinatario y la entrega de envío. A través de este servicio se genera una guía, la cual retorna a la Entidad con los datos de la entrega del documento (firma o sello de quien la recibió y la fecha), es decir, no se requiere solicitar la guía a la empresa del correo, sin embargo, sus pruebas de entrega no tienen el reconocimiento de certificación válida judicialmente como ocurre con el correo certificado.



**Características:**

<b>Cobertura</b>	<i>Nacional, Ciudades principales y algunas poblaciones (136 destinos)</i>
<i>Tiempo de Entrega</i>	De 1 a 2 días hábiles entre ciudades sede regional y áreas metropolitanas, <i>entre 2 y 3 días hábiles, en ciudades fuera de sede regional. NA para poblaciones apartadas.</i>
<i>Peso</i>	Hasta 80 kilos
<b>Dimensiones</b>	El largo no debe superar 1,50 cms., y la sumatoria de sus lados no debe ser mayor a 3 mts., teniendo en cuenta el largo.
<i>Forma de entrega</i>	Bajo firma de una persona mayor de edad que se encuentre en la dirección de destino. Las entregas son únicamente en la dirección de destino. (En las poblaciones apartadas se entrega en los centros operativos de 4-72. En las zonas veredales y en zonas de difícil acceso del país por orden público, condiciones geográficas, etc., la entrega es a través de la lista de correos 4-72 en el centro operativo más cercano)
<i>Intentos de Entrega</i>	Dos (2) <sup>1</sup>
<i>Prueba de Entrega</i>	P. Jurídicas: Será enviada entre 8 y 20 días calendario después de cumplidos los tiempos de entrega, en la dirección que el remitente dejó registrada.
<b>Servicio Adicional</b>	Seguro, sólo para envíos que superen los 2Kg.

Cuando se hacen envíos postexpress de comunicaciones oficiales (oficios de salida, etc), la guía debe quedar digitalizada con el documento que se envía; dicha guía quedará físicamente junto al documento enviado.

**Correo certificado:** Servicio que a través de una certificación válida judicialmente, prueba la entrega bajo firma de sus envíos en 1.425 destinos del territorio nacional y 190 países en el mundo. Este servicio permite el manejo de toda clase de correspondencia que requiera de tratamiento especial o con seguimiento y control en todos sus procesos a nivel nacional. Una vez impuesto el envío en la oficina postal se recibe un comprobante de imposición. La distribución o entrega se realiza en cada dirección de destino, obteniendo la firma e identificación de quien recibe el envío la cual puede ser a través de planilla o guía sipost.

<sup>1</sup> Si en el primer intento no es posible realizar la entrega por estar cerrado (Causal CE), se deja un aviso en el cual se informa la fecha de la próxima visita. Si en el segundo intento no es posible realizar la entrega, éste será devuelto a la dirección suministrada por el remitente.



**Características:**

Cobertura	Urbana	Nacional	Internacional
<b>Tiempo de entrega</b>	1 a 2 días hábiles	2 a 5 días hábiles	Acorde a las políticas del país destino
<b>Forma de entrega</b>	Bajo firma de persona mayor de edad, que se encuentre en la dirección de destino al momento de la entrega. En las poblaciones apartadas se entrega en Centros operativos. En las zonas veredales y en las zonas de difícil acceso (orden público, condiciones geográficas, etc.) a través de lista de Correos de 4-72 en el centro operativo.		Acorde a las políticas del país destino
<b>Intentos de entrega</b>	Dos (2). De ser depositado en una lista de correo, el envío permanecerá 30 días calendario. En esta antes de su devolución a remitente o rezagos según aplique		Acorde a las políticas del país destino
<b>Rastreo y seguimiento</b>	En el momento de la imposición se le asigna un número único, que permite su registro y control hasta la entrega de su destino final, para envíos nacional.		Se hace seguimiento hasta la administración postal del país correspondiente.
<b>Prueba de entrega*</b>	De acuerdo a la Ley la empresa tiene 15 días hábiles para expedir la prueba de entrega, ya sea física o electrónica, previa solicitud de la Superintendencia. Para los envíos que permanezcan en lista de correo, está tomará 45 días calendario.		De acuerdo a la Ley la empresa tiene 15 días hábiles para expedir la prueba de entrega, ya sea física o electrónica, previa solicitud de la Superintendencia.
<b>Devoluciones</b>	Si en el segundo intento no es posible realizar la entrega, éste será devuelto a la dirección suministrada por el remitente; en caso de ser publicado en una lista de correos, el envío permanecerá 30 días calendario en ésta antes de su devolución al remitente; de no ser posible su devolución el envío será llevado a la unidad de rezagos, donde aplicará la resolución de rezagos vigente.		
<b>Peso</b>	0 a 80 Kg. por envío		Según país de destino

**Servicio Corra:** Servicio de recolección y entrega a domicilio (intraempresarial), diseñado para empresas que necesitan intercambiar correspondencia con sus sucursales y/o dependencias de forma confidencial a nivel nacional.

Este servicio se presta a través de valijas las cuales son selladas y abiertas únicamente por personal del cliente, lo que garantiza mayor seguridad y confiabilidad en su correspondencia.



**Características:**

<b>Cobertura</b>	Nacional
<b>Tiempos de entrega</b>	De 1 a 2 días hábiles
<b>Forma de entrega</b>	Bajo firma y sello de la entidad receptora. Las entregas son únicamente en la dirección de destino.
<b>Prueba de entrega</b>	Entre 8 y 20 días calendario después de cumplidos los tiempos de entrega, en la dirección que el remitente dejó registrada.
<b>Intentos de entrega</b>	Dos (2)
<b>Peso</b>	Hasta 30 Kg. por valija

**Envíos entre territoriales:**

Teniendo en cuenta que normalmente se realizan envíos de Territorial a Territorial, ya sea por **servicio Corra** (valija) o Postexpress, es necesario e importante que cada vez que se realice alguno de estos envíos se informe por correo electrónico a cada uno de los responsables del Outsourcing en cada territorial (con datos como N° valija, N° Guía postexpress y el contenido del envío, Ej: Memo xxxx, impuestos, sobre para la Sr. o Sra. XXXX), con el fin que se haga el respectivo seguimiento para confirmar que los envíos fueron recibidos en la Territorial correspondiente.

Así mismo, es necesario que los documentos que se reciben para ser entregados a los servidores de cada Territorial, se registren en los respectivos formatos de SIGME (Control de Ingreso de Memorandos GD-F-026), para que quede el soporte y constancia que fueron entregados al servidor respectivo (firmará el recibido).

**Es responsabilidad de los servidores que elaboran los oficios:**

- Elaborar las comunicaciones oficiales en los formatos establecidos, puesto que los documentos que no se encuentren elaborados en dichos formatos, se devolverán para que el servidor responsable los corrija y entregue nuevamente. Para realizar esta devolución se hará uso del formato GD-F-038 "Devolución de Comunicaciones a Enviar por Incumplimiento de Requisitos".
- Diligenciar correctamente los datos de destinatario de las comunicaciones.
- Tipificar los documentos para ser ingresados a sus expedientes respectivos.
- La copia debe tener la firma de la persona que lo remite.
- Se debe verificar que la información del destinatario en el documento físico sea igual a la registrada en el módulo de envío del sistema ORFEO.



- Cuando al momento de radicar una comunicación de salida (-1) desde el radicado padre (-2), los datos de entrada no son correctos, se debe radicar de igual forma, escogiendo en el sistema: Destinatario, Predio o ESP y posteriormente se modifican los datos en el radicado de salida (ingresando al radicado cuando se encuentra en la carpeta de Salida). En caso de encontrar información errada en los radicados de entrada, el servidor debe informar inmediatamente al Grupo de Gestión Documental, para que se realice la modificación. Esta información es de suma importancia para intensificar controles y minimizar los errores que se presenten.
- Hacer entrega de los documentos al Grupo de Gestión documental y Correspondencia, a través del formato GD-F-039, “Entrega de correspondencia a gestión documental”, o en su defecto del libro “Registro de Correspondencia” para las dependencias autorizadas que se relacionan a continuación, como evidencia de la entrega de los documentos a enviar por parte de las dependencias de la Superservicios en los diferentes niveles y sedes territoriales

Despacho del Superintendente Secretaria General Oficina de Control Disciplinario Interno Despacho de la Delegada para Energía y Gas Combustible Despacho de la Delegada de AAA Dirección Administrativa- Despacho Grupo de Servicios Generales Grupo de Almacén e Inventarios	Grupo de Contabilidad Grupo de Gestión Documental Grupo Control Interno Grupo Talento Humano Grupo Contratos Grupo Presupuesto Grupo Tesorería
--	--

**Es responsabilidad de los auxiliares de radicación y digitalización del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia:**

- Verificar que:
  - o Los datos del destinatario coincidan exactamente con los registrados en el sistema ORFEO.
  - o La comunicación haya sido notificada para envío y tipificada en el sistema ORFEO.
  - o La copia esté firmada por la persona que lo remite.
  - o La comunicación haya sido elaborada en el formato establecido en el Sistema de Gestión de Calidad SIGME.
  - o La comunicación cumpla con los parámetros establecidos en el Manual de Estilo para Comunicaciones Oficiales – Proceso de Comunicaciones CO-M-001-V1.

Si no se cumple con alguno de estos cinco requisitos se devuelve a la dependencia productora del documento, se diligencia el formato “Devolución de comunicaciones a enviar por incumplimiento de requisitos GD-F-038”, simultáneamente se avisa a la dependencia vía correo electrónico sobre dicha devolución, para que realicen las correcciones necesarias.



- Clasificar los documentos según la empresa de correo y separarlos de acuerdo a la modalidad de envío, En el caso de la correspondencia que debe ser enviada a través de correo electrónico, la dirección de correo electrónico a la cual será enviada la correspondencia, debe registrarse en el campo “descripción de anexos” del módulo de envíos.
- Descargar los documentos del módulo de envíos del sistema ORFEO y digitalizarlos, y generar el reporte de documentos digitalizados y enviados.
- Imprimir planillas de envío, descargar la base de datos y/o guías de envío, según la modalidad de envío. Separar documentos por planillas de envío. Entregar los documentos y planillas a las agencias de correo. Entregar copias de documentos de envío para digitalizar.
- Cargar la base en el Sistema Sipost generando una orden de servicios por cada tipo de envío, se imprime orden de servicio y se le adjunta la guía a cada sobre.
- Cuando se tenga la base con los datos de radicado, fecha de envío, destinatarios, dirección, ciudad, departamento y número de guía, se coloca la base en recurso compartido con el fin de consultar los datos de envío.
- Ante devolución por agencias de correo, descargar en el sistema los documentos, entregar a la dependencia remitente para la verificación de datos, correcciones y digitalizar el sobre como constancia física de la devolución. “Control de correspondencia devuelta “- GD-F-024

Si se requiere solicitar control de calidad, el jefe de la dependencia que tiene el radicado devuelto debe reasignarlo a la bandeja del Coordinador(a) del Grupo de Gestión Documental, o al Director Territorial, indicando en el asunto la solicitud requerida, quien solicita al técnico del outsourcing que adelante el trámite correspondiente ante la agencia de correo.

Para solicitar el control de calidad a 472 es necesario que el oficio tenga número de radicado, destinatario, dirección de destinatario, ciudad y motivo de la devolución y número de guía; este oficio debe ser incluido en el expediente de la agencia de correo.

La empresa de correo tiene 15 días hábiles para dar respuesta de los controles de calidad, una vez se tenga la respuesta por parte de la empresa deben ser reasignados a la carpeta de quien solicitó el control de calidad con la observación de la empresa de correo, el oficio con el cual nos dan la información del control de calidad se incluye en el expediente respectivo.

Recibida la respuesta de la agencia de correo, el Coordinador(a) del Grupo de Gestión Documental, o el Director Territorial, reasigna el radicado a la dependencia encargada, indicando en el asunto, si el radicado fue entregado de forma satisfactoria, para que de esta manera se realice el cierre del envío, o de lo contrario buscar un nuevo medio de envío.



**Pruebas de Entrega:** Si se llegaran a requerir las pruebas de entrega, las dependencias deben solicitarlas al Coordinador de Gestión Documental, para que se realice el trámite respectivo, en esta solicitud se debe incluir el radicado, fecha de envío, planilla y tipo de servicio

En el caso de las Direcciones Territoriales las Pruebas de Entrega deben ser solicitadas al Técnico del Outsourcing de la respectiva Territorial.

Solo se pueden solicitar pruebas de entrega de los documentos que hayan sido enviados por correo certificado y postexpress

**Sipost:** Después que se ha generado el envío a todos los radicados, se exporta la planilla en excell, posteriormente se carga al Sipost con los campos obligatorios de nombre, destinatario, dirección destinatario, departamento destinatario, peso y en el campo de teléfono destinatario se debe colocar el radicado de Orfeo.

Posteriormente el sistema valida la información cargada y arroja el código postal de cada envío, se imprime orden de servicio y guías que se imprimen en papel troquelado suministrado por 472., las cuales se pegan al radicado correspondiente.

Este sistema permite ver la trazabilidad del envío de cada uno de los documentos, lo cual se puede realizar a través de la página [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co) por seguimiento de envíos, digitando el número de guía.

### 8.1.3.2. RADICACIÓN DOCUMENTOS DE SALIDA

Elabore el documento en la plantilla que se ha descargado a través de SIGME y seleccione dentro del disco duro de su computador, la ubicación en la que va a almacenar el archivo que acaba de elaborar.



- Ingrese al sistema ORFEO y en la carpeta de “**radicación**”, seleccione la opción “**crear radicado sin antecedente**”, se desplegará a continuación el formato de verificación previa, y una vez realizada la búsqueda escoja la opción “**crear nuevo radicado**” si no se encontraron radicados con información similar. Si encuentra resultados en la búsqueda de radicado, puede realizar los procesos de **Vincular Radicado, Asociar Radicado** y **Extraer datos de radicado**.

Una vez seleccionada la opción “**crear nuevo radicado**” se desplegará el formato “**radicación de salida**”, en éste se deben diligenciar los datos correspondientes al



radicado que se desea crear: Referencia, Fecha de Documento, Medio de Envío, Clase Documental, Asunto, Descripción de Anexos y Datos de Destinatario, Predio y/o ESP. En la opción **“clase documental”**, dependiendo de los permisos otorgados, se deberá escoger entre las siguientes opciones:

(-1) Comunicaciones oficiales enviadas

- (-3) Memorandos
- (-4) Circulares
- (-5) Resoluciones
- (-6) Autos

En la parte final del formato **“radicación de salida”** aparece la dependencia seleccionada por defecto la cual corresponde a la del servidor que elabora el documento. Finalmente, diligenciados todos los espacios requeridos se debe seleccionar la opción **“radicar”**.

En la parte final del formato **“radicación de salida”** aparece la dependencia seleccionada por defecto la cual corresponde a la del servidor que elabora el documento. Finalmente, diligenciados todos los espacios requeridos se debe seleccionar la opción **“radicar”**.



Referencia (Cuenta Interna, Oficio, No. de Guía)  Fecha Documento \* 14/09/2012

Medio envío \*

Radicación de: (Clase Documental) \*  (-1) Comunicaciones oficiales enviadas  
(-3) Memorandos  
(-4) Circulares  
(-5) Resoluciones  
(-6) Autos

Asunto\*

Descripción anexos

Destinatario \* Predio ESP

Tipo cliente

Identificación (TLCC/NIT):

Nombres

Primer Apellido

Segundo Apellido

Dirección

Teléfono

Correo Electrónico

Dignatario

Localización

Continente \*  País \*

Departamento \*  Municipio \*

Centro Poblado

Dependencia \* 529-GRUPO CENTRO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDE

El sistema desplegará un aviso de confirmación de creación del Radicado, inmediatamente confirme la creación del radicado o cancele su creación.

Creado exitosamente el radicado, se puede informar a las dependencias necesarias y se debe continuar con la tipificación del documento y la inclusión en expediente:

1. Marque el documento y seleccione la opción **“tipificar”**

**Contenido de: SALIDA**

Mensajes del sistema

Debug

Agendar Descargar Reasignar Devolver **Tipificar** Modificar tipificación Eliminar tipificación Incluir en exp. Informar radicado Remover informado Solicitar Vo.Bo. Solicitar físico Iniciar proceso

Leídos No leídos

Resultados Búsqueda Documentos Radicados (1)										
<input type="checkbox"/>	Número radicado		Fecha radicado	Asunto	E S P	Tipo documento	Días restantes (calendario)	Enviado por	Estado	Carpe
<input type="checkbox"/>	20125290670321		11/09/2012 11:44:24	Solicitud aprobación Vigencias Futuras			-3		EN_GESTION	SALI



2. Escoger la serie, subserie y tipo de documento

**Tipificar documento radicado**

Mensajes del sistema <<  
Debug >>

**Serie\*** Seleccione una Serie  
**SubSerie\*** Seleccione una Sub Serie  
**Tipo de documento\*** Seleccione un Tipo de Documento

\* Campos requeridos

Tipificar Cerrar

Se debe escoger la serie, subserie y tipo de documento

Documentos radicados a tipificar (1)					
<input type="checkbox"/>	Número de radicado	Fecha de radicación	Asunto	Tipo de documento	Enviado por
<input checked="" type="checkbox"/>	20125290670321	11/09/2012 11:44:24	Solicitud aprobación Vigencias Futuras Presupuesto de Funcionamiento 2013		

A continuación, se deberá seleccionar la “**bandeja de salida**”, y dar click sobre el símbolo de la lupa:

Bandeja de entrada

- ENTRADA(0)
- SALIDA(1)**
- MEMORANDOS(1)
- CIRCULARES(0)
- RESOLUCIONES(0)
- CONTRIBUCIONES(0)
- POR VoBo(0)
- DEVUELTOS(0)
- PROYECTOS(0)
- AGENDADOS(0)
- AGENDADOS VENCIDOS(0)
- CON PROCESO(0)
- TAREAS
- PERSONALES

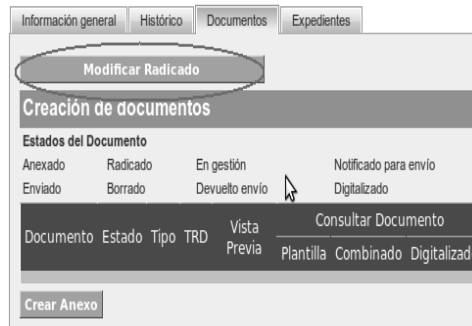
Número radicado 20125290670321

Agendar Descargar Reasignar Devolver Tipificar Modificar tipificación Eliminar tipificación

Información general Histórico **Documentos** Expedientes

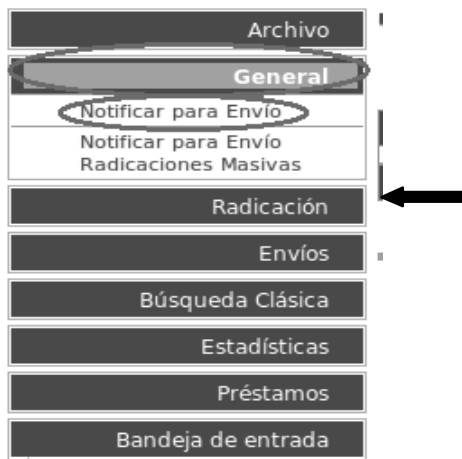
Número documento radicado : 20125290670321  
Fecha de radicación : 11/09/2012 11:44:24  
Asunto : Solicitud aprobación Vigencias Futuras Presupuesto de Funcionamiento 2013

Se deberá seleccionar la pestaña de “**documentos**” y posteriormente la opción de “**Modificar radicado**” se modifica entonces la información y se debe “**cargar el archivo**” del documento o “**regenerar el documento**”:



Una vez que se ha radicado y tipificado el documento e incluido en expediente, el servidor responsable de éste deberá, antes de entregarlo en el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, **“notificarlo para envío”**, esta funcionalidad permite marcar en el sistema un radicado que va a ser enviado; esta operación no aplica para radicados de entrada. Si el documento es entregado en el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia sin notificar para envío, éste será devuelto a la dependencia, para que se ejecute dicha acción.

Para **“notificar para envío”** deberá seguir los siguientes pasos:



- En el botón **“General”** se debe seleccionar la opción **“notificar para envío”**.
- Se desplegará el formato de búsqueda notificar para envío:

**Búsqueda Notificar Para Envío**

Mensajes del sistema

Debug

Recibido

Fecha Inicial Radicado 18/08/2012

Fecha Final Radicado 17/09/2012

Número de radicado

\* Campos requeridos

Consultar Generar Listado de Entrega



Seleccione el rango de fechas en las que fue radicado el documento. Para limitar la búsqueda puede digitar el número de radicado de los documentos separados por comas en el espacio indicado y seleccione el botón Consultar.

Escoja el o los documentos a **notificar para envío** y seleccione el botón **Marcar**.

Mensajes del sistema <<  
Debug >>

**Recibido**

**Fecha Inicial Radicado** 18/08/2012 [icon]

**Fecha Final Radicado** 17/09/2012 [icon]

**Número de radicado** 20125290670321

\* Campos requeridos

**Consultar** **Generar Listado de Entrega**

<input type="checkbox"/>	Radicado de Salida	Estado	Copia	Radicado Padre	Fecha De Radicado	Descripción	Fecha de Impresión	Generado Por
<input type="checkbox"/>	20125290670321	EN_GESTION			11/09/2012			FABIO ENRIQUE ARIAS ROJAS

**Marcar** **Salir**

Si se desea desmarcar el “**notificar para envío**”, se deberá seleccionar la siguiente casilla:

**Recibido**

Seleccione posteriormente el nombre del usuario que realiza la notificación y presione el botón “**Realizar**”. El sistema indicará la notificación satisfactoria del envío:

### Resultados Notificar Para Envío

Mensajes del sistema

Debug

**Acción solicitada: Notificar Para Envío**

**Dependencia:** Z DEP PRUEBA BOGOTA

**Fecha y Hora Operación:** 05/09/2012 08:33:17

**Usuario solicitante:** PRUEBAS EDWIN GARIBELLO

**Lista Radicados:** 20129050003443,

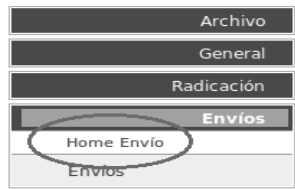
Una vez el documento ha sido “**notificado para envío**”, podrá ser enviado al Grupo de Gestión Documental para su digitalización y envío.

El sistema brinda la posibilidad de “**notificar radicaciones masivas para envío**”, esta es una funcionalidad que permite marcar en el sistema varios radicados que deben ser enviados masivamente.



Entregados los documentos a enviar en el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia se seguirán los siguientes pasos para registrar un envío en el sistema ORFEO:

1. Se debe seleccionar en el botón de “**Envíos**”, la opción “**Home Envío**”, y posteriormente se debe dar click sobre “**Normal**”



Usted está aquí: Orfeo > Envío > Home

### Envío Home



Se desplegará una ventana, en la que deberá seleccionar la dependencia a la cual pertenece el radicado a enviar. Para limitar la búsqueda puede digitar los números de radicado de los documentos separados por comas en el espacio indicado.

### Envío Normal (Preselección de Documentos)



Al seleccionar el botón “**Buscar**”, el sistema desplegará los radicados a enviar de la dependencia seleccionada, elija el radicado a enviar y el botón “**Pasar como preseleccionado**”, que se encuentra a la izquierda del campo Radicado a Enviar, para agregar el radicado a la lista de preselección. *Pasar como preseleccionado*



Una vez realizada esta actividad, el sistema desplegará la lista de preselección con el radicado elegido. Se deberá entonces seleccionar la opción **“quitar de la preselección”** para eliminar el radicado a la lista de preselección o **“Continuar Envío”** para seguir con el envío del radicado.



El seleccionar la opción **“Continuar Envío”**, el sistema desplegará una ventana en la cual se deberá escoger modo de envío (email, interno, correo, fax o personal) y la fecha de envío. Si se desea eliminar el radicado a enviar se debe seleccionar la opción **“Remueve un radicado para no enviarlo”**, de lo contrario se debe dar click sobre **“Generar Registro de Envío”**.

Una vez generado el registro de envío, el sistema desplegará la ventana Registro Envío Normal donde podrá ver el resumen del envío.

El sistema permite **“modificar un envío”** sólo para aquellos casos en que se requiera realizar cambios en los datos de las empresas de correos o en el peso del envío, esta opción sólo funciona para los envíos a través de correo. Para esta actividad debe ingresar por la opción **“Home Envío”** y seleccionar la opción **“Modificación registro de envío”**

### Selección Medio de Envío

Rad. Padre	Rad. No.	Destinatario	Dirección	Municipio	Departamento	País	Asunto	Observa
	20125290048523	EDGAR FERNANDOPEREZ RODRIGUEZ	840-DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	BUCARAMANGA	SANTANDER	COLOMBIA	SOLICITUD DE RADICADOS VIA E MAIL	

Remueve un radicado para no enviarlo



Usted está aquí: Orfeo > Envío > Home

## Envío Home

Mensajes del sistema «

Debug »

Envío de Correspondencia

Normal    **Modificación registro de envío**    Masivo    Generación de listados

Mis Planillas

### 8.1.3.3. ANEXOS

#### Crear Anexos

Tipos de anexos:

1. Aquellos mediante los cuales se da respuesta a un radicado de entrada y son radicados,
2. Aquellos que son soporte a un radicado que produce la entidad y se pueden o no radicar
3. Aquellos que son digitalizados.

Para realizar esta actividad se puede acceder de dos maneras

#### 1. Desde las bandejas:

**Bandeja de entrada**

- ENTRADA(1)
- SALIDA(0)
- MEMORANDOS(0)
- CIRCULARES(0)
- RESOLUCIONES(0)
- CONTRIBUCIONES(0)
- POR VoBo(0)
- DEVUELTOS(0)
- PROYECTOS(0)
- AGENDADOS(0)
- AGENDADOS VENCIDOS(0)
- CON PROCESO(0)
- TAREAS
- PERSONALES

En la ventana principal del sistema seleccione la bandeja en la cual se encuentra el radicado en el que desea crear el anexo

Busque el número de radicado en el que desea crear el anexo

Usted está aquí: Orfeo > Gestion Documental > Consultar Contenido Bandeja

## Contenido de: ENTRADA

Buscar número(s) radicado(s)

Mensajes del sistema «

Debug »

Agendar   Descargar   Reasignar   Devolver   Tipificar   Modificar tipificación   Eliminar tipificación   Incluir en exp.   Informar radicado   Remover informado   Solicitar Vo.Bo.   Solicitar físico   Iniciar proceso

Leídos No leídos

Seleccione una carpeta   Mover



Una vez ha encontrado el radicado se debe seleccionar el icono de “**información general**” el cual se identifica con el símbolo de la lupa,

**Contenido de: ENTRADA**

Buscar número(s) radicado(s)

Mensajes del sistema «

Debug »

Agendar Descargar Reasignar Devolver Tipificar Modificar tipificación Eliminar tipificación Incluir en exp. Informar radicado Remover informado Solicitar Vo.Bo. Solicitar físico Iniciar proceso

Leídos No leídos Seleccione una carpeta ▼ Mover

Resultados Búsqueda Documentos Radicados (2)

<input type="checkbox"/>	Número radicado		Fecha radicado	Asunto	E S P	Tipo documento	Días restantes (calendario)	Enviado por	Estado	Carpeta
<input type="checkbox"/>	20125290488952		02/10/2012 10:12:08				-5	JUAN JOSE MACHUCA SANABRIA	EN_GESTION	ENTRADA

El sistema desplegará la ventana con la información general del radicado, seleccione la pestaña “**Documentos**”

**Radicado 20125290488952 Listado desde: ENTRADA**

Mensajes del sistema «

Debug »

Agendar Descargar Reasignar Devolver Tipificar Modificar tipificación Eliminar tipificación Informar radicado Remover informado Solicitar Vo.Bo. Solicitar físico

Seleccione una carpeta ▼ Mover

Información general **Historico** **Documentos** Expedientes

Número documento radicado :	20125290488952	Remitente :	SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. - 4-72 - OSVALDO JAVIER BURGOS ESPINOSA
Fecha de radicación :	02/10/2012 10:12:08	Dirección correspondencia :	DIAG. 25 G NO. 95 A -55
Asunto :	REF ENVIO DE COMUNICACION SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA	Municipio / Departamento :	BOGOTA / D.C.

**2. Desde la búsqueda clásica:**

El primer paso consiste en seleccionar en la ventana principal el botón “**búsqueda clásica**”, el sistema desplegará una ventana, en la que se deberá escoger la pestaña “**Radicados**”, en ésta se ingresa el número de radicado al cual se desea crear un anexo y su busca:



Usted está aquí: Orfeo > Búsqueda Clásica > Búsqueda Clásica

### Búsqueda Clásica

Mensajes del sistema <<  
Debug >>

**Búsqueda Clásica** Radicados Historial VILMA ESPERANZA POLO CORDOBA Expedientes

Radicado:  Buscar en radicados de:

Expediente por:  Fecha inicial: \*

Identificación (TI,CC,NIT):  Fecha final: \*

Buscar por:


Tipo de documento:

Mis Radicados:

Dependencia radicadora:

Dependencia actual:

Rango de vencimiento

Una vez ha encontrado el radicado se debe seleccionar el icono de “**información general**” el cual se identifica con el símbolo de la lupa,  y posteriormente se da click sobre la pestaña “**radicados**”, el sistema desplegará la ventana de creación de documentos, en la que se deberá escoger el botón “**crear anexo**”

#### Radicado 20125290488952 Listado desde: ENTRADA

Mensajes del sistema <<  
Debug >>

Agendar Descargar Reasignar Devolver Tipificar Modificar tipificación Eliminar tipificación Informar radicado Remover informado Solicitar Vo.Bo. Solicitar físico

Seleccione una carpeta  Mover

Información general Histórico Documentos Expedientes

Modificar Radicado

### Creación de documentos

Estados del Documento

Anexo	Radicado	En gestión	Notificado para envío	Solicitado para anular	Anulado						
Enviado	Borrado	Devuelto envío	Digitalizado	Finalizado	Cerrado						
Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Consultar Documento	Tamaño	Creador	Descripción	Fecha de anexo	Fecha de radicación	Acción
					Plantilla	Combinado	Digitalizado				

El sistema desplegará la ventana “**Crear Anexo**”, en éste se debe seleccionar el cuadro de chequeo correspondiente a los atributos para indicar si el documento será o no radicado y la clase documental a la que pertenecerá el radicado. Si desea agregar otro destinatario aparte del inicial seleccione el botón “**Agregar Nuevo Destinatario o Copia**”.

Diligencie la descripción del anexo en el espacio correspondiente y seleccione el o los expedientes a los cuales va a pertenecer el anexo. Si el radicado padre pertenece a uno o más expedientes se debe seleccionar por lo menos uno de ellos para el anexo.



Seleccione el botón **“Seleccionar Archivo”** para adjuntar el documento el cual deben estar guardado en extensión **.doc** y **.odt**

### Crear Anexo

Radicado Padre 20125290488952

Mensajes del sistema

Debug

Atributos

Este documento será radicado Radicación de: 1 - salida

Destinatarios

Destinatario*	Copias	Acción
Remitente Nombre: SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. - 4-72 - OSVALDO JAVIER BURGOS ESPINOSA Dirección: DIAG. 25 G NO. 95 A -55 Municipio / Departamento: BOGOTA / D.C.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Agregar nuevo Destinatario o Copia

Descripción y Expedientes

Asunto (mínimo 6 caracteres):\*

REF ENVIO DE COMUNICACION  
SERVICIOS POSTALES DE COLOMBIA

Expedientes:

Asignar Todo  
Asignar  
Remover  
Remover Todo

Adjunto

Tipos de archivos adjuntos permitidos: doc, docx, xls, ppt, tif, tiff, jpg, gif, pdf, txt, zip, rtf, dia, argo, cav, odt, ods, xml, png

Examinar...

Archivo cargado  
No se ha cargado ningún archivo

Crear anexo Cancelar

Una vez anexado el archivo del documento, el sistema desplegará la ventana de creación de documentos actualizada y aparecerá un mensaje informando que el **“anexo ha sido creado correctamente”**.

### Modificar un Anexo:

Una vez ubicado el radicado al cual se le desea modificar el anexo, se examina dando click sobre el botón **“información general”** identificado con la lupa.



Leídos No leídos

Seleccione una carpeta

Resultados Búsqueda Documentos Radicados (2)										
<input type="checkbox"/>	Número radicado		Fecha radicado	Asunto	E S P	Tipo documento	Días restantes (calendario)	Enviado por	Estado	Carp
<input type="checkbox"/>	20125290488952		02/10/2012 10:12:08				-3	JUAN JOSE MACHUCA SANABRIA	EN_GESTION	ENTI

Seleciones la pestaña **“documentos”** y en la ventana que se desplegará a continuación escoja la opción **“modificar”**

Información general | Histórico | Documentos | Expedientes

Modificar Radicado

Creación de documentos

Estados del Documento

Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Consultar Documento			Tamaño	Creador	Descripción	Fecha de anexo	Acción	
Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Plantilla	Combinado	Digitalizado	Tamaño	Creador	Descripción	Fecha de anexo	Modificar	Rad...
20115560000020001	Anexado	doc	NO		Ver			21 KB	JOSE LUIS RINTO	Asunto documentacion 02	22/05/2011 10:52:47	Modificar	Rad...

Crear Anexo

Diligencie los datos que desea modificar, incluyendo el expediente al cual pertenece el anexo, seleccione el botón Modificar Anexo para modificar el anexo, o el botón Cancelar para regresar a la ventana de creación de documentos, sin modificar el anexo.

Realizado lo anterior, el sistema desplegará un aviso indicándole que el anexo se ha modificado de manera satisfactoria.

Debug

Mensajes del sistema

El anexo ha sido modificado correctamente.



Seleccione una carpeta

Información general | Histórico | Documentos | Expedientes

Modificar Radicado

Creación de documentos

Estados del Documento

Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Consultar Documento			Tamaño	Creador	Descripción	Fecha de anexo	Acción			
Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Plantilla	Combinado	Digitalizado	Tamaño	Creador	Descripción	Fecha de anexo	Modificar	Radicar	Borrar	Histórico
201155600000120001	Anexado	doc	NO		Ver			99 KB	JAJME SUAREZ	asunto de prueba documentacion 01	22/05/2011 14:17:11	Modificar	Radicar	Borrar	Histórico

Crear Anexo

Radicular un Anexo es convertir una plantilla (.doc o .odt) en un documento radicado. Este nuevo radicado se podrá consultar desde la bandeja que corresponda según la clase. Para realizar esta actividad ubique el radicado en el que está el anexo que desea radicar, y examínelo dando click sobre el botón **“información general”** identificado con la lupa:

Leídos No leídos Selecione una carpeta

Resultados Búsqueda Documentos Radicados (2)										
<input type="checkbox"/>	Número radicado		Fecha radicado	Asunto	E S P	Tipo documento	Días restantes (calendario)	Enviado por	Estado	Carp
<input type="checkbox"/>	<u>20125290488952</u>		02/10/2012 10:12:08				-3	JUAN JOSE MACHUCA SANABRIA	EN_GESTION	ENTI

Seleccione la pestaña **“documentos”**, el sistema desplegará la ventana de creación de documentos, y se deberá a continuación escoger el botón Radicar correspondiente al anexo que desea radicar.

Selecione una carpeta

Creación de documentos											
Anexo		Radicado		En gestor		Notificado para envío		Solicitado para anular		Anexo	
Envío	Borrado	Estado	TRD	Vista Previa	Finalizado	Digitalizado	Finalizado	Finalizado	Cerrado		
Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Finalizado	Digitalizado	Tamaño	Crear	Descripción	Fecha de anexo	Acción
201155000002001	Anexo	doc	NO		list		21 KB	JOSÉ LUIS PUIG	Asunto documentacion 02	22/05/2011 10:52:47	Modificar Radicar Borrar Historial

El sistema desplegará una ventana de confirmación, en la que se deberá **Aceptar o Cancelar** la radicación del Anexo.

Mensaje de página web										
<p>Se asignará un número radicado a este documento</p> <p><input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/></p>										

Inmediatamente, en la ventana **Radicular Anexo** se seleccionará la opción **Ver Archivo** para descargar el documento, o **Regresar** para volver a la ventana de creación de documentos, sin radicar el anexo.



### Radical Anexo



Se han generado 0 copias.

Ha sido radicado el Documento con el Número  
2011550000581

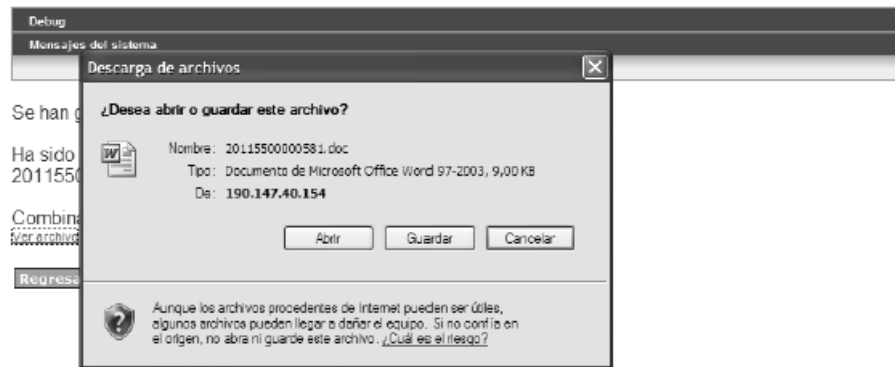
Combinación de correspondencia realizada

[Ver archivo](#)

[Regresar](#)



### Radical Anexo



### Eliminar Anexos

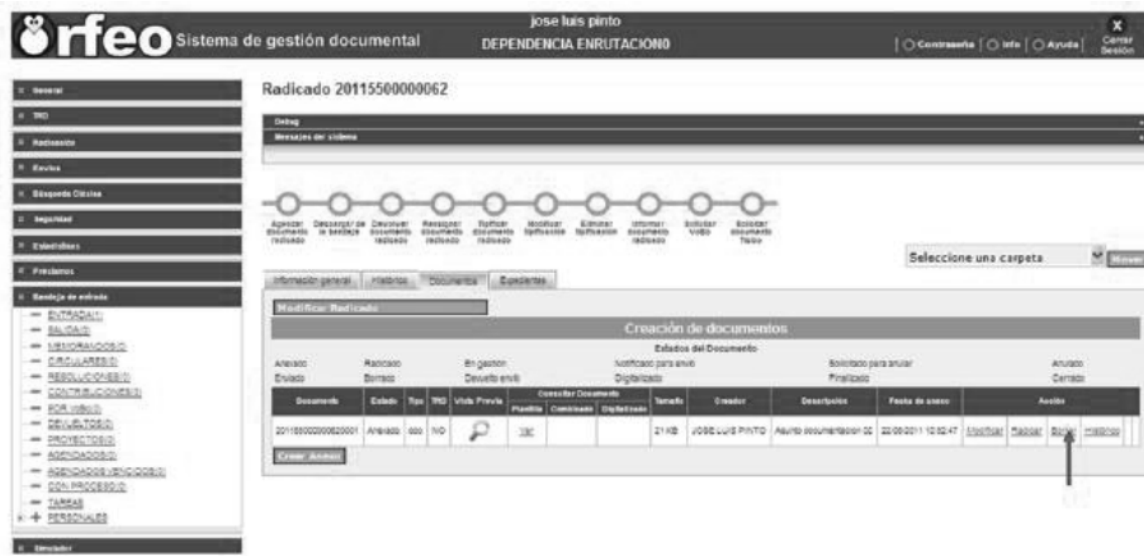
A través del sistema ORFEO se pueden eliminar anexos que **no hayan sido digitalizados ni radicados**.

Ubique el radicado en el que está el anexo que desea radicar, y examínelo dando click sobre el botón **“información general”** identificado con la lupa:

Leídos No leídos Seleccione una carpeta Mover

Resultados Búsqueda Documentos Radicados (2)										
<input type="checkbox"/>	Número radicado		Fecha radicado	Asunto	E S P	Tipo documento	Días restantes (calendario)	Enviado por	Estado	Carp
<input type="checkbox"/>	20125290488952		02/10/2012 10:12:08				-3	JUAN JOSE MACHUCA SANABRIA	EN_GESTION	ENTI

Seleccione la pestaña **“documentos”**, el sistema desplegará la ventana de creación de documentos, y se deberá a continuación escoger el botón **Borrar**



El sistema desplegará la ventana **Eliminar Anexo** en donde se debe:

- En el campo *observación* explicar los motivos por los cuales se elimina el anexo.
- Seleccionar el botón **Borrar** para eliminar el anexo, o
- Seleccione el botón **Regresar** para volver a la ventana de anexos sin eliminar el anexo.



### Tipificar Anexos

Para tipificar un anexo **radicado**, es decir, aplicarle la tabla de retención documental - serie, subserie y tipo de documento- correspondiente, se deben realizar las siguientes acciones:

Ubique el radicado en el que está el anexo que desea tipificar, seleccione la pestaña "**Documentos**", y el sistema desplegará la ventana de creación de documentos, en la que debe escoger el botón **Tipificar**.



Seleccione una carpeta

Información general | Histórico | **Documentos** | Expedientes

Modificar Radicado

**Creación de documentos**

**Estados del Documento**

Anexo	Radicado	En gestión	Notificado para envío	Solicitado para anular	Anulado						
Enviado	Borrado	Devuelto envío	Digitalizado	Finalizado	Cerrado						
Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Consultar Documento	Tamaño	Creador	Descripción	Fecha de anexo	Acción	
20110020000011	Radicado	doc	NO		<a href="#">Ver</a>   <a href="#">Ver</a>	0 bytes	ANGELICA BERMUDEZ	Prueba documentación 01	29/05/2011 13:13:37	<a href="#">Modificar</a>	<a href="#">Tipificar</a>

El sistema desplegará la ventana Tipificar Anexo, en la que se debe:

- Diligenciar los datos correspondientes a Serie, Sub Serie y Tipo de Documento.
- Seleccionar el botón Insertar para tipificar el anexo, o
- Seleccionar el botón Regresar para volver a la ventana de anexos, sin tipificar el anexo.

### Tipificar anexo

Debug

Mensajes del sistema

**Tipificación** Anexo radicado número 20110020000011.

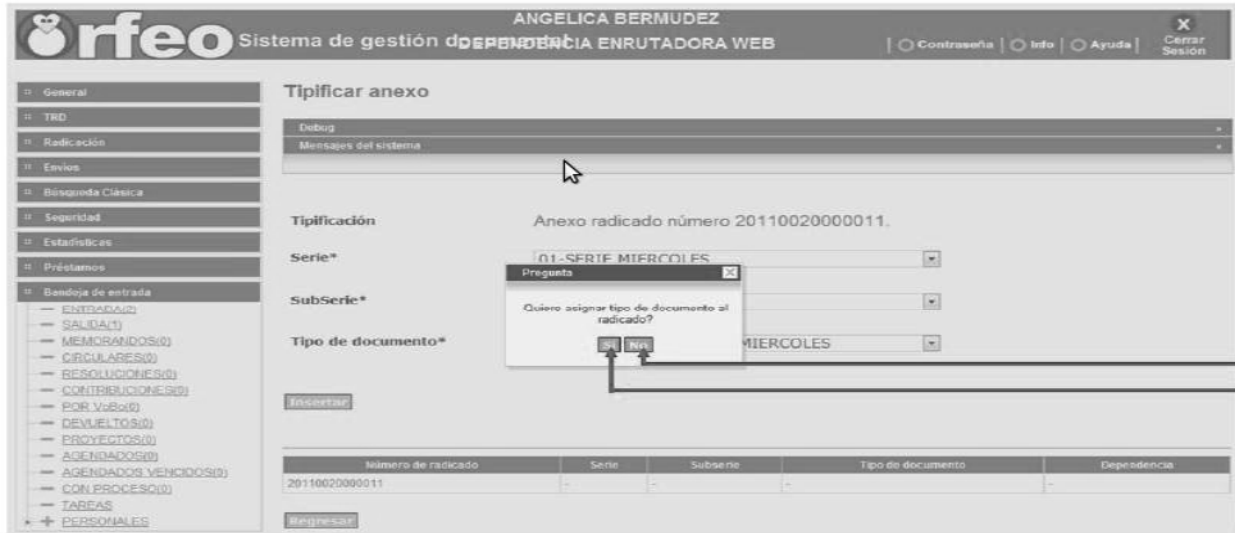
**Serie\***

**SubSerie\***

**Tipo de documento\***


Número de radicado	Serie	Subserie	Tipo de documento	Dependencia
20110020000011	-	-	-	-

El sistema desplegará una ventana de confirmación para aprobar la tipificación del anexo.



### Eliminar tipificación de Anexo

Eliminar la Tipificación es borrar la tabla de retención documental -serie, subserie y tipo de documento- aplicada a un anexo radicado.

Ubique el radicado en el que está el anexo al cual desea eliminar la radicación, una vez ha encontrado el radicado se debe seleccionar el icono de **“información general”** el cual se identifica con el símbolo de la lupa,  y posteriormente la pestaña **“Documentos”**.



El sistema desplegará la ventana de creación de documentos en la que se debe seleccionar el botón **“Tipificar”** correspondiente al anexo al que desea eliminar la tipificación





El sistema desplegará la ventana Tipificar Anexo en la que se debe:

- Seleccionar el botón Borrar para eliminar la tipificación del anexo, o
- Seleccionar el botón Regresar para volver a la ventana de anexos, sin eliminar la tipificación del anexo.

Número de radicado	Serie	Subserie	Tipo de documento	Dependencia
20110020000011	01 - SERIE MIERCOLES	01 - SUBSERIE MIERCOLES	0001 - TIPO DOCUMENTO MIERCOLES	002 - DEPENDENCIA ENRUTADORA WEB

El sistema desplegará una ventana de confirmación para aprobar la eliminación de la tipificación del anexo.

Número de radicado	Serie	Subserie	Tipo de documento	Dependencia
20110020000011	02 - SERIE JUEVES	01 - SUBSERIE JUEVES	0001 - TIPO DOCUMENTO MIERCOLES	002 - DEPENDENCIA ENRUTADORA WEB



#### 8.1.3.4. PRUEBAS DE ENTREGA

Si se llegaran a requerir las pruebas de entrega, las dependencias deben solicitarlas por correo electrónico al Coordinador del Grupo de Gestión Documental, puesto que son las dependencias quienes conocen de los deberes y términos legales que se requiere cumplir y la necesidad que tienen de este tipo de documentos.

Para dar respuesta la agencia de correo cuenta con 15 días hábiles. Recibida la respuesta, la prueba de entrega es digitalizada como anexo al radicado respectivo, asignándole el tipo documental con código 1169 "Acuse de recibo".

PRUEBA DE ENTREGA				
	IMPOSITOR	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIO PÚBLICOS SSPD	CONSECUTIVO PQR	38747
	NÚMERO DE ENVÍO	RB595128391CO	FECHA DE EXPEDICIÓN PRUEBA DE ENTREGA	08 DE OCTUBRE DE 2012 DÍA/MES/AÑO
	REFERENCIA DE IMPOSITOR	20125000438411	FECHA DE IMPOSICIÓN	28 DE JUNIO 2012 DÍA/MES/AÑO
			FECHA DE ENTREGA	04 DE JULIO 2012 DÍA/MES/AÑO
NOMBRE DEL DESTINATARIO		CORPORACION DE ASOCIADOS		
DIRECCIÓN DEL DESTINATARIO		CASA DE GOBIERNO SANTA ELENA		
CIUDAD DE DESTINO		MEDELLIN - ANTIOQUIA		
RECIBIDO POR		LIGIA RIOS DOCUMENTO 39440546 SELLO ILEGIBLE		
ELABORADO POR		CAROLINA BENITO	Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos Servicios Postales Nacionales S.A.	
Referencia Impositor: Número interno de Radicación de la entidad				
Consecutivo PQR: Número de certificación asignado por la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos				
<small>Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G No. 95A-55 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cr. 64 C No. 72-20 Tel. (4) 2575074 - (4) 2579227 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga - Cr. 25 No. 36-47 Tel. (7) 6339743 - (7) 6339462 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte N° 52-33 Tel. (2) 6540770 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr. 2 No. 15-100 Tel. (8) 2632657 - (8) 2613697 Regional Eje Cafetero / Manizales - Cr. 22 N° 23-51 Tel. (6) 8830659 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cr. 30 No. 13C - 07 Tel. (5) 3933853</small>				
www.472.com.co				Línea de Atención al Cliente Nacional: 01 8000 111 210

#### 8.1.3.5. DEVOLUCIONES

El sistema ORFEO permite manejar y llevar control de los documentos radicados que han sido devueltos por la empresa de Correo a través del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia. El responsable del GCGD que recibe la devolución de la empresa de correo, verifica contra la planilla, confirmando que el documento es de la Superintendencia, firma y sella como constancia de recibo.

Se genera planilla por cada dependencia y se entrega al responsable, que conforma los expedientes para incluirlos, si no corresponde a un expediente van al consecutivo de salida. Formato GD-F-024 Control de correspondencia devuelta.

Para registrar una devolución en el Sistema ORFEO, se ingresa por el módulo de "Envíos", y se selecciona la opción "Home envío" inmediatamente se desplegará la ventana "Envío Home" en la que se debe escoger la opción "Otras devoluciones"



## Envío Home

Mensajes del sistema	<
Debug	>
<b>Envío de Correspondencia</b>	
<a href="#">Normal</a>	<a href="#">Modificación registro de envío</a>
<a href="#">Masivo</a>	<a href="#">Generación de listados</a>
<a href="#">Mis Planillas</a>	
<b>Devoluciones</b>	
<a href="#">Otras devoluciones</a>	

El sistema desplegará la ventana **Devoluciones**, a continuación seleccione la dependencia correspondiente al radicado devuelto. Para limitar la búsqueda puede digitar los números de radicado de los documentos separados por comas en el espacio indicado, finalmente se debe escoger la opción **“Buscar”**

El sistema desplegará los resultados de su búsqueda, seleccione el cuadro de chequeo correspondiente al radicado que ha sido devuelto, y seleccione el botón **Devolución de documento**.

## Devoluciones

Mensajes del sistema	<
Debug	>
<b>Búsqueda de radicados para envío</b>	
<b>Seleccione Dependencia *</b>	529-GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA
<b>Buscar radicado(s) sepárelos por coma (,)</b>	<input type="text"/>
<b>Fecha inicial :</b>	01/08/2012
<b>Fecha final :</b>	19/10/2012
} Rango de fechas	
} Puede digitar los números de radicado de los documentos separados por comas	
<b>Buscar</b>	<b>Devolución de documento</b>



## Devoluciones

Mensajes del sistema <

Debug >

Búsqueda de radicados para envío

Selección Dependencia \* 529-GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA

Buscar radicado(s) sepárelos por coma (,) 20125290045253

Fecha inicial : 01/08/2012

Fecha final : 19/10/2012

Buscar **Devolución de documento**

Resultado Búsqueda

	Radicado	Copla	Fecha de Envío	Planilla	Destinatario	Dirección	País	Departamento	Municipio	Empresa Envío	Usuario
<input type="checkbox"/>	20125290045253		08/08/2012	00	TOMAS JOAQUIN REYES MILLAN TREYES	DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	COLOMBIA	COLOMBIA	CALI	4-72 /SERVICIOS POSTALES	YESICA ALEXANDF LEMUS

El sistema desplegará la ventana **Devoluciones**, seleccione el motivo por el cual el radicado ha sido devuelto, en “**comentario**” diligencie la observación en el espacio indicado y finalmente seleccione el botón **Volver** para regresar a la ventana anterior, o **Confirmar Devolución** para confirmar el registro.

## Devoluciones

Mensajes del sistema <

Debug >

Devolución de listado

Tipo Devolución \* Seleccione el tipo de devolución

**Comentario**

**Volver** **Confirmar Devolución**

	Radicado	Copla	Fecha de Envío	Planilla	Destinatario	Dirección	País	Departamento	Municipio	Empresa Envío	Usuario
<input checked="" type="checkbox"/>	20125290045253		8/8/2012	00	TOMAS JOAQUIN REYES MILLAN TREYES	DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE	COLOMBIA	COLOMBIA	CALI	4-72 /SERVICIOS POSTALES	YESICA ALEXANDF LEMUS

El sistema desplegará una ventana de confirmación de realización de la acción, en la que se debe Seleccione el botón **Terminar** para regresar al home de envío.

Una vez registrada la devolución en el sistema, se procede a digitalizar la prueba de devolución y el documento en estado “devuelto” será cargado a la bandeja de entrada del Jefe de la Dependencia productora del documento.

Si un documento que ha sido enviado por agencia de correo es devuelto, no podrá ser modificado pues éste se convierte en un documento que oficialmente salió de la Entidad



con un contenido determinado y por ende es una prueba legal. Si se requiere modificar un documento enviado y devuelto, se deberá generar un nuevo radicado.

Por lo anterior, cuando un documento haya sido devuelto, el jefe de la dependencia productora del documento o el servidor con los permisos necesarios, deberán cerrar el envío de un radicado, el cual no podrá encontrarse en la lista de anulados o en solicitud de anulación.

Para realizar esta actividad se deberá seleccionar la opción “**cerrar envío**” ubicada en el módulo “**General**”, inmediatamente se desplegará el formulario “**Buscar documentos radicados para cerrar envío**”, hecha la búsqueda, se deberá escoger el radicado a cerrar y se seleccionará la opción “**cerrar envío**” y “**realizar**”.

**Buscar documentos radicados para cerrar envío**

Mensajes del sistema

Buscar número(s) de radicado(s): \*

<input type="checkbox"/>	Radicado de Salida	Estado	Copia	Radicado Padre	Fecha De Radicado	Descripción	Fecha de Impresión	Generado Por
<input type="checkbox"/>	2012529067032	EN_GESTION			11/09/2012			FABIO ENRIQUE ARIAS ROJAS

Ante devolución por agencias de correo argumentado motivos tales como: desconocido (se refiere a la persona), dirección errada, dirección incompleta (cuando le falta, apartamento, interior, etc.), cerrado o se trasladó, etc., la agencia de correo hace dos intentos de entrega en el mismo día, a veces prueba en día diferente.

### Reporte de Devoluciones

A través del sistema ORFEO se pueden consultar los documentos que tiene el sistema registrados como devueltos. En la ventana principal del sistema seleccione el botón **Envíos**, en el menú desplegado seleccione la opción **Home Envío** y posteriormente la opción “**Reporte de Devoluciones**”.



Archivo
General
Radicación
Envíos
Home Envío
Envíos
<b>Devoluciones</b>
Otras devoluciones
Reporte de Devoluciones

### 8.1.3.6. ANULACIONES

Esta actividad sólo se puede realizar para radicados de salida. La anulación de un radicado se solicita a través del sistema ORFEO al Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia quien podrá aceptar o negar la solicitud, si la anulación es aceptada se hará efectiva en los primeros 5 días del mes siguiente a la solicitud.

**Reporte de alertas de documentos radicados**

Welcome, DIANA

**Documentos radicados vencidos**

Resultados Búsqueda Documentos Radicados Vencidos(74)						
Número de radicado	Fecha de radicado	Asunto	E S P	Tipo de documento	Días restantes (C	
2011554000012	06/04/2011	prueba asunto				-8
2011554000022	07/04/2011	prueba asunto				-8
20115510000132	11/04/2011	Llamada solicitando algo de alguien				-4
20115510000172	12/04/2011	env3rw45w45y				-3
20115520000033	13/04/2011	prueba de informar memorando				-2

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

Los documentos anulados no pueden generar trámites posteriores. En caso de que el documento esté en el estado de **solicitud de anulación** y se requiera dar trámite, se puede solicitar la activación del radicado o no anulación a través del sistema ORFEO, una vez cancelada la anulación el sistema asignará el documento al jefe de la dependencia en la bandeja de entrada, dejando el registro respectivo en el histórico del radicado el cual queda nuevamente en estado **"en gestión"**.

Para solicitar la anulación en la ventana principal del sistema ORFEO seleccione el botón **General**, y posteriormente la opción **Solicitar Anulación**.



El sistema mostrará los radicados para los cuales puede hacer la solicitud, para limitar la búsqueda puede digitar los números de radicado de los documentos separados por comas en el espacio indicado, finalmente seleccione el botón **Consultar**.

Número de radicado	Radicado padre	Fecha de radicado	Descripción	Tipo de documento
<input type="checkbox"/> 20115510000019		4/14/2011	prueba de radicado de salida sin antecedentes para visto bueno	CONTROL DE ASISTENCIA
<input type="checkbox"/> 20115510000041		4/8/2011	Prueba 05	
<input type="checkbox"/> 20115510000051	20115510000012	4/8/2011	pruebas de radicado de entrada sin soporte 1 pruebas de radicado de entrada sin soporte 1 pruebas de radicado de entrada sin soporte 1 pruebas de radicado	RESPUESTA DERECHO DE PETICION
<input type="checkbox"/> 20115510000061	20115510000012	4/11/2011	pruebas de radicado de entrada sin soporte 1 pruebas de radicado de entrada sin soporte 1 pruebas de radicado de entrada sin soporte 1 pruebas de radicado	RESPUESTA DERECHO DE PETICION
<input type="checkbox"/> 20115510000065		4/8/2011	PRUEBAS DE ENVÍO DE MASIVAS VARIOS 6	TIPO DOCUMENTO EDISON

El sistema desplegará la ventana con los radicados correspondientes, seleccione los cuadros de chequeo correspondientes a los radicados a anular y posteriormente **Solicitar anulación**.

Número de radicado	Radicado padre	Fecha de radicado	Descripción	Tipo de documento
<input type="checkbox"/> 20115510000019		4/14/2011	prueba de radicado de salida sin antecedentes para visto bueno	Radicado a anular

Inmediatamente señale en **Observación** los motivos por los cuales se solicita la anulación y seleccione la opción **Solicitar**



Finalmente el sistema desplegará la ventana de confirmación de su solicitud.

### Solicitar Anulación - Resultado

El Coordinador del GCGD, realiza la anulación y la registra en el Acta de Anulación correspondiente.

### 8.1.3.7. COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS -3)

Una vez producido el memorando en los formatos oficiales establecidos en SIGME, se imprime un original que será entregado al Grupo de Gestión Documental nivel central o al Grupo Outsourcing de Gestión Documental de las Direcciones Territoriales para su digitalización. Se debe marcar como notificado para envío. Una vez digitalizado, el documento será remitido al destinatario o destinatarios respectivos a través del aplicativo.



Cuando se realice la entrega de documentos o anexos, previamente el destinatario deberá confirmar el recibido éstos mediante firma, fecha y contenido (número de folios o cd) en el mismo memorando, para posteriormente digitalizarlo y remitirlo por el sistema.

Si el Memorando tiene más de 10 folios, se deben dejar en la dependencia destinataria y allí la persona que los reciba en forma física debe firmar en el Memorando, que recibió los anexos; luego el servidor que está tramitando el Memorando se dirige a Gestión Documental para digitalizar y archivar.

Para el caso de las territoriales solamente se remite la documentación pues no se puede recoger de manera inmediata la firma del servidor y por lo tanto no se puede dilatar la digitalización del memorando enviado.

Una vez este digitalizado el memorando, la dependencia generadora del documento envía a través de ORFEO el documento a la dependencia destinataria.

Si el memorando debe ir como copia a otra dependencia, ésta se envía a través de la opción INFORMADO de ORFEO.

Para la firma del memorando se debe tener en cuenta lo estipulado en la Resolución No. 20101300043985 del 2010 "firmas autorizadas", la cual indica que para la firma de memorandos, únicamente están autorizados los coordinadores de grupo, jefes de dependencias y asesores del despacho.

**Recordar en cuanto a memorandos que:**

1. Si se reciben memorandos con anexos y de ellos además se obtiene una firma de recibido por parte del receptor, ese documento debe devolverse a la dependencia que generó el memorando (remitente) para que sea incorporado a su consecutivo - 3.
2. Por ninguna razón deben digitalizarse los "recibidos" como anexos de la comunicación interna remitida inicialmente.
3. Cualquier observación a realizarse del memorando recibido ya sea por la recepción o por la no recepción de alguno de los documentos señalados en el memorando remitido, así como cualquier otra que a juicio del receptor deba realizarse, se DEBE efectuar a través de ORFEO, para que en el histórico del radicado quede constancia de lo actuado.
4. Los memorandos (-3) se identifican en su último dígito de radicación con el número tres (3) y se **tipifican** de la siguiente manera:

▲ **Consecutivo de comunicaciones oficiales / consecutivo de comunicaciones internas / comunicaciones internas memorandos.**

5. Para el caso de los memorandos remitidos por las direcciones territoriales a Bogotá, es necesario que hagan el envío por separado, identificando los de la DT Centro Av. Cll 19 No 13ª-12 y los de Nivel Central Cra. 18 No 84-35, con el fin de que estos lleguen a su destino de manera correcta.



- No deben remitirse memorandos para los casos de Remisión de radicados que se encuentran compartidos con expedientes de otras territoriales, remisión de copias de documentos de cualquier tipo que pueden ser consultados a través del sistema, envío de información que puede ser tramitada a través del sistema, remisión de radicados entre servidores que corresponden a la misma territorial

Las Direcciones Territoriales no deben enviar documentos originales a menos que conformen expedientes o lo soliciten los servidores de otra dependencia, porque se genera duplicidad en los archivos.

Para radicar un memorando interno se debe:

En el módulo de radicación seleccione la opción **“crear radicado sin antecedente”**

Usted está aquí: Orfeo > Ayuda > Ayuda

**Indice Ayuda**

Mensajes del sistema

Debug

1. TRD  
2. Gestión Documental  
3. Gestión Documental - Bandejas

Realice la **“verificación previa”**, en el formulario respectivo

Usted está aquí: Orfeo > Radicación > Verificación Previa

**Verificación Previa**

Mensajes del sistema

Debug

Fecha Inicial: 15/09/2012

Fecha Final: 15/10/2012

Identificación (TI,CC,NIT):

Asunto:

Nombre:

Número radicado:

Referencia (Cuenta Interna, Oficio, No. de Guía):

Expediente:

Buscar Limpiar

Si la verificación previa arroja algún resultado, se podrá **“extraer datos”**, **“asociar”** o **“vincular”**



### Verificación Previa

Mensajes del sistema <

Debug >

Fecha Inicial: 17/09/2012

Fecha Final: 17/10/2012

Identificación (TI,CC,NIT):

Asunto

Nombre:

Número radicado:

Referencia (Cuenta interna, Oficio, No. de Guía):

Expediente:

Buscar Limpiar

Extraer datos Vincular Asociar

Deshacer selección

Número radicado	Destinatario	Predio	ESP	Doc. Asociado	Fecha Radicación	Referencia	Expediente
20125240029905		null	null		9/24/2012		

Si la verificación previa no arroja resultados se deberá **“Crear nuevo radicado”**

### Verificación Previa

Mensajes del sistema

No se encontraron resultados en la verificación previa

Debug

Fecha Inicial: 15/09/2012

Fecha Final: 15/10/2012

Identificación (TI,CC,NIT):

Asunto

Nombre: 555555

Número radicado:

Referencia (Cuenta interna, Oficio, No. de Guía):

Expediente:

Buscar Limpiar

Crear nuevo radicado

Inmediatamente el sistema arrojará el formato **“Radicación de salida”**, en el cual se deberán diligenciar los campos *Clase documental*, (memorando), *medio envío*, *asunto* y *descripción de anexos*, si los hay, para finalmente seleccionar la opción **“Buscar en directorio”**



**Radicación de salida**

Mensajes del sistema <<  
Debug >>

Referencia (Cuenta interna, Oficio, No. de Guia)  Fecha Documento \* 17/10/2012  
Medio envío \* Personal

Radicación de: (Clase Documental) \*  1

Asunto \* 2

Descripción anexos 3

Destinatario \* Predio ESP 4

Tipo cliente  
Identificación (TI, CC, NIT):   
Nombres  
Primer Apellido  
Segundo Apellido  
Dirección  
Teléfono  
Correo Electrónico  
Dignatario

Localización  
País \*   
Departamento \*   
Municipio \*   
Centro Poblado

Continente \*   
Localización País \*   
Departamento \*   
Municipio \*   
Centro Poblado

Dependencia \*  
529-GRUPO CENTRO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDE

Posteriormente en el formulario “**búsqueda de registros para la radicación**”, se deberán diligenciar la información requerida para realizar la búsqueda requerida.

**Búsqueda de registros para la radicación**

Mensajes del sistema <<  
Debug >>

Tipo Cliente : CIUDADANO  
Identificación (TI, CC, NIT) :   
Nombre o Razón Social:

Localización  
Continente   
País   
Departamento   
Municipio   
Centro Poblado

Si la búsqueda no arroja resultados se deberá escoger la opción “**Crear cliente**”.



## Búsqueda de registros para la radicación

Mensajes del sistema <<

Debug >>

Tipo Cliente : CIUDADANO	Localización
Identificación (TI, CC, NIT) : 51845088	Continente : Seleccione un continente
Nombre o Razón Social :	País : Seleccione un país
	Departamento : Seleccione un departamento
	Municipio : Seleccione un municipio
	Centro Poblado : Seleccione un centro poblado

Buscar

No se encontraron resultados

La búsqueda por:

- Identificación: 51845088

No produjo resultados. Si desea crear un cliente con la información ingresada haga click en el botón Crear Cliente, de lo contrario, intente de nuevo la búsqueda.

Crear Cliente

En el **“Formulario de creación”**, se deberán registrar los datos del destinatario.

Formulario de creación (Esta información modifica el directorio)

Identificación : 51845088

Primer Nombre : \*

Segundo Nombre :

Primer Apellido : \*

Segundo Apellido :

Dirección : \*

Teléfono :

Correo Electrónico :

Tipo de Cliente : CIUDADANO

Localización \*

Continente* AMERICA	País* COLOMBIA
Departamento* Seleccione un departamento	Municipio* Seleccione un municipio
	Centro Poblado Seleccione un centro poblado

Guardar

Una vez creado el cliente, en la ventana de **Radicación de salida**, se escoge la clase documental (Memorando), y posteriormente se selecciona el botón **“Radicar”**.



Radicación de: (Clase Documental) \* 3 - memorando ▾

Asunto \* SOLICITUD DE INICIO DE PROCESO DE CONTRATACION SERVICIO DE QUTSOURCING DE GESTION DOCUMENTAL

Descripción anexos ESTUDIOS PREVIOS, PROPUESTA CONTRATISTA, DOCUMENTOS CONTRATISTA

Destinatario \* Predio ESP Buscar en directorio

Tipo cliente FUNCIONARIO

Identificación (TI,CC,NIT):

Nombres MARILU

Primer Apellido

Segundo Apellido

Dirección 800-DIRECCION GENERAL DE TERRITORIALES

Teléfono

Correo Electrónico MCASTANO@superservicios.gov.co

Dignatario

Localización

Continente \* AMERICA ▾ País \* COLOMBIA ▾

Departamento \* D.C. ▾ Municipio \* BOGOTA ▾

Centro Poblado Seleccione un centro poblado ▾

Dependencia \* 529-GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPON

Radcar

Inmediatamente se desplegará un mensaje de confirmación de la radicación y posteriormente un mensaje informando que el radicado ha sido creado.

Destinatario \* Predio ESP Buscar en directorio

Tipo cliente

Identificación (TI,CC,NIT)

Nombres

Primer Apellido

Segundo Apellido

Dirección

Teléfono

Correo Electrónico MCASTANO@superservicios.gov.co

Dignatario

Localización

Continente \* AMERICA ▾ País \* COLOMBIA ▾

Departamento \* D.C. ▾ Municipio \* BOGOTA ▾

Centro Poblado Seleccione un centro poblado ▾

**Confirmar Radicación** ✕

Esta a punto de generar un nuevo radicado para la dependencia:  
**529 - GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA.**

Tipo de Radicación:  
**3 - memorando**

Crear Radicado Cancelar

Se ha generado el radicado número: 20125290061073

Creado el radicado, se debe ingresar por la **“Bandeja de entrada”** a **“Memorandos”** y posteriormente se selecciona la opción **“Ir a información general”** identificado con la



Bandeja de entrada		Leídos No leídos		Resultados Búsqueda Documentos Radicados (3)						
ENTRADA(0)										
SALIDA(0)										
<b>MEMORANDOS(3)</b>										
CIRCULARES(0)										
RESOLUCIONES(0)										
CONTRIBUCIONES(0)										
POR VoBo(0)										
DEVUELTOS(0)										
PROYECTOS(0)										
AGENDADOS(0)										
AGENDADOS VENCIDOS(0)										

	Número radicado	Fecha radicado	Asunto	E S P	Tipo documento	Días restantes (calendario)	Enviado por	Estado
<input type="checkbox"/>	20125290061073	22/10/2012 10:34:04	SOLICITUD DE INICIO DE PROCESO DE CONTRATACIÓN SERVICIO DE OUTSOURCING DE GESTIÓN DOCUMENTAL			0		RADICADO

Inmediatamente se selecciona la pestaña **“Documentos”** y posteriormente **“Modificar radicado”**

Información general | Histórico | **Documentos** | Expedientes

**Número documento radicado :** 20125290061073      **Destinatario:**

**Fecha de radicación :** 22/10/2012 10:34:04      **Dirección correspondencia :**

Información general | Histórico | **Documentos** | Expedientes

**Modificar Radicado**

**Creación de documentos**

**Estados del Documento**

Anexo	Radicado	En gestión	Notificado para envío	Solicitado para anular	Anulado
Enviado	Borrado	Devuelto envío	Digitalizado	Finalizado	Cerrado

Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Consultar Documento	Tamaño	creador	Descripción	Fecha de anexo	Fecha de radicación	Acció
					Plantilla Combinado Digitalizado						

**Crear Anexo**

En la ventana que a continuación se desplegará, se deberá seleccionar la opción **Cargar archivo**, el sistema permite cargar archivo en .odt y .doc

Opciones radicado sin antecedentes

**Cargar Archivo**

No se puede regenerar pues aún no se ha cargado un archivo.

Tipos de archivos adjuntos permitidos: odt, doc

**Archivo cargado**

**Cargar**

Dependencia

529-GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPON

**Modificar**      **Salir**

\* Campos requeridos

Inmediatamente se deberá escoger nuevamente la opción **Cargar archivo** y posteriormente **Regenerar Documento**.

Opciones radicado sin antecedentes

Cargar Archivo Regenerar Documento

Tipos de archivos adjuntos permitidos: **odt, doc**

+ Cargar

Archivo cargado

El archivo actual del radicado es: 20125290061073.doc

Nombre del Archivo	MEMORANDO_INTERNO EP SERVICIOS
Cargado:	POSTALES.doc
Tamaño (Kb):	1384

Limpiar

---

Dependencia

529-GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPON

Modificar
Salir

Finalmente se selección la opción **“Salir”**.

Dependencia

529-GRUPO CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPON

Modificar
Salir

Para ver la imagen del documento cargado, se ingresa por la pestaña de **“información general”**.

Información general

Histórico

Documentos

Expedientes

Modificar Radicado

**Creación de documentos**

Estados del Documento

Anexado	Radicado	En gestión	Notificado para envío	Solicitado para anular	Anulado
Enviado	Borrado	Devuelto envío	Digitalizado	Finalizado	Cerrado

Documento	Estado	Tipo	TRD	Vista Previa	Consultar Documento	Tamaño	Creador	Descripción	Fecha de anexo	Fecha de radicación	Acción
					Plantilla Combinado Digitalizado						

Crear Anexo

Se desplegará una ventana en la cual se debe seleccionar la opción **“Imagen documento radicado”**.

<p>Número de páginas :</p> <p>Descripción anexos : ESTUDIOS PREVIOS, PROPUESTA CONTRATISTA, DOCUMENTOS CONTRATISTA</p> <p>Documento radicado vinculado : <span>Vincular</span></p> <p>Documento radicado asociado : <span>Asociar</span></p>	<p>Referencia / Oficio / Cuenta interna :</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;"> <span>Imagen documento radicado :</span> </div> <p>Estado actual : En gestión</p> <p>Nivel de seguridad : PÚBLICO <span>Cambiar</span></p>
--	--



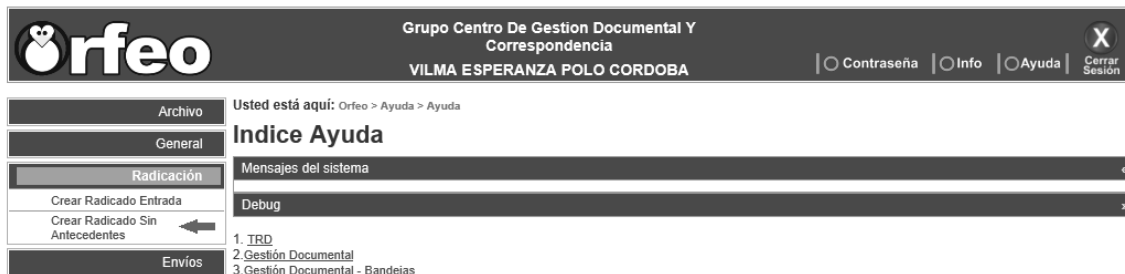
### 8.1.3.8. RESOLUCIONES (-5)

Para las resoluciones, se imprime un sólo original, excepto cuando se va a notificar al usuario, puesto que en ese caso se debe anexar una impresión adicional a la comunicación de citación para notificación.

El documento se lleva al área de archivo para descargue a través del aplicativo de envíos como medio de envío INTERNO, se digitaliza y se archiva en el único consecutivo que debe existir de estos documentos.

Para hacer más eficiente el proceso de conformación del expediente de Resoluciones, cuando se produce una resolución en la territorial, se debe entregar la copia firmada digitalizada de esa Resolución para el consecutivo y los anexos de la Resolución (notificación, edictos, etc.) se entregarán posteriormente tan pronto como se encuentre el expediente cerrado.

Para radicar resoluciones, si se cuenta con el permiso, se ingresa al Sistema ORFEO, en la bandeja de “**Radicación**” se escoge la opción “**Crear Radicado sin antecedente**” y se sigue lo descrito para memorandos (-3).



### 8.1.3.9. DOCUMENTOS ENTREGADOS PERSONALMENTE O ENVIADOS VÍA FAX

- El servidor encargado de este trámite en la dependencia, radicar, imprime, y notifica para envío en el sistema ORFEO, generar el formato GD-F-039, o relacionar en el libro “Registro de correspondencia”, tipificar, asociar a expediente si aplica.
- Si la entrega es personal, quien recibe el documento firma el recibido en una de las copias y coloca fecha. Si es enviado por FAX, se guarda la colilla como constancia del envío.



- El servidor encargado en cada dependencia entrega a CGDC la comunicación con firma y fecha de recibido si ha sido entregada de forma personal o con la colilla del envío por fax.
- Se descargan los documentos del módulo de envíos del sistema ORFEO. Se verifica que los datos del destinatario coincidan exactamente con los registrados en la comunicación y que la información escrita en el documento físico sea idéntica al documento virtual (remitente, destinatario, asunto, cantidad de anexos, número de folios).
- El servidor encargado del GCGD digitaliza el documento, lo organiza para su posterior archivo.

#### **8.1.3.10. ENVÍOS MASIVOS**

Cuando hay correspondencia masiva, ésta debe ser mínimo de 10 envíos, las cantidades inferiores a 10 se radican uno a uno. Los documentos físicos deben ser entregados en el mismo orden en que salen en el listado y de este listado se deben entregar dos copias.

Es de anotar, que se deben entregar al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia (persona asignada a envíos) los dos oficios generados, así:

- Uno (1): el original para enviar al destinatario.
- Uno (1): la copia para guardar en el expediente respectivo.

El sistema ORFEO permite la radicación masiva de comunicaciones, a través de esta actividad se asigna un número consecutivo para varias comunicaciones producidas dentro de la entidad que tiene un documento base (denominado plantilla), al cual se le cambian algunos campos (campos de combinación) con los datos correspondientes a cada radicado, dejando constancia de la fecha y hora en la que fueron generados.

El Sistema ORFEO a través de la ***DIVIPOLA***, permite consultar la División Política de Colombia y de algunos otros países del mundo, con el objetivo de definir exactamente la localización geográfica evitando confusiones. Para consultar en el sistema un lugar a través de la ***DIVIPOLA***, seleccione el botón ***Radicación***, posteriormente la opción ***Masiva***, y finalmente la opción ***DIVIPOLA***.



En la ventana que despliega el sistema diligencie el nombre del Departamento, Municipio o Centro Poblado que desea buscar y seleccione el botón **Consultar**.

Si desea limitar la búsqueda puede seleccionar el filtro por continente, país, departamento o municipio; pero se debe tener en cuenta que para seleccionar un municipio previamente se debe haber seleccionado un departamento y así sucesivamente.



- ⤴ Generar un listado de destinatarios para una Radicación Masiva, para lo cual se debe seleccionar el botón **“Radicación”** en la ventana principal, en el menú que se desplegará seleccione la opción **“Masiva”**, y posteriormente **“Consulta y Selección de Destinatarios”**.



El sistema desplegará la ventana de búsqueda, en la que se debe diligenciar los datos que conozca del cliente que desea agregar al listado. La búsqueda de clientes puede ser realizada por diferentes tipos: Ciudadanos, ESP, otras empresas y servidores.



El sistema desplegará los resultados de su búsqueda, seleccione el botón **Pasar como preseleccionado** correspondiente al cliente que desea agregar al listado.

El sistema desplegará la Lista de Preselección con el cliente seleccionado, esta actividad se debe repetir para cada uno de los clientes que desee agregar al listado, si se desea quitar uno de los clientes seleccionados de la lista seleccione el botón **Quitar o Eliminar todos** si desea quitar todos los clientes seleccionados de la lista, finalmente seleccione el botón **Generar Listado** para generar el listado inicial de clientes.



**Selección de Destinatarios**

**Búsqueda de registros para la radiación**

Identificación (D, CC, NI): 987654321

Nombre o Razón Social: [ ]

Buscar: [ ] Tipo Cliente: CIUDADANO

**Búsqueda Extensiva**

Continente: [ Seleccione un continente ] País: [ Seleccione un país ]

Departamento: [ Seleccione un departamento ] Municipio: [ Seleccione un municipio ]

Centro Poblado: [ Seleccione un centro poblado ]

**Lista de preselección**

Identificación	Nombre
X 12345678 CC	NOMBRE APELLIDO
X 987654321 CC	NOMBRE APELLIDO

Generar Listado

**Resultado de Búsqueda**

Identificación	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	País	Departamento	Municipio	Dirección
+ 987654321 CC	NOMBRE	APELLIDO		COLOMBIA	D.C.	BOGOTA	CLL CL36

**orfeo** Sistema de gestión documental

Dependencia ENRUTACION

Contraseña | Info | Ayuda | Cerrar Sesión

**Selección de Destinatarios**

**Búsqueda de registros para la radiación**

Identificación (D, CC, NI): 987654321

Nombre o Razón Social: [ ]

Buscar: [ ] Tipo Cliente: CIUDADANO

**Búsqueda Extensiva**

Continente: [ Seleccione un continente ] País: [ Seleccione un país ]

Departamento: [ Seleccione un departamento ] Municipio: [ Seleccione un municipio ]

Centro Poblado: [ Seleccione un centro poblado ]

**Lista de preselección**

Identificación	Nombre
X 12345678 CC	NOMBRE APELLIDO
X 987654321 CC	NOMBRE APELLIDO

Generar Listado

**Resultado de Búsqueda**

Identificación	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	País	Departamento	Municipio	Dirección
+ 987654321 CC	NOMBRE	APELLIDO		COLOMBIA	D.C.	BOGOTA	CLL CL36

El sistema desplegará el listado con los clientes seleccionados, seleccione el botón **Agregar Columna**, si se desea adicionar algún dato adicional a la lista de destinatarios. Al agregar una columna se debe tener en cuenta que el nombre seleccionado debe ser el usado en la plantilla (como indica en el título de la columna) para hacer la combinación correctamente.

En la ventana de mensajes del sistema se desplegará un aviso indicándole que la nueva columna se ha creado de manera satisfactoria. El sistema desplegará el listado con la nueva columna. Si se desea eliminar algún dato no obligatorio de la lista de destinatarios, seleccione el botón Eliminar Columna.



Orfeo Sistema de gestión de DOCUMENTOS ENRUTACIONO

Debug Mensajes del sistema

Seleccionar Destinatarios, Selección Columnas

Agregar Columna Eliminar Columna Cancelar Columna

Opciones	"TIPO"	"DOCUMENTO"	"NOMBRE"	"PRIM_APEL"
X	2	123456789	NOMBRE	APELLIDO
X	2	987654321	NOMBREE	APELLIDOOO

Guardar

Orfeo Sistema de gestión de DOCUMENTOS ENRUTACIONO

Debug Mensajes del sistema

Se agregó la columna correctamente.

Seleccionar Destinatarios, Selección Columnas

Agregar Columna Eliminar Columna Cancelar Columna

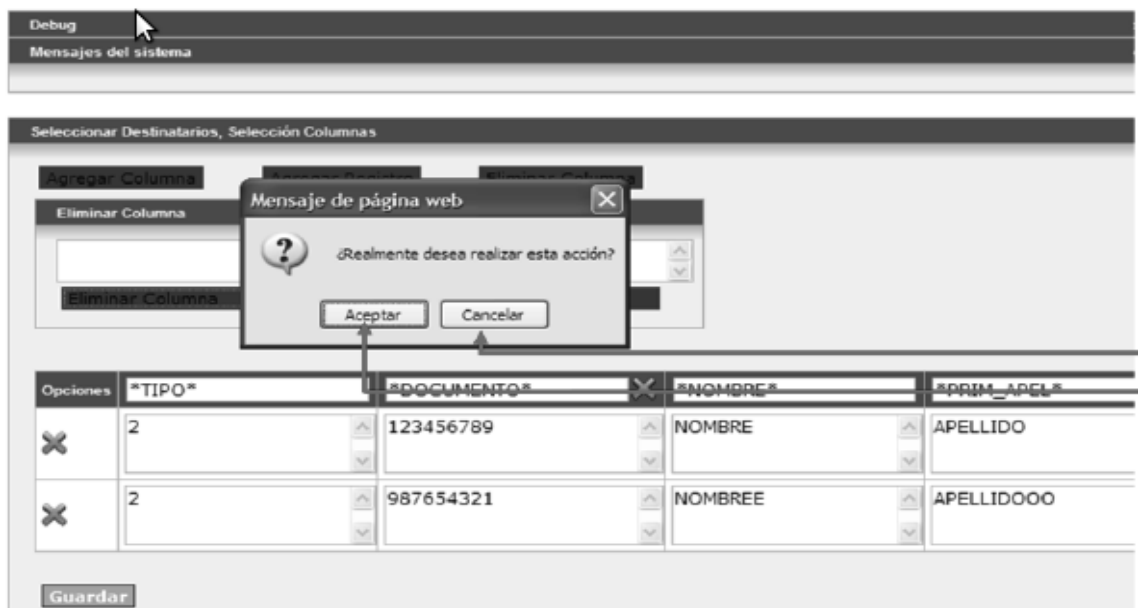
Opciones	"TIPO"	"DOCUMENTO"	"NOMBRE"	"PRIM_APEL"
X	2	123456789	NOMBRE	APELLIDO
X	2	987654321	NOMBREE	APELLIDOOO

Guardar

El sistema desplegará el formato de eliminación de la columna. Diligencie el nombre de la columna que desee eliminar, seleccione el botón **Eliminar Columna** para confirmar la eliminación de la columna, finalmente el botón **Cancelar** para cancelar la eliminación de la columna.

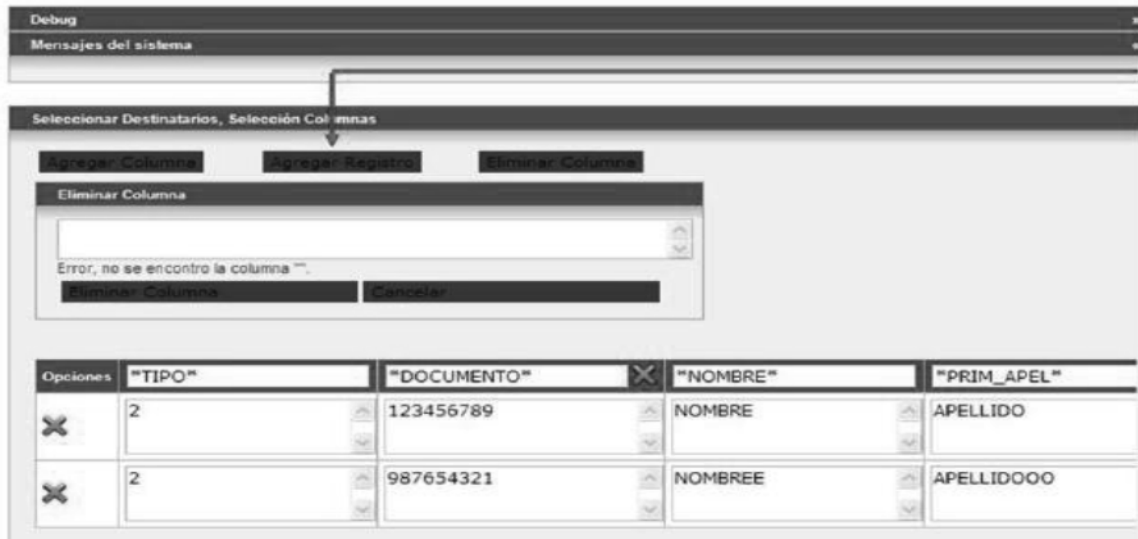


Realizada esta actividad, se desplegará una ventana en la cual se deberá confirmar la eliminación de la columna.



En la ventana de mensajes del sistema se desplegará un aviso indicándole que la columna se ha eliminado de manera satisfactoria. El sistema desplegará el listado sin la columna.

Si se desea agregar un nuevo cliente al listado seleccione la opción **Agregar Registro**



Se desplegará una nueva fila en el listado donde usted podrá diligenciar manualmente los datos del nuevo cliente. Seleccione el botón **Quitar** este registro si desea eliminar uno de los clientes del listado o **Guardar** para finalizar la generación del listado en formato .csv

Los campos "TIPO", "NOMBRE", "DIR", "PAIS\_NOMBRE", "MUNI\_NOMBRE", "DEPTO\_NOMBRE" y "ASUNTO" son de carácter obligatorio.



Para crear una radicación masiva, en la ventana principal del sistema seleccione el botón **Radicación**, posteriormente seleccione la opción **Masiva** y finalmente la opción **Radicación Masiva**.



A través de esta funcionalidad el sistema permite ingresar la plantilla en .doc o .odt y el archivo con los destinatarios en formato .csv, para generar los radicados masivamente.

El sistema desplegará la ventana Radicación Masiva, en ésta se deben seleccionar los datos correspondientes a Clase de Radicado, Serie, Sub Serie y Tipo de Documento, luego se escoge el botón **Cargar** para adjuntar los archivos correspondientes a la plantilla (en formato .odt, .doc) y al listado para combinación (en formato .csv).

El sistema desplegará la ventana con los archivos adjuntos, si se desea eliminar alguno de ellos seleccione el botón **Limpiar**, de lo contrario escoja la opción **Enviar** para finalizar la radicación.

El sistema desplegará una ventana de confirmación, en la que se debe Seleccionar el botón **Enviar Prueba** para confirmar la acción. El sistema desplegará la ventana Crear Radicado Masiva. En donde se debe seleccionar el botón **Generar Prueba**.

### Crear Radicado Masiva

Registro	Número radicado	Nombre	Dirección del destinatario	Departamento	Municipio	Expediente
1	2011XXXXXXX00	FULANITO	CLL 25 N 25 25	CUNDRAMARCA	APULO	
2	2011XXXXXXX10	MARUJA	CLL 25 23	CUNDRAMARCA	APULO	

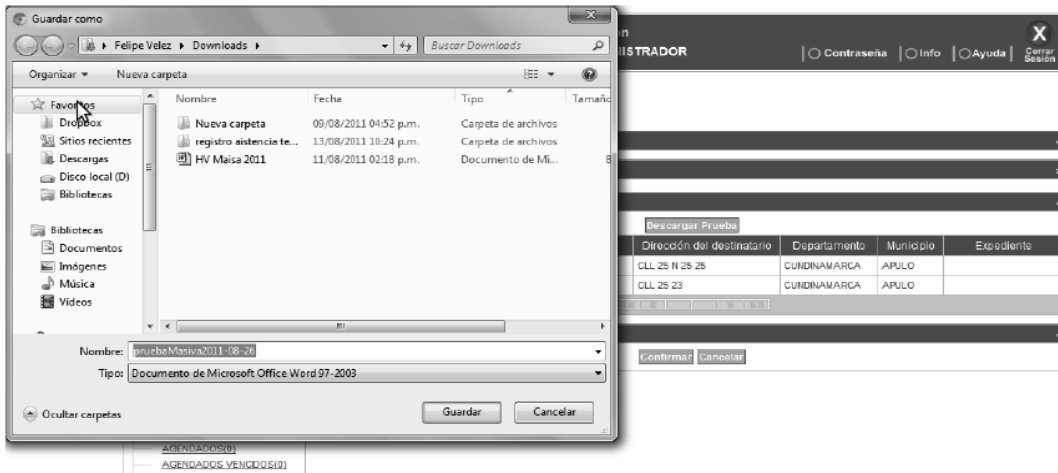


El sistema recargará la ventana Crear Radicado Masiva, en la que se debe seleccionar el botón **Descargar Prueba**.

### Crear Radicado Masiva



El sistema desplegará la ventana para descargar el documento



Para confirmar la radicación masiva de los documentos seleccione el botón **Confirmar** para, o el botón **Cancelar** para cancelar la radicación.



### Crear Radicado Masiva

Debug

Mensajes del sistema

---

Resultados Prueba

Descargar Prueba

Registro	Número radicado	Nombre	Dirección del destinatario	Departamento	Municipio	Expediente
1	2011XXXXXXXX00	NOMBRE	KR CL 25	CHOCO	CONDOTO	
2	2011XXXXXXXX10	NOMBREE	CLL CL56	D.C.	BOGOTA	

Confirmar
Cancelar

El sistema desplegará la tabla Radicación Masiva. Seleccione el botón **Descargar Combinado** para descargar el archivo en formato .doc.

### Radicación Masiva

Mensajes del sistema

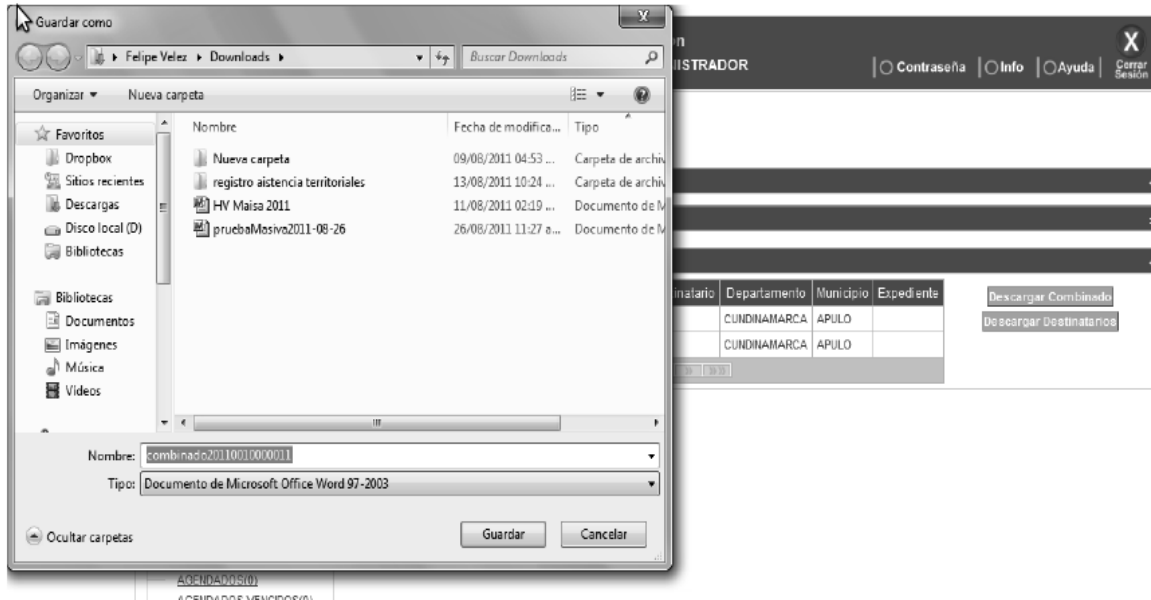
Debug

Radicado Generado

Registro	Número radicado	Nombre	Dirección del destinatario	Departamento	Municipio	Expediente
1	20110010000011	FULANITO	CLL 25 N 25 25	CUNDINAMARCA	APULO	
2	20110010000021	MARUJA	CLL 25 23	CUNDINAMARCA	APULO	

Descargar Combinado  
Descargar Destinatarios  
Descargar  
combinado

El sistema desplegará la ventana para descargar el documento.



Seleccione el botón **Descargar Destinatarios** para descargar el archivo de los destinatarios en formato .pdf.

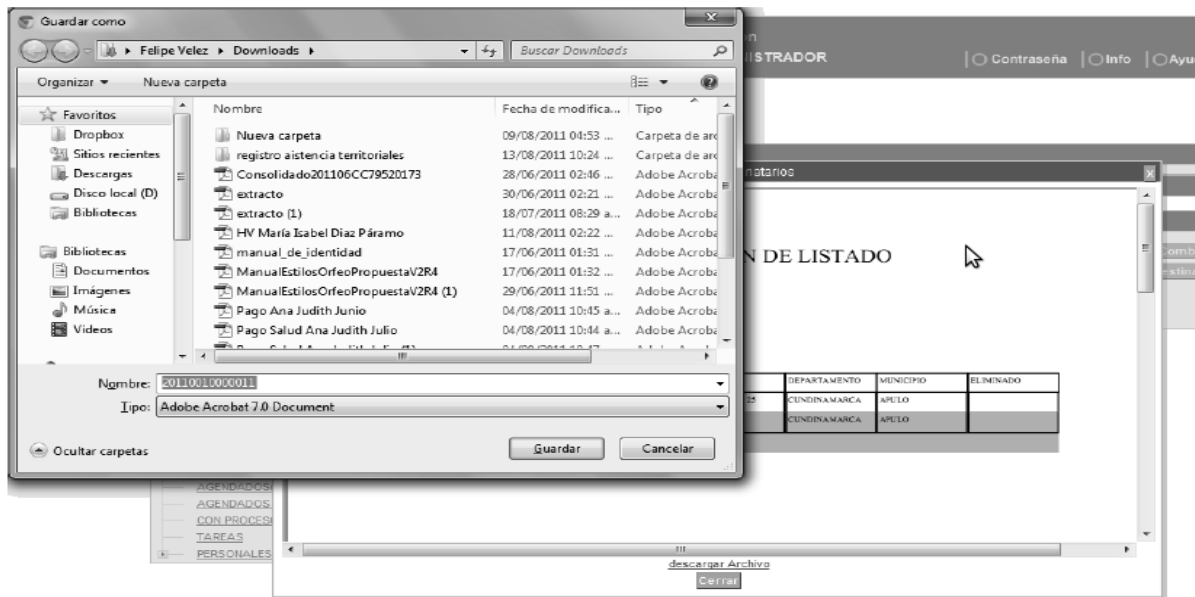
### Radicación Masiva



El sistema desplegará una ventana donde podrá descargar el archivo de destinatarios, seleccione el botón **Descargar Archivo** para descargar el archivo de destinatarios en formato .PDF, o **Cerrar** para regresar a la ventana anterior.



El sistema desplegará la ventana para descargar el archivo.



El sistema permite editar la radicación masiva incluyendo o excluyendo radicados, para esto seleccione el botón de *Radicación* en la ventana principal del sistema, luego escoja la opción *Masiva*, y finalmente, en el sub menú desplegado seleccione la opción *Recuperar Listado*. El sistema desplegará la ventana *Recuperación de Listado*, seleccione a continuación el botón *Editar Grupo Radicación*.



Recuperar Listado

Acciones	Grupo	Radicado Inicial	Radicado Final	Fecha Radicación	Cantidad De Radicados	Excluidos	Generado Por	Tipo de Doc
	20115500000011	20115500000011	201155000000571	5/20/2011	57	0	JUAN SUAREZ	TIPO DOCUMENTO UNO

El sistema desplegará la ventana Incluir o Excluir Radicados de la Masiva, en esta seleccione el cuadro de chequeo del radicado que desea incluir o excluir de la masiva, luego el botón **Cambiar Estado de Radicados** para incluir o excluir el radicado, o el botón **Volver** para regresar a la ventana Recuperación de Listado sin incluir o excluir el radicado.

El sistema desplegará una ventana de confirmación, en la que se debe seleccionar el botón **Confirmar** para realizar el cambio de estado del radicado o **Cancelar** para cancelar el cambio de estado del radicado.

El sistema desplegará la ventana Incluir o Excluir Radicados de la Masiva.

**Incluir o Excluir radicados de la masiva**

Debug  
Mensajes del sistema

---

Radicados de la masiva

	Código Radicado	Fecha Radicación	Destinatario	Departamento	Municipio	Estado
<input type="checkbox"/>	20115500000021	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 6 APARTAMENTO 102	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000031	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 6 APARTAMENTO 402	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000041	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 6 APARTAMENTO 502	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000051	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 18 APARTAMENTO 102	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000061	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 6 APARTAMENTO 202	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000071	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 6 APARTAMENTO 101	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000081	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 15 APARTAMENTO 301	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000091	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 9 APARTAMENTO 402	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000111	5/20/2011	CARRERA 18A 45A SUR J15	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000101	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 10 APARTAMENTO 402	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000111	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 11 APARTAMENTO 301	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000121	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 22 APARTAMENTO 103	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000131	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 22 APARTAMENTO 201	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000141	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 10 APARTAMENTO 301	D.C.	BOGOTA	Incluido
<input type="checkbox"/>	20115500000151	5/20/2011	CALLE 23 68_59 INTERIOR 24 APARTAMENTO 102	D.C.	BOGOTA	Incluido

Volver Cambiar Estado Radicados

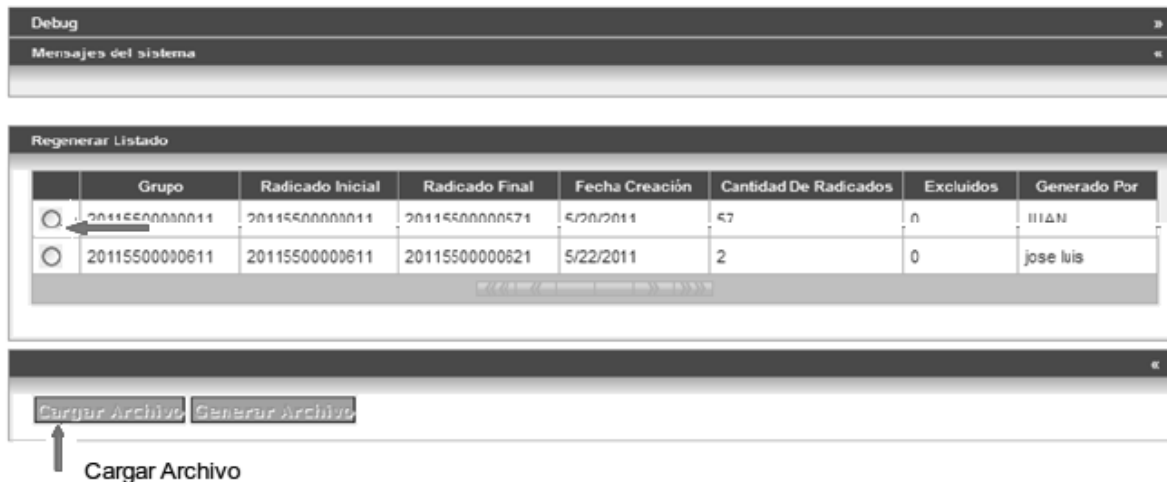
Si se requiere *Regenerar una masiva*, es decir agregar o quitar un campo de combinación o modificar la plantilla en una radicación masiva realizada previamente.

Para **Regenerar una masiva** seleccione el botón Radicación en la ventana principal del sistema, luego en el menú desplegado seleccione la opción **Masiva**, y posteriormente la opción **Regenerar Masiva**



El sistema desplegará la ventana **Regenerar Masiva**, seleccione el grupo de radicados que desea regenerar y posteriormente el botón **Cargar Archivo** para adjuntar el archivo de destinatarios.

### Regenerar Masiva



El sistema desplegará una ventana donde podrá adjuntar el archivo, seleccione a continuación el cuadro de chequeo del radicado que desea **Regenerar**, luego el botón **Cargar Archivo** para adjuntar el archivo de destinatarios y posteriormente el botón **Add** para adjuntar el archivo de destinatarios.

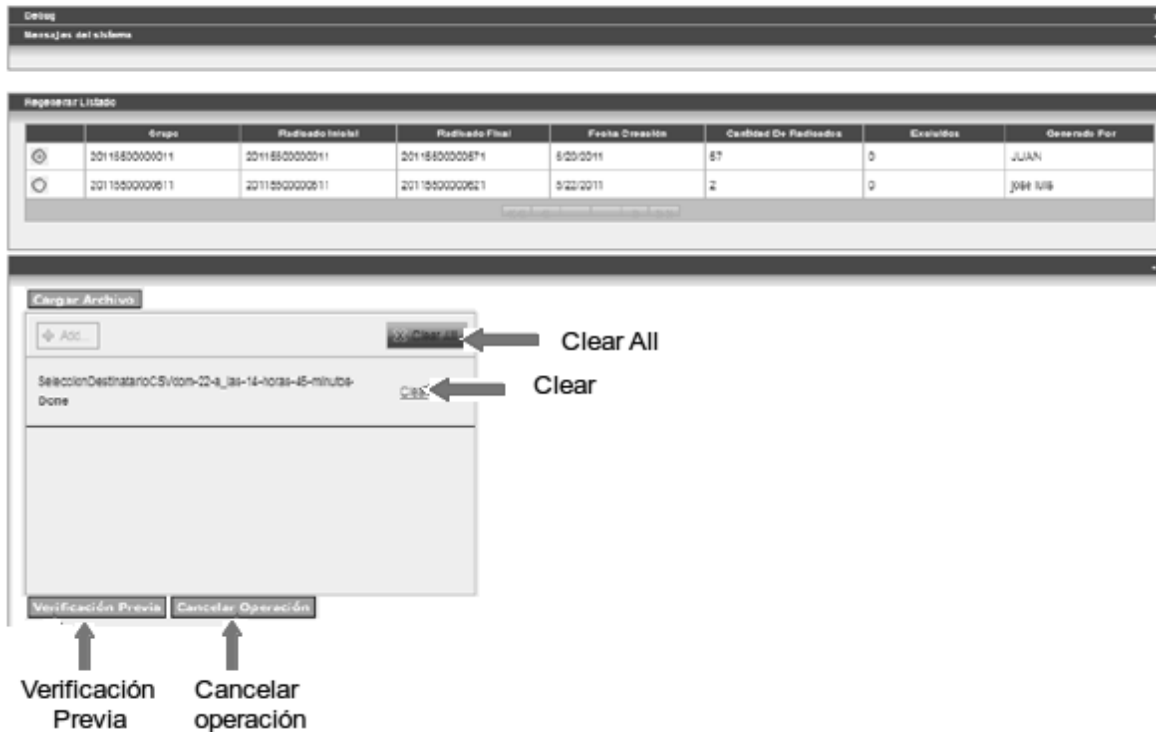


**Regenerar Masiva**



Seleccione el botón **Clear All** para eliminar el archivo adjunto, seleccione el botón **Clear** para eliminar el archivo adjunto y posteriormente el botón **Verificación Previa** para regenerar la radicación masiva.

**Regenerar Masiva**





#### **8.1.3.11. ENVÍOS POR CORREO ELECTRÓNICO**

La dirección [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), es la única autorizada para realizar los envíos de correos electrónicos oficiales de la Superintendencia de Servicios Públicos en Nivel Central. En las sedes territoriales el correo oficial de envío será el de la Dirección Territorial respectiva. Por lo anterior, toda comunicación oficial que deba ser enviada por correo electrónico, deberá remitirse por el correo institucional, nivel central o territorial, para su respectivo trámite.

Para ello, deben efectuarse los siguientes pasos:

El servidor de la dependencia interesada en enviar alguna documentación por correo electrónico, produce la comunicación en los formatos establecidos, genera el número de radicación y obtiene la firma (similar al proceso de una comunicación que es enviada por agencia de correo u otro medio). Luego lo notifica para envío, tipifica y entrega el documento físico (solo un original) al servidor encargado de envíos de correspondencia del Grupo de Gestión Documental o a quien se designe en las Direcciones Territoriales, indicándole que es un documento a enviar por el correo electrónico institucional.

La persona encargada del Grupo de Gestión Documental, o el designado en cada territorial como el responsable del envío de documentos, descarga el documento en el sistema, indicando como medio de envío el correo electrónico y lo pasa al responsable de la digitalización de documentos de salida, quien lo digitaliza en formato (.tif)

El servidor de la dependencia que produce el documento, revisa ORFEO en “documentos de salida” para ver que el documento ya se encuentre digitalizado (en formato .tif) y mediante un correo electrónico dirigido al correo institucional ([sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)) en la sede Central, o al correo de la Dirección Territorial en las sedes territoriales, anexará el documento que baja de ORFEO e indicará a qué correo electrónico debe enviarse el archivo.

El servidor que administra el correo electrónico institucional en cada sede, envía el documento por el correo institucional al correo electrónico indicado, con copia oculta al funcionario que hizo la solicitud. Es importante aclarar que el servidor que realiza el envío por correo institucional solamente realiza un re-envío de las documentaciones que remite el servidor interesado en el envío a través del correo institucional, por lo que el “asunto” que se le coloque al correo a enviar es responsabilidad del usuario dueño del documento.

En caso de devolución del correo electrónico, la persona responsable del correo institucional le informará por este medio al servidor que proyectó el oficio, quien tomará las medidas del caso y dará las indicaciones requeridas.

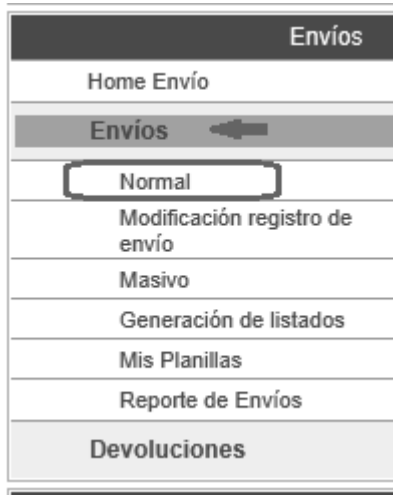
#### **8.1.3.12. IMPRESIÓN DE PLANILLAS, BASES DE DATOS Y GUÍAS DE ENVÍO**

Para generar las planillas de documentos de salida externa por el sistema ORFEO, el auxiliar radicador verifica que el radicado a enviar haya sido notificado para envío y



tipificado, si estas actividades no han sido realizadas el documento es devuelto a la dependencia.

Se acumulan cantidades de 30 a 50 radicados, se ingresa por el módulo de “**Envíos**” y se selecciona la opción “**Normal**”,



Se desplegará la ventana **Envío Normal (Preselección de Documentos)** en la que se seleccionará se preseleccionan los radicados a enviar y de las copias si las hay, inmediatamente se debe “**Continuar Envío**”



El sistema desplegará la ventana **Selección Medio de Envío**. Si el documentos va a ser enviado por correo electrónicos, Fax, o entregado en forma personal o es una comunicación interna se debe seleccionar los datos correspondientes a **Medio y Fecha de envío** y posteriormente se escoge la opción “**Generar Registro de Envío**” para realizar el envío.

Si el radicado será enviado por correo, el auxiliar de envíos verifica los datos como nombre del destinatario, dirección y ciudad, y si encuentra algún error, devuelve el documento a la dependencia productora de éste, si no se encuentran inconsistencias se



seleccione los datos correspondientes a **Medio Envío, Empresa Envío, Tipo Servicio** (Postexpress, Corra, Normal, Certificado con certificación, notiexpress, acuse de recibo y encomienda) **y Peso**. Inmediatamente se calcula el **costo del envío** y se **genera el registro del envío**.

Una vez generado el registro de envío, el radicado cambia a estado enviado donde algunas operaciones de gestión no son permitidas.

Esta actividad se repite para cada uno de los radicados a enviar por correo, escoja a continuación la opción **Volver al Home de Envío**, inmediatamente en el módulo de **“Envíos”** seleccione la opción **“Generación de planillas”**, inmediatamente se desplegará la ventana **“Planilla”**, en la que se ingresa el número de planilla a generar en el espacio indicado y se selecciona el botón de **buscar**

The screenshot shows the 'Envíos' module interface. On the left is a navigation menu with options: Home Envío, Envíos (selected), Normal, Modificación registro de envío, Masivo, Generación de listados (highlighted), Mis Planillas, Reporte de Envíos, and Devoluciones. The main area is titled 'Debug' and 'Búsqueda de planillas'. It contains a dropdown menu for 'Empresa Envío \*' with the text 'Seleccione La empresa de Envío', two date input fields for 'Fecha Inicial: \*' (20/09/2012) and 'Fecha Final: \*' (20/10/2012), and a text input field for 'Número de Planilla'. A 'Buscar' button is highlighted with a red box, and a 'CSV' icon is visible next to it.

La planilla es generada en .ods, .xls o pdf, para continuar el trámite ante la agencia de correo la planilla debe ser descargada en pdf.

Resultado Búsqueda						
Descargar	Planilla	Empresa Envío	Tipo de Servicio	Creado Por	Fecha Creación	Estado
	201200756	4-72 /SERVICIOS POSTALES	NORMAL	LUIS EDUARDO MARTINEZ SIERRA	20/09/2012 07:11:04	CERRADO

A continuación se muestra la planilla generada:



4-72 /SERVICIOS POSTALES NOMBRE O RAZON SOCIAL: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS										TIPO DE SERVICIO - NORMAL				Página 1 de 1							
NUMERO DE CONTRATO:										FORMA DE PAGO: CREDITO				PLANILLA No 201200756							
NT: 80029066-6										CIUDAD IMPOSICION -BARRANQUILLA - FECHA DE LA IMPOSICION: 29/09/2012 07:11:04				Valor (TOD - Cantidad 1							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	RADICADO	NOMBRE	DIRECCION	CUIDAD	DEPARTAMENTO	PERSO	VALOR ENVIO	VEICULO	VEICULO	VALOR ENVIO	REGLAMENTO	ESTADO
1										20128200505181	GLORIA AVENDANO	CRA 7C NO 35-40 LAS PALMAS	BARRANQUILLA	ATLANTICO	50	1700					

OFICINA					CLIENTE					TRANSPORTISTA					OFICINA				
OFICINA DE IMPOSICION					FIRMA DEL IMPOSITOR					FIRMA					FIRMA				
NOMBRE Y SELLO DE LA OFICINA					NOMBRE COMPLETO					NOMBRE COMPLETO					NOMBRE COMPLETO				
RELIQUIDACION DE LA PLANILLA					IDENTIFICACION					IDENTIFICACION					IDENTIFICACION				
TOTAL ENVIOS					NUMERO IDENTIFICACION					HORA					HORA				
ENVIOS					TEL:					FECHA					FECHA				
DECLARADO																			
SEGURO																			
TOT ENVIO																			

Se imprimen las planillas por tipo de servicio así: Tres copias en formato pdf generado por el Sistema ORFEO, a excepción del servicio de Postexpres, para el cual se imprimen dos copias en pdf y dos copia en el formato diseñado para tal fin por la Agencia de Correo.

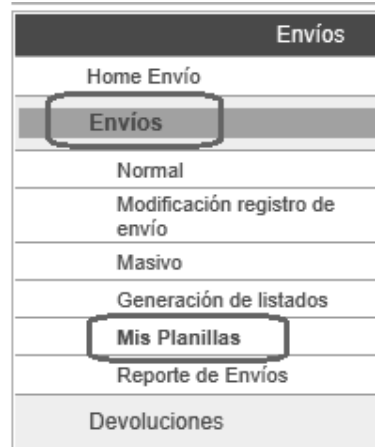
Una vez impresas las planillas por tipo de servicio, el auxiliar de envío verifica los datos registrados como fecha de generación, número de planilla, valores, datos del destinatario, dirección y ciudad, además que todos los documentos a remitir estén incluidos en la planilla, inmediatamente diligencia las guías de envío para el servicio Postexpres.

Se separan los documentos por planillas de envío y entrega al servidor de la Agencia de Correo en las instalaciones de la Entidad. El servicio de 4-72 (Servicios Postales Nacionales) realiza la recolección a las 2:00 p.m.

El servidor responsable del envío de correo hace entrega de las copias de documentos enviados al servidor responsable de digitalización de salida, en cuanto a la digitalización de las planillas, éstas serán digitalizadas teniendo en cuenta el consecutivo de las mismas, sin superar las 20 imágenes por anexo y anotando el asunto de la imagen, el consecutivo a que corresponde y la fecha del mismo.

### Cerrar planillas de envío

Esta actividad sólo puede ser realizada por las personas que cuentan con el debido permiso. En la ventana principal de “**Envíos**” seleccione la opción “**Mis planillas**”



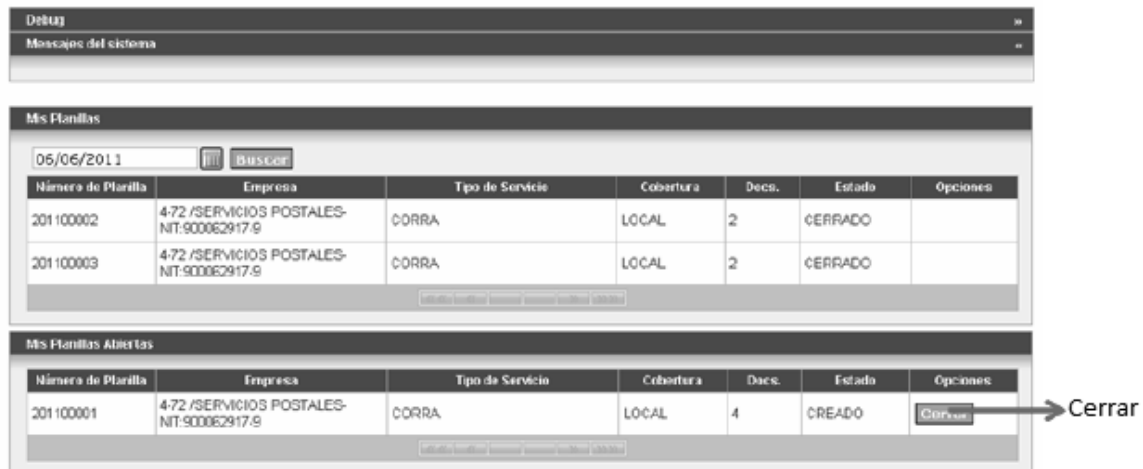
El sistema desplegará la ventana **Mis Planilla** donde presenta, por defecto, las planillas que no se han cerrado. Seleccione la fecha correspondiente a la planilla desea buscar

### Mis Planillas



El sistema desplegará los resultados de su búsqueda, seleccione el botón **Cerrar** correspondiente a la planilla de envíos que desee cerrar.

### Mis Planillas





### 8.1.3.13. DIGITALIZACIÓN DE COMUNICACIONES DE SALIDA

Los documentos deben quedar digitalizados el mismo día que se remiten.

Se llama el radicado con la pistola lectora, si está no lo lee, se digita el número de radicado. Una vez ubicado, se verifica si el documento es dúplex (doble cara) y se digitaliza pasándolo por el escáner. El servidor que digitaliza verifica que el documento coincida con el sticker, si se presentan diferencias es devuelto a la oficina productora, con el fin de que se cambie el consecutivo, es decir se retoma lo descrito en la actividad de producción documental.

### 8.1.3.14. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS QUE GENERAN EXPEDIENTE

El responsable de digitalizar recibe comunicaciones oficiales internas en el horario de lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.:

- Memorandos (-3)
- Resoluciones (-5)
- Documentos Varios (-6) y
- Anexos

El digitalizador de Orfeo permite hacer consultas, realizar operaciones sobre radicados, obtener imágenes, hacer operaciones sobre las imágenes, hacer operaciones sobre un listado de imágenes, y hacer cambio de apariencia de la herramienta.

Permite además hacer operaciones de digitalización de imágenes como capturar, editar y eliminar imágenes, operaciones de consulta como consultar números de radicados generales y específicos a través de filtros como las dependencias o las clases documentales, así como consultas de los anexos digitalizados y los stickers de los documentos radicados.

Para digitalizar un documento en el sistema, se ingresa al digitalizador ORFEO, se seleccione el documento radicado a digitalizar e inmediatamente el botón **Digitalizar**.





En la ventana de diálogo **Digitalizar radicado** seleccione el botón **Si** para digitalizar el documento radicado seleccionado.



El sistema le digitalizará el documento seleccionado y actualizará la información en el área de **Operaciones sobre el documento**.



Cuando son anexos, el servidor debe anotar en la parte posterior del primer folio el número del radicado al cual se debe anexar y el tipo documental y el auxiliar tipificará y anexará de acuerdo a la anotación realizada por el servidor.



Para las comunicaciones oficiales internas (memorandos), una vez se descargan, se realiza el cambio de imagen. Si los anexos superan los 20 folios, se imprime una copia del Memorando, se entrega con los anexos a la dependencia destino y se hace firmar el recibido en el mismo Memorando.

Únicamente para el caso de expedientes, carpetas contractuales y envío de documentos físicos entre Direcciones Territoriales y el nivel central, se generarán dos originales. El primero, con destino al consecutivo de Memorandos que administra el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia o el servidor asignado en la Dirección Territorial y el segundo, que se archivará en el expediente o carpeta contractual respectiva.

Para resoluciones, dependiendo del tipo de resolución se debe comunicar al destinatario interno por medio de memorando. Si es de notificación, se sigue con la actividad general de notificación. Finalmente, se marca el documento como digitalizado y se da la orden de envío de imagen.

**Se recuerda que las redigitalizaciones sólo son autorizadas por la Coordinación del Grupo de Gestión Documental.**

#### **8.1.3.15. RECOMENDACIONES PARA LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS:**

Para que la calidad en la digitalización de los documentos sea óptima y garantice la totalidad de los datos en el sistema, se recomienda tener en cuenta las siguientes sugerencias al escanear:

1. Realizar una preclasificación de las hojas del documento a digitalizar, teniendo en cuenta las hojas que no se encuentren en buen estado para digitalizarlas separadas. Si no tiene en cuenta esta observación, se puede atorar el papel al digitalizarlas en grupo y ocasionar algún daño en el escáner.
2. Revisar que en las hojas del documento no se encuentren objetos que puedan impedir el paso libre de cada una en el escáner como ganchos de cosedora, cinta, hojas pegadas, pedazos de papel, etc.
3. Comprobar que el documento este foliado.
4. Seleccionar la configuración adecuada de acuerdo al escáner y la calidad de las hojas a digitalizar.
5. Después de digitalizar el documento, verificar los folios numerados contra el número de hojas que quedaron en el sistema digitalizadas.
6. Verificar la calidad de la digitalización.
7. En caso de encontrar alguna imagen ilegible se debe digitalizar nuevamente.

#### **8.1.3.16. CONTROL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA DIGITALIZAR EN TERRITORIALES**

A través del formato GD-F-040, "Entrega de Documentos para Digitalizar en las DT'S" los notificadores de las Direcciones Territoriales entreguen a Gestión Documental los documentos que requieren digitalizar, generándose de esta manera una constancia de entrega.



Este formato debe servir de evidencia para que el digitalizador demuestre a su supervisor los documentos trabajados y para que el supervisor verifique a través de lo consignado en el formato los radicados entregados como productos del servidor. Asimismo, para que los notificadores y Gestión Documental evidencien un control de entrega de los documentos a digitalizar y registren las novedades que se presentan con estos documentos.

Teniendo en cuenta lo anterior, este formato se constituye en la única evidencia aceptable para incluir dentro del informe de actividades de los servidores y por tanto a partir de su cargue en el SIGME, los pantallazos del sistema ORFEO, las planillas de envío o cualquier otro listado o relación de entrega de documentos que no se realice a través del formato establecido, podrá ser devuelto por el Grupo de Gestión Documental y no incluirse en los expedientes puesto que estará incumpliendo con el sistema de gestión de calidad de la Entidad y con la normatividad e instrucciones establecidas.

Este formato se aplica teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Que el hecho de recibir los documentos por parte de gestión documental NO implica que ellos deban responder por el control o seguimiento de las actividades del servidor.
2. Que el Grupo Gestión Documental no se responsabiliza por errores u omisiones cometidas en los documentos por la persona que entrega.
3. Que la responsabilidad del diligenciamiento, archivo, mantenimiento y control del formato es de los notificadores de las Direcciones Territoriales., (como se va a llamar el control de registros definir con Paola)

El control, cuidado, diligenciamiento, archivo, conservación en la carpeta donde se deben archivar estas planillas debe llevarla el NOTIFICADOR de cada territorial.

Si se entrega otro tipo de documentos para digitalizar diferentes a resoluciones tales como edictos, se puede cambiar el título donde dice “resoluciones” y se recibirá por el Grupo Gestión Documental. Debe tenerse cuidado sin embargo de no mezclar edictos con resoluciones.

#### **8.1.3.17. SOLICITAR CONTROL DE CALIDAD**

Si la comunicación enviada es devuelta por la Agencia de Correo, ésta es reasignada al jefe de la dependencia productora del documento, quien al realizar una previa validación observa que los datos de correspondencia sean los correctos y que la Agencia de Correo no realizo la entrega.

Para solicitar el control de calidad, el jefe de la dependencia productora del documento, reasigna la comunicación al Coordinador del Grupo de Gestión Documental informándole de la necesidad del control de calidad y éste lo reasigna al auxiliar encargado quien



elabora una comunicación solicitando a la agencia de correo el control de calidad. En dicha comunicación se registra:

- Radicado
- Nombre del destinatario
- Dirección, ciudad y departamento
- Motivo de la devolución
- Número de guía

La agencia de correo debe dar respuesta en un término no superior a 15 días hábiles. Una vez la agencia de correo da respuesta, se reasigna el documento al jefe de la dependencia que solicitó el control de calidad, indicando en el asunto de la resignación, si el radicado fue entregado de forma satisfactoria, para que de esta manera se realice el cierre del envío, o si el radicado no pudo ser entregado se indique en el asunto que el radicado fue devuelto después de solicitar control de calidad bajo el radicado xxxx.

La solicitud de control de calidad sólo se puede solicitar para el servicio Postexpress y Correo Certificado, no se puede pedir para aquellos radicados que se encuentran en estado de devuelto y con motivo de NO RECLAMADO, ya que este radicados corresponden a los dejados en lista de correo que hayan permanecido más de 30 días en la oficina o agencia.

Tampoco se puede solicitar control de calidad para los radicados en estado de devuelto y con motivo de CERRADO que contengan un destino a personas naturales, si el destino es Empresa y su motivo de devolución CERRADO se puede solicitar el control de calidad.

Se debe tener en cuenta que este trámite se debe solicitar para aquellos radicados que no se vean afectados por su tiempo de respuesta, ya que el control de calidad es remitido a la agencia de correo, quienes cuentan con un tiempo estimado de respuesta de 15 a 20 días hábiles luego del retorno del envío a la compañía.

Por otro lado se indica que se puede solicitar un control de calidad por radicado.

En las Direcciones Territoriales el encargado de realizar este proceso será el Director Territorial, quien remitirá directamente dichos documentos teniendo en cuenta que existe una agencia de correo en cada ciudad para realizar el seguimiento.

#### **8.1.3.18. ARCHIVAR COPIAS DE LOS DOCUMENTOS ENVIADOS**

Los documentos de salida (-1), se entregan al auxiliar responsable de su organización consecutiva, teniendo en cuenta la codificación del área correspondiente (sede nacional 529 o dirección territorial centro 810 para Bogotá)

En el Grupo de Gestión Documental, los documentos (-3, -4 -5, -6), son clasificados he ingresados en la carpeta de su consecutivo, organizándolos cronológicamente.



Los anexos, se incluyen en el expediente o unidad documental respectiva, buscando en el módulo de archivo físico, aquel que tiene el consecutivo o expediente e incluyéndolo en el consecutivo o en el expediente, según el caso, confrontando el virtual.

En cuanto a las devoluciones que **no estén asociadas a ningún expediente**, éstas deben ir al consecutivo de salida de comunicaciones.

En el evento en que se encuentren documentos de devoluciones de los años 2011 hacia atrás, teniendo en cuenta que las cajas de esos documentos ya deben estar en bodegaje externo (si no es así, se incorporan a su respectivo expediente o serie de comunicaciones de salida), se realiza la solicitud de revisión presupuestal con el Coordinador del Grupo de Gestión Documental para determinar si existe el presupuesto necesario para solicitar las cajas en que deben incorporarse las devoluciones.

Si no existiera presupuesto disponible, se deben recopilar e inventariar con el fin de enviarlas a bodegaje externo. El tiempo de retención será el establecido para las comunicaciones de salida.

#### **8.1.4. ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**

##### **8.1.4.1. ALIMENTACIÓN VIRTUAL DE EXPEDIENTES**

ORFEO tiene una funcionalidad que permite al usuario agrupar varios radicados que se encuentren registrados en el sistema y asociarlos en una sola carpeta denominada EXPEDIENTE.

Estos expedientes virtuales se van conformando a medida que el usuario o usuarios incluyen radicados en determinado número de expediente, logrando en una sola ventana mostrar todos los documentos involucrados en el mismo proceso, los cuales se encuentran físicamente archivados por el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, para aquellas series administradas por éste o en las diferentes dependencias cuando éstas mismas administran sus series.

Los expedientes se conforman teniendo en cuenta el año, la dependencia, la serie, la subserie y el consecutivo. Cada expediente refleja cómo se encuentran organizados físicamente los archivos de cada una de las áreas productoras, de acuerdo con el orden cronológico de cómo se dan los hechos, utilizando el Sistema ORFEO y la “Tabla de Retención Documental” GD-F-001.

Los expedientes están conformados por documentos radicados (-1), (-2), (-3), (-5) y (-6) y documentos denominados anexos, que no tienen número de radicado, y que se digitalizan siempre asociados a un documento identificado con un radicado y van en orden del tipo documental.

Para la alimentación de expedientes virtuales, se hace necesario que los servidores de la Superintendencia incluyan los radicados oportunamente a los expedientes virtuales, el no realizar esta actividad oportunamente, puede ocasionar que una vez conformado



físicamente el expediente en el Grupo de Gestión Documental, éste deba ser nuevamente organizado y foliado, lo que genera un retraso en las actividades propias del proceso de Gestión Documental y un reproceso de todo el trabajo realizado en la conformación de expedientes.

Asimismo, se solicita a los servidores que administran los expedientes virtuales que al momento de excluir un radicado de un expediente y anexarlo a otro se informe al Grupo de Gestión Documental para que se realice la exclusión física de dicho radicado.

En el evento en que sea necesario realizar una aclaración a un documento radicado con anterioridad, se debe radicar un alcance haciendo referencia al radicado afectado, con el fin de que se quede reflejada la trazabilidad del expediente en el sistema.

De la misma manera se debe tener en cuenta que al radicado padre NO se le deben anexar los borradores de las respuestas a las resoluciones, tutelas, etc. (.doc) sino que únicamente deben cargarse al sistema los documentos que se encuentran oficialmente aprobados y firmados (.tif)

Es importante tener en cuenta que la responsabilidad de la confrontación del expediente físico con el virtual es compartida entre la dependencia productora de los documentos y el outsourcing.

El personal del outsourcing encargado de la Organización Documental, dará cumplimiento a la circular interna 2013500000024, que indica que la copia de las comunicaciones internas enviadas (-1) serán archivados físicamente en el expediente respectivo, en el evento que dichas comunicaciones contengan anexos, la dependencia será la encargada de entregarlos al auxiliar respectivo.

Remitir expedientes a bodegaje externo sin que se encuentren cerrados o completos implica gastos presupuestales adicionales cuando deben pedirse las cajas para poder incluirles documentos que no se entregaron con oportunidad.

Por lo tanto, es importante aclarar que el porcentaje de avance en la conformación de los expedientes está sujeto a la entrega oportuna por parte de las dependencias y/o Direcciones Territoriales de los documentos. Igualmente la transferencia que se realice de los expedientes dependerá de la información que suministren las dependencias y Direcciones Territoriales sobre los expedientes cerrados.

#### **8.1.4.2. SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE IMAGEN**

Cuando al realizar el control de calidad el outsourcing de Gestión Documental, encuentra imágenes deficientes porque son poco legibles o los no se encuentran en orden procederá de manera inmediata a modificar la imagen.

Cuando un servidor de la Superintendencia, requiera modificar una imagen de radicados o anexos, deberá realizar la solicitud direccionando el radicado en cuestión a través de



ORFEO a la Coordinación del Grupo de Gestión Documental, dicha solicitud deberá estar justificada.

#### **8.1.4.3. DESGLOSE DEL NÚMERO DE UN EXPEDIENTE**

Como se mencionó en párrafos anteriores, el número que se genera para cada expediente posee una estructura de 14 dígitos, que indica entre otras cosas el año, el código de identificación de la dependencia, la serie, la subserie, el consecutivo, y la letra E.

Cuando se entregan documentos anexos para digitalizar a un radicado, se debe escribir en la parte posterior al radicado, a qué radicado se deben anexar, además de informar qué tipo documental (nombre) se le debe asignar al momento de digitalizar.

Cuando hablamos de serie, subserie y tipo documental, se trata el tema de la Tabla de Retención Documental.

La TRD es el listado de series, sub-series, con sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por las unidades administrativas, en cumplimiento de sus funciones, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Las Tablas de Retención Documental son el instrumento archivístico esencial que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico.

La Tabla de Retención Documental en la Entidad, es la resultante de las diferentes reuniones entre jefes de dependencia y Coordinador o profesional de Gestión Documental, en las cuales se establecen las funciones= SERIES, SUBSERIES y los documentos que tramitan a diario= TIPOS DOCUMENTALES, las cuales deben ser aprobados por el Comité de Archivo de la Entidad.

Los nombres de los tipos documentales están sujetos a los cambios que el jefe de dependencia requiera para que sean creados o activados si estos ya existen. En el Grupo de Gestión Documental se verifican las solicitudes de nombres, con el fin de no repetirlos o que un mismo tipo de documento sea llamado de forma diferente.

#### **8.1.4.4. CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES FÍSICOS:**

Para adelantar este proceso, se hace necesario realizar unas actividades previas, que son:

- **Consulta virtual de expedientes conformados por serie:** Consiste en ingresar al módulo de archivo del aplicativo ORFEO, por búsqueda básica, digitando los datos de identificación de la serie y teniendo en cuenta el rango de fechas del período que se desea consultar. Es importante resaltar que el sistema por defecto arroja los datos relacionados con los últimos 30 días. Es de aclarar que los expedientes virtuales, son creados por los servidores en las dependencias, y la obligación del outsourcing es la



de conformar dichos expedientes de manera física, de acuerdo con la alimentación virtual que el servidor realice.

- **Verificación e impresión de listados:** Se verifican los radicados arrojados por el sistema con el fin de determinar que correspondan a la consulta realizada; se da un orden ascendente a los números de radicado dando clic a la columna “Radicado Entrada” con el fin de facilitar la búsqueda física del documento y luego se procede a imprimir dicho listado.
- **Búsqueda y recuperación de radicados de entrada:** Una vez impreso el listado, el auxiliar del outsourcing procede a realizar la búsqueda en el área de archivo, donde se encuentran organizados en consecutivo los documentos que han ingresado a la Entidad. La búsqueda consiste en ubicar los radicados de entrada relacionados en el listado y registrarlos en la ficha de control de préstamo de documentos, denominada “afuera”, con el fin de tener control sobre los radicados e identificar la persona que retiró dicho documento.

El servidor asignado del CGDC conforma el consecutivo o expediente físico y lo alimenta tomando como base el consecutivo del expediente virtual creado y registra la información en el formato único de inventario documental, formato inventario documental GD-F-006, Sistema ORFEO.

Realiza control de calidad física contra virtual en el formato “Control de calidad en la conformación de expedientes “GD-F-029

La alimentación de los expedientes se debe realizar hasta su finalización o cierre, realizando la transferencia documental diligenciando el “Formato inventario documental “GD-F-006 y la “Entrega y recibo de transferencias documentales” GD-F-003.

#### **8.1.4.5. ALISTAMIENTO:**

Proceso que consiste en la organización física de los documentos previos a la conformación de los expedientes, y se realiza de la siguiente manera:

- Organizar los documentos en orden lógico y cronológico teniendo en cuenta el trámite del asunto, es decir respetando el principio de orden original, donde al abrir el expediente el primer documento es el que inicia el trámite con la fecha más antigua, y el que lo finaliza con la fecha más reciente, el archivo de los documentos debe ser en formato libro, acatando las instrucciones del Acuerdo 042/02 del Archivo General de la Nación, por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
- En el tipo de ordenación cronológica no se tiene en cuenta la fecha de los documentos anexos al principal, ya que pueden tener fechas anteriores al mismo.
- Para la ordenación cronológica se debe tener en cuenta la fecha de radicación del documento principal, expedido por el aplicativo ORFEO.



- Los documentos deben ir fijados a la carpeta por medio del gancho legajador plástico.
- No se deben archivar documentos duplicados en la misma carpeta, (con excepciones cuando se genera un documento igual pero con cambios puntuales)
- Los anexos impresos tales como folletos, boletines, revistas, periódicos, etc., se almacenarán al final del expediente dejando un testigo documental en el radicado que indique la ubicación física de éstos, asimismo, los planos y mapas que lleguen como anexos, se deben doblar y almacenar en carpetas blancas de aletas al final del expediente, dejando también un testigo documental en el radicado que indique la ubicación física del anexo. Con respecto a la foliación de estos anexos, cada uno, se debe tomar como un folio asignándole el número de folio consecutivo que le corresponde. El aplicativo de ORFEO contempla una casilla que registra el tipo de anexo. Esta operación, se realiza en el momento en que el auxiliar realiza el proceso de archivo de documentos virtuales, es decir, que éste debe identificar si el documento que está archivando contiene anexos.
- Unidades de almacenamiento digitales tales como CD, memorias USB, casetes, etc., se almacenan en consecutivo paralelo, dejando de igual manera un testigo documental en el radicado en que fue remitido. Se debe tener en cuenta, que el área de almacenamiento de este tipo de material cumpla con las condiciones físicas y ambientales requeridas para su conservación.
- Fotografías, se deben pegar en hojas dependiendo del tamaño y se archiva como parte del radicado.
- Guías acuse de recibo: Cuando se encuentran en papel químico, se deben digitalizar e imprimir para archivar en el expediente como parte del radicado allegado. Cuando se encuentran en papel bond, y por tratarse de un formato con tamaño especial se deben pegar en hojas y de igual manera archivarlas como parte del radicado.
- Eliminación de material metálico, hojas en blanco y copias: Los expedientes deben estar depurados; esta labor consiste en retirar los duplicados, folios en blanco y documentos no pertinentes. De igual manera se deben eliminar clips, ganchos o elementos metálicos que deterioran el documento.
- Foliación: Esta actividad tiene dos finalidades principales: la primera, controlar la cantidad de folios de una unidad de conservación dada (carpeta, caja etc.) y la segunda, controlar la calidad, entendida esta última como respeto al principio de orden original y la conservación de la integridad de la unidad documental o unidad archivística. En tanto se cumplan estas finalidades, la foliación es el respaldo técnico y legal de la gestión administrativa. La foliación es una tarea previa a cualquier proceso de descripción o proceso técnico de reprografía (microfilmación).



#### **8.1.4.6. EL PROCESO DE FOLIACIÓN:**

Se realiza previo a la transferencia documental, con el fin de evitar reproceso que se generan debido a que se asocian radicados de manera tardía virtualmente a los expedientes. Casos que se presentan de manera generalizada para que el Grupo de Gestión Documental realice la respectiva alimentación del expediente.

Para realizar el proceso de foliación, es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La documentación que va a ser objeto de foliación debe estar previamente ordenada. La ubicación correcta de los documentos es aquella en la que se refleja el principio de orden original, es decir, que los documentos estén de acuerdo con los trámites que dieron lugar a su producción.
- Se deben foliar todas y cada una de las unidades documentales de una serie. En el caso de series documentales tales como circulares, resoluciones, etc. la foliación se ejecutará de manera independiente por número de documento radicado. En el caso de series documentales compuestas (contratos, historias laborales, investigaciones disciplinarias, procesos jurídicos), cada uno de sus expedientes tendrá una sola foliación de manera continua y si tal expediente se encuentra repartido en más de una unidad de conservación (caja, carpeta, etc.), la foliación se ejecutará de forma tal que la segunda será la continuación de la primera.
- Se debe numerar de manera consecutiva, es decir, sin omitir ni repetir números.
- No se debe foliar utilizando números con el suplemento A, B, C, ó bis. En documentos de archivo que contienen texto por ambas caras, se registrará el número correspondiente en la cara recta del folio.
- Se debe escribir el número de manera legible y sin enmendaduras sobre un espacio en blanco, y sin alterar membretes, sellos, textos o numeraciones originales.
- No se debe escribir con trazo fuerte porque se puede causar daño irreversible al soporte papel.
- Cuando se encuentren varios documentos de formato pequeño, adheridos a una hoja, a ésta se le escribirá su respectivo número de folio.
- Si existen errores en la foliación, ésta se anulará con una línea oblicua, evitando tachones.
- No se deben numerar los folios totalmente en blanco.
- No se deben foliar documentos en soportes distintos al papel (casetes, CDS, videos, etc.) pero sí dejar constancia de su existencia y de la unidad documental a la que pertenecen.



Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Acuerdo No.042 de 2002, emanado por el Archivo General de la Nación, en el cual se dan las pautas y criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas. Es necesario precisar que la Entidad acata los criterios señalados en dicho Acuerdo.

Sin embargo, con respecto al numeral 4 del mencionado Acuerdo el cual indica que *"Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries estarán debidamente foliados, con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control."*, el Grupo de Gestión Documental de la Entidad realiza esta actividad en cuanto se hace efectiva la transferencia primaria, debido a que en las dependencias se da trámite de los documentos, pero la inclusión de estos virtualmente, se realiza con posterioridad, por consiguiente se altera el orden cronológico de estos, pues se hace necesario reubicar físicamente los documentos al interior del expediente, con el fin de respetar el principio de orden original de los mismos.

Es de anotar que en el momento, de efectuar el préstamo de un expediente a los servidores responsables de los documentos, se realiza el proceso de foliación, posterior a la confrontación del expediente virtual y físico, con el fin de mantener un control sobre la integridad del expediente.

Es importante resaltar que dependencias tales como Contratos y Cobro Coactivo, hacen entrega de los expedientes al Grupo de Gestión Documental previamente conformados y foliados para que allí se continúe con su administración.

#### **8.1.4.7. ARCHIVO VIRTUAL DE DOCUMENTOS:**

Actividad realizada por los servidores y consiste en asignar en el sistema virtual la ubicación para generar la ubicación física que tienen los documentos. A partir de esta actividad, se procede a realizar la depuración en el módulo de archivo, cambiando el estado del documento de *"Por Archivar"* a *"Archivados"*

#### **8.1.4.8. DESCARGAR DOCUMENTOS**

Descargar de la bandeja es una funcionalidad del Sistema ORFEO que permite almacenar los radicados que ya fueron tramitados, haciendo que el sistema ya no los muestre en la bandeja donde se encontraban; se aplica a radicados de entrada que no requieren respuesta, a radicados de entrada con respuesta en estado enviado o a las demás clases documentales con estado posterior a enviados.

Para descargar documentos se debe ubicar y marcar el radicado a descargar y seleccionar el botón **Descargar**.

Agendar **Descargar** Reasignar Devolver Tipificar Modificar tipificación Eliminar tipificación Incluir en exp. Informar radicado Remover informado Solicitar Vo.Bo. Solicitar físico Iniciar proceso

Leídos No leídos

 Seleccione una carpeta ▼ Mover

Resultados Búsqueda Documentos Radicados (1)									
☐	Número radicado		Fecha radicado	Asunto	E S P	Tipo documento	Días restantes (calendario)	Enviado por	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>20125290057593</b>		08/10/2012 16:05:20			MEMORANDO COMUNICACION INTERNA	-14		NOTIFICADO_PARA_EI


Una vez descargado el documento, el radicado será retirado de la bandeja en la que se encontraba y quedará en estado finalizado. Esta operación deja un registro en el histórico del radicado.

**8.1.4.9. CARGAR DOCUMENTOS QUE HAN SIDO DESCARGADOS:**

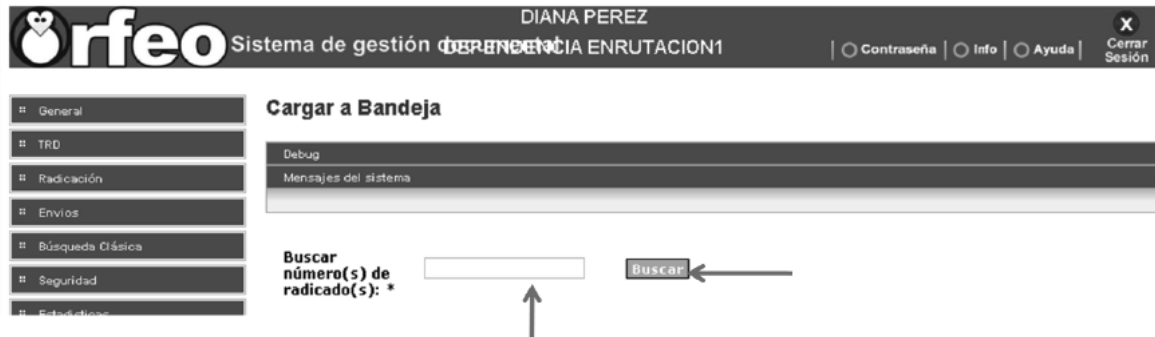
ORFEO permite cargar a la bandeja de entrada los radicados que previamente fueron descargados por los servidores de la dependencia. A través de esta funcionalidad se puede cargar en la bandeja de entrada del jefe de una dependencia, un radicado que antes ha sido descargado por un usuario de la misma área. Este proceso sólo puede ser realizado por el jefe de la dependencia, quien una vez cargado el documento debe reasignarlo o realizar el trámite que corresponda.

Si una dependencia necesita tramitar un radicado descargado por una área diferente, deberá solicitar el cargue del documento al jefe de la dependencia que lo descargó.

Para realizar esta actividad se debe:  
 En la ventana principal se selecciona el botón **General** y posteriormente la opción **Cargar a la Bandeja**

		DIANA PEREZ DEPENDENCIA ENRUTACION1	Contraseña   Info   Ayuda   <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Cerrar Sesión</span>
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Solicitar anulación</li> <li>☐ Cancelar Solicitar anulación</li> <li>☐ Notificar para Envío</li> <li>☐ Notificar para Envío Radicaciones Masivas</li> <li>☐ Administrar motivos carga bandeja</li> <li>➔ <b>Cargar a la bandeja</b></li> <li>☐ Devueltos de correo</li> </ul> </div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p><b>Reporte de alertas de documentos radicados</b></p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Debug</p> <p>Mensajes del sistema</p> <p>Welcome, DIANA</p> </div> </div>		

El sistema desplegará la ventana **Cargar a bandeja**, en la cual se diligencian los números de radicado de los documentos separados por comas en el espacio indicado, y finalmente se selecciona la opción **Buscar**.



DIANA PEREZ  
Sistema de gestión documental DEPENDENCIA ENRUTACION1

Contrasena | Info | Ayuda | Cerrar Sesión

**Cargar a Bandeja**

Debug  
Mensajes del sistema

Buscar número(s) de radicado(s): \*

El sistema desplegará la ventana con los radicados correspondientes, se seleccionan los cuadros de chequeo correspondientes a los radicados a cargar y posteriormente el botón



DIANA PEREZ  
Sistema de gestión documental DEPENDENCIA ENRUTACION1

Contrasena | Info | Ayuda | Cerrar Sesión

**Cargar a Bandeja**

Debug  
Mensajes del sistema

Buscar número(s) de radicado(s): \*

	Número de radicado	Estado	Radicado usuario anterior	Asunto
<input checked="" type="checkbox"/>	2011550000032	TRAMITADO	DIANA PEREZ	prueba distinción MAYÚSCULAS y minúsculas

### **Cargar a la Bandeja.**

El sistema desplegará la ventana **Cargar a la Bandeja**, se debe seleccionar el **Motivo de carga de bandeja**, el **usuario solicitante**, y escribir la **Observación** correspondiente.



DIANA PEREZ  
Sistema de gestión documental DEPENDENCIA ENRUTACION1

Contrasena | Info | Ayuda | Cerrar Sesión

**Cargar a la Bandeja**

Debug  
Mensajes del sistema

Motivo: \*

Usuario solicitante: \*

Observación (mínimo 6 caracteres): \*

Buscar número(s) de radicado(s):

	Número de radicado	Estado	Radicado usuario anterior	Asunto
<input checked="" type="checkbox"/>	2011550000012	TRAMITADO	DIANA PEREZ	Prueba documentación 02



Finalmente la opción **Cerrar**

The screenshot shows the Orfeo system interface. At the top, it displays the user name 'DIANA PEREZ' and the department 'DEPENDENCIA ENRUTACION1'. A message box indicates 'Acción solicitada finalizada satisfactoriamente'. Below this, a table shows details of the action: 'Acción solicitada' (Cargar a Bandeja), 'Fecha (dd/mm/aaaa) y hora' (15/05/2011 15:05:56), 'Usuario destinatario' (JEFE DEPENDENCIA QUINIENTOS CINCUENTA Y UNO), and 'Dependencia origen' (Dependencia Enrutacion1). A table below lists the 'Número de radicado' (2011550000012) and 'Usuario origen' (DIANA PEREZ). At the bottom, a 'Cerrar' button is highlighted with a red arrow.

El sistema no permitirá cargar documentos que:

- Hayan sido enviados
- Se encuentren en solicitud de anulación.
- Se encuentren anulados bajo un acta.

El sistema generará un histórico de la transacción realizada, indicando los datos de motivo, usuario que realizó la solicitud y observación.

#### 8.1.4.10. APERTURA DE EXPEDIENTES PARA MANEJO DE PLANILLAS DE CORREO

El Coordinador del Grupo de Gestión Documental y los Directores Territoriales, mediante memorando, solicitarán anualmente la creación de los expedientes para control de las planillas generadas en el correo. Por cada tipo de envío se debe elaborar un memorando anotando en el asunto la clase de planilla que contendrá y el año al que corresponde.

El servidor asignado del GCGD creará los expedientes por año y tipo de envío (Correo certificado, postexpress, normal o corra), bajo la serie **14 CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES, subserie PLANILLAS DE ENVÍO DE COMUNICACIONES** y se conformarán tanto física como virtualmente.

El servidor asignado del GCGD digitalizará las planillas teniendo en cuenta el consecutivo de las mismas, sin superar las 20 imágenes por anexo, anotando en el asunto de la imagen, el consecutivo a que corresponde y la fecha del mismo.

#### 8.1.4.11. ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN LAS DEPENDENCIAS

**Serie, subserie y tipos documentales:** Como se citó anteriormente, el jefe del área respectiva analiza con sus profesionales, la serie y subserie de la Tabla de Retención Documental – TRD a la cual corresponde los expedientes, identifican los nombres de los tipos documentales y solicita la creación o activación de serie, subserie y tipos documentales al Grupo Centro de Gestión Documental si fuera necesario.



#### **8.1.4.12. SI EL EXPEDIENTE NO EXISTE VIRTUALMENTE**

El asistente de la dependencia en el área, organiza el expediente físico en orden cronológico en forma de libro, depurando aquellos documentos que son borradores, retirando cualquier objeto metálico, fotocopiando los documentos que se encuentran en soporte fax y cambiándolos.

El servidor responsable del expediente en el área, crea el expediente virtual a partir del primer radicado que aparece del expediente e identifica el nombre de cada uno de los documentos que lo integran según el nombre dado en la TRD.

El asistente de la dependencia en el área, folia el expediente con lápiz en la parte superior derecha, legaja el expediente en carpeta, marca la carpeta en el extremo inferior derecho (identificación de carpeta) y la guarda en la caja X200 respectiva. Entrega el expediente al auxiliar asignado para digitalizarlo, indicando los nombres de cada uno de los tipos documentales, esto en cuanto a los anexos a los radicados.

La organización al interior de las cajas se realiza de izquierda a derecha en orden consecutivo de carpeta, dejando a la vista la identificación de la carpeta.

##### **8.1.4.12.1. IDENTIFICACIÓN UNIDADES DE CONSERVACIÓN**

Los responsables de los archivos de gestión deben identificar las carpetas y las cajas que contienen los expedientes físicos, con los siguientes datos en términos generales:

#### **Carpetas:**

Cada unidad de almacenamiento debe estar conformada por un máximo de 200 folios. En caso que un expediente supere este número, debe abrirse nueva carpeta y darle un número correlativo que corresponda Ej.: 1 de 2 para la primera carpeta, 2 de 2 para la segunda y así sucesivamente, dependiendo del número de carpetas que correspondan al mismo asunto.

El rótulo (sello) debe contener los datos necesarios para la identificación del contenido, como se indica a continuación en la imagen.



 <b>SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS REPÚBLICA DE COLOMBIA</b>			<b>CARPETA No.</b>		<b>No. FOLIOS</b>		<b>No. CAJA</b>		
<b>OFICINA PRODUCTORA:</b>									
<b>CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA:</b>									
<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE:</b>									
<b>NOMBRE DE EXPEDIENTE:</b>			-----						
			-----						
			-----						
			-----						
<b>No. SERIE</b>				<b>NOMBRE SERIE</b>					
<b>No. SUBSERIE:</b>				<b>NOMBRE SEBSERIE</b>					
<b>FECHA INICIAL:</b>		<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	<b>FECHA FINAL:</b>		<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO</b>

**Cajas:**

Una vez conformados los expedientes, se almacenarán en cajas de conservación de archivos, Ref. X200 con el fin de facilitar su manejo y conservación. En cuanto a la capacidad de almacenamiento, se recomienda introducir hasta el número de carpetas que permitan ser manipuladas de manera fácil y segura.

El rotulo de identificación de las cajas de archivo, está impreso en una de las tapas de ésta, por lo cual sólo debe ser diligenciado:



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		
AÑO	COD. DEPENDENCIA	
COD. SERIE	CAJA No.	
COD. SUBSERIE		
<b>NUMERO DE EXPEDIENTES</b>		
<b>FECHA INICIAL</b>		
<b>FECHA FINAL</b>		

#### 8.1.4.13. SI EL EXPEDIENTE EXISTE VIRTUALMENTE

El asistente organiza el expediente físico en orden cronológico en forma de libro, depurando aquellos documentos que son borradores, retirando cualquier objeto metálico, fotocopiando los documentos que se encuentran en soporte fax y cambiándolos.

El asistente busca el expediente virtual en ORFEO, y por la pestaña “expediente” observa los documentos virtuales que contiene, verificando cuales documentos de los físicos ya se encuentran en el expediente virtual y cuales se encuentran en el expediente virtual pero no en el expediente físico.

A los documentos que aparecen en el expediente virtual y no en el expediente físico, y que corresponden a documento (-2) de entrada, el asistente debe solicitarlos al Outsourcing en calidad de préstamo indefinido “por conformación de expediente” y una vez recibidos, incluirlos en el expediente.

El asistente del área respectiva, folia el expediente con lápiz en la parte superior derecha y legaja el expediente en carpeta.

De igual manera, una vez identificados aquellos documentos que deben ser digitalizados porque aparecen en el físico y no en el expediente virtual, se entregan al auxiliar asignado para digitalizar los documentos faltantes, indicándole al respaldo, el número de radicado al cual debe anexarse (pegarse) y el nombre que se le debe asignar en la tipificación.

Los anexos impresos tales como folletos, boletines, revistas, periódicos, etc., se almacenarán al final del expediente dejando un testigo documental en el radicado que indique la ubicación física del anexo, estos documentos se registrarán como un solo folio.

Una vez digitalizado el expediente, es entregado al asistente nuevamente, quien marca la carpeta (identificación de carpeta), diligencia el formato único de inventario con la información del expediente y lo guarda en la caja X200 respectiva, identificándola mediante sticker.



Es importante tener en cuenta que la responsabilidad de la confrontación del expediente físico con el virtual es compartida entre la dependencia productora de los documentos y el outsourcing.

#### **8.1.4.14. ENTREGA A GRUPO CENTRO GESTIÓN DOCUMENTAL**

Finalmente, elaborado el inventario, organizada la documentación en carpetas y cajas de archivo, como se mencionó en los literales anteriores, el Coordinador de Grupo o Jefe de cada área solicitará al Grupo Centro de Gestión Documental la recepción de las cajas para su custodia, administración y si es el caso la alimentación respectiva a partir de la fecha, estableciendo una fecha de entrega y revisión de los documentos (cajas y carpetas) frente al inventario de documentos a entregar y la Tabla de Retención Documental aprobada para la dependencia. De este proceso se elabora un acta de entrega en formato establecido “Entrega y recibo de transferencias documentales” GD-F - 003”.

El Grupo de Gestión Documental **NO** puede recibir documentos que no se encuentren inventariados y mucho menos si son para transferencia, puesto que posteriormente de ese inventario dependerá la búsqueda y localización de los documentos.

#### **8.1.4.15. ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS POR EL OUTSOURCING**

Para la correspondencia de entrada se realiza la recolección de documentos radicados el día anterior a las 8:00 a.m. se hace la verificación contra la planilla emitida por ORFEO, verificando cantidad y los anexos enunciados.

Se organizan los documentos en carpetas en orden consecutivo. Si existen documentos que fueron remitidos por otros medios, estos se incluyen en el consecutivo respectivo de acuerdo a la fecha. Los Anexos que son medios magnéticos o planos se incluyen en el módulo destinado para este tipo de documentos, marcados con el número de radicado al que pertenecen.

Una vez en las carpetas, se insertan los documentos en cajas (en promedio de 80 a 100 carpetas por caja). Se ubican las cajas en los muebles rodantes.

Para los documentos que conforman el expediente físico y que se deben alimentar hasta su finalización o cierre de proceso, se toma en cuenta la información contenida en el expediente virtual creado.

El auxiliar del outsourcing organiza el expediente físico en orden cronológico en forma de libro, depurando aquellos documentos que son borradores, retirando cualquier objeto metálico, digitalizando e imprimiendo los documentos que se encuentran en papel químico para ser reemplazados.

El auxiliar del outsourcing busca el expediente virtual en ORFEO, y por la pestaña “expediente” observa los documentos virtuales que contiene, verificando cuáles documentos de los físicos ya se encuentran en el expediente virtual y cuáles se encuentran en el expediente virtual pero no en el expediente físico.



A los documentos que aparecen en el expediente virtual y no en el expediente físico, y que corresponden a documentos (-2) de entrada, el auxiliar los debe solicitar al auxiliar responsable del archivo de estos en calidad de préstamo indefinido “por conformación de expediente” y una vez recibidos, incluirlos en el expediente.

El auxiliar del outsourcing folia el expediente con lápiz en la parte superior derecha y legaja el expediente en carpeta.

De igual manera, una vez identificados aquellos documentos que deben ser digitalizados porque aparecen en el físico y no en el expediente virtual, se entregan al auxiliar asignado para digitalizar los documentos faltantes, indicándole al respaldo el número de radicado al cual debe anexarse (pegarse) y el nombre que se le debe asignar en la tipificación, según TRD, previa verificación con el responsable del expediente físico.

El expediente físico es entregado al auxiliar, quien marca la carpeta (identificación de carpeta con número de serie, subserie, dependencia, nombre, número del expediente y fecha.), diligencia el formato único de inventario con la información del expediente y guarda en la caja X200 respectiva, identificándola mediante sticker.

Para documentos -1, -3, -5 o -6, se verifica si tienen imagen (.tif), de lo contrario quedan pendientes en el módulo de archivo. Estos documentos se acumulan y semanalmente se hace saber al servidor responsable con el fin de que sean digitalizados y así incluirlos en el expediente físico.

Para documentos -1, -3, -5 o -6, que no se encuentran físicamente y están digitalizados, se imprime imagen siempre y cuando tengan las firmas respectivas, con el fin de ingresarlos al expediente físico. Se confirma que el radicado sí forma parte del expediente mirando imagen y datos como nombre ESP, usuario, entre otros. Y si el radicado no pertenece al expediente se comunica por teléfono o correo con la persona responsable para que excluya ese radicado e incluya el que corresponde.

#### **8.1.4.16. RECONSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES**

##### **Consideraciones Generales**

- *Las actividades incluidas en este programa deberán acatarse por todos los servidores de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, responsables de un expediente o de la custodia de los documentos que constituyen un expediente.*
- *La Dirección Administrativa será responsable de la verificación o puesta en práctica según el caso, de la reconstrucción física del documento cuando se encuentre bajo su custodia. De la actualización normativo-jurídica del instructivo será responsable la Oficina Jurídica, la Oficina de Control Disciplinario y la Oficina de Control Interno.*
- *De acuerdo a lo establecido en los artículos 802, 803 y 804 del Código de Comercio, la reconstrucción de **títulos valores** sólo puede ser adelantada judicialmente ante un juez competente.*



- *Los **títulos ejecutivos** derivados de actos administrativos proferidos por la misma Administración, no están sujetos al procedimiento de reconstrucción por vía judicial, pues por tratarse de documentos derivados de actuaciones administrativas es de competencia de la Entidad que los expidió adelantar el trámite pertinente, dando cumplimiento al artículo 133 del Código de Procedimiento Civil.*
- *El procedimiento para la reconstrucción de expedientes disciplinarios está consagrado en el artículo 99 de la ley 734 de 2002 del Código Disciplinario Único.*

El servidor responsable del expediente formula la denuncia ante las autoridades competentes (Fiscalía General de la Nación y Oficina de Control Interno Disciplinario) por pérdida parcial o total del expediente con el documento radicado de denuncia ante las autoridades e informa al Grupo de Gestión Documental con memorando GD-F-010 sobre la pérdida parcial o total del mismo.

Posteriormente identifica y adelanta las acciones que permitan la recuperación de las piezas procesales extraviadas (Recopilación de documentos dentro y fuera de la entidad), y elabora un informe en donde comunica al jefe inmediato la pérdida parcial o total del expediente, anexando fotocopia de la denuncia y describiendo el estado en que se encuentra la actuación administrativa y las acciones adelantadas para la recuperación de documentos, solicitando la reconstrucción del expediente con "Memorando interno " GD-F-010 y en caso de haber recuperado documentos los relaciona.

El Jefe inmediato del servidor responsable del expediente recibe el informe, lo analiza y da la instrucción al servidor responsable del expediente de proyectar el acto administrativo que ordena la reconstrucción del mismo, con resolución código barras GD-F-008.

A su vez el servidor responsable del expediente proyecta el acto administrativo motivado (resolución código barras GD-F-008), que ordena la reconstrucción solicitando a los interesados, el envío de las copias de las actuaciones que conserven, ordenando también la incorporación de las piezas procesales recuperadas y citando a todos los interesados a una audiencia con el objeto de dejar constancia del estado en que se hallaba el proceso, definiendo la fecha, hora y lugar de la audiencia, utilizando el formato Auto de trámite CT-F-008.

El Jefe inmediato del servidor responsable del expediente revisa el Acto Administrativo, si lo aprueba y tiene facultad para firmarlo, lo firma y lo entrega (Memorando interno GD-F-010) al servidor competente para que adelante su trámite. El servidor facultado comunica el acto administrativo (Carta membrete radicado GD-F-007), a los interesados de acuerdo con lo previsto en el artículo 133 del Código de Procedimiento Civil. (Notificación personal, Edicto)

Si el Jefe inmediato del funcionario responsable del expediente no está facultado para firmar el acto administrativo, informa mediante correo electrónico la pérdida del expediente, adjuntando el acto administrativo de la ordenación de la reconstrucción del mismo, al Jefe facultado para firmar.



El Jefe inmediato del servidor responsable del expediente da inicio a la audiencia (presentes todos o con ausencia de uno de los interesados), dejando constancia (Acta de Audiencia MC-F-009) del estado de la actuación administrativa, se realiza la entrega de los documentos por los interesados y se determina la práctica de pruebas, de lo cual se deberá dejar registro en el acta levantada para el efecto, por el servidor responsable del expediente.

- a. Si se ordena la práctica de pruebas, estas se practican según lo definido en la audiencia.
- b. Si no se requiere práctica de pruebas, se verifica si con la documentación recuperada y pruebas practicadas se puede reconstruir el expediente. De ser así se solicita elaborar el acto administrativo (Resolución código de barras GD-F-008) por el cual se declara reconstruido el expediente.

Si no se puede reconstruir el expediente se solicita elaborar el acto administrativo (Resolución código de barras GD-F-008) por el cual se toma decisión en el sentido de señalar la imposibilidad de la reconstrucción del expediente por falta de piezas procesales fundamentales, se archiva y se informa (Memorando interno GD-F-010) al Grupo de Gestión Documental.

El funcionario responsable del expediente proyecta el acto administrativo (Resolución código de barras GD-F-008), por medio del cual se declara reconstruido el expediente y entrega al Jefe inmediato o Jefe facultado para firmar para su respectiva revisión y firma.

El servidor responsable del expediente remite el Acto Administrativo, (Resolución código de barras GD-F-008) a Secretaria General para su numeración y fechado, notifica el acto administrativo (Carta membrete radicado GD-F-007, Notificación personal, Edicto) de conformidad con lo ordenado en la resolución, indicando que contra ella procede el recurso de apelación. Se verifica si pasado el tiempo determinado por la ley para impugnar, se recibió el recurso de apelación, de ser así, se procede a resolverlo, de lo contrario se archiva la documentación soporte de la actividad.

Por último el servidor responsable del expediente mediante informa al Grupo de Gestión Documental sobre la reconstrucción del expediente, con "Memorando interno GD-F-010.

#### **8.1.5. CONSULTA Y PRÉSTAMO DOCUMENTAL**

Corresponde al acceso de cualquier servidor público o usuario, a los documentos y material bibliográfico, con el fin de conocer la información que contienen.

La consulta garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural, Estado Colombiano, etc.) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos.



Para el cumplimiento de este propósito, el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia atiende los requerimientos y solicitudes de manera personal, telefónica, correo electrónico o remitiendo al servidor competente.

#### **8.1.5.1. CONSULTA DE RADICADOS POR SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA**

Cuando un servidor requiere un documento físico de archivo de gestión en calidad de préstamo, ingresa al sistema ORFEO realiza la solicitud a través de la opción “*solicitar físico*”, *indicando* si se requiere el documento, anexo, o el documento y su anexo. El servidor reclamará en el Grupo de Gestión Documental el documento y/o el anexo, ingresará su contraseña en el momento que se le indique, con el fin de que el préstamo quede registrado en el sistema. En el sistema ORFEO se indicará si el documento se retira definitivamente y su causa, o si es retiro temporal. El auxiliar que presta el documento, realiza las anotaciones a que haya lugar en el campo de observaciones, para el caso de documentos que forman parte de expedientes o van a ser devueltos a la empresa como una factura, se descarga el radicado y se elige opción “préstamo definitivo”, anotando en observaciones el número del expediente del que hace parte, o el número de radicado con el que se devuelve, respectivamente. Adicionalmente, el préstamo se registrará en un testigo o “*Afuera*” GD-F.036. Esta modalidad de préstamo aplica para los radicados que aún no han sido asociados a expedientes.

Para aquellos documentos que son únicamente de consulta, el Grupo de Gestión Documental controlará que pasados ocho (8) días, si no han sido devueltos los documentos, se renueve la solicitud de consulta.

#### **8.1.5.2. CONSULTA DE EXPEDIENTES POR SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA**

Cuando un servidor de la Superintendencia requiere el acceso al expediente físico que administra el Grupo de Gestión Documental, lo solicita mediante correo electrónico al auxiliar encargado de organizar la serie respectiva. Una vez localizado el expediente el auxiliar le informará sobre la disponibilidad del mismo para que sea retirado, firmando la “*afuera*” GD-F- 036.

Sólo se prestan expedientes a aquellos servidores que estén autorizados por las áreas que son responsables de las series a las que corresponden los mismos. Y cuando la solicitud es realizada por un usuario, es el área quien debe autorizar y solicitar el documento para consulta o duplicación.

#### **8.1.5.3. CONSULTA DE DOCUMENTACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL O DEL FONDO ACUMULADO DE LA SUPERINTENDENCIA**

El servidor que solicite una información de transferencias ya realizadas, lo efectuará por medio de correo electrónico al servidor responsable de consultas de fondo acumulado del Grupo de Gestión Documental, indicando el título de la unidad documental, el número de la unidad documental (carpeta) y el número de la caja SSPD en el cual fue entregado el expediente. Para ello, el servidor debe revisar la base de datos ubicada en la intranet que contiene el inventario de los documentos que han sido remitidos al archivo central



que se encuentran en el Fondo acumulado. (**Link: Intranet/Documentos/Archivos por dependencia**).

Una vez los documentos lleguen a las instalaciones de la Superintendencia, el servidor responsable de las consultas informará al solicitante para que proceda a retirarlo, firmando el Afuera correspondiente, formato GD-F-036.

Los tiempos de respuesta a las solicitudes de acceso a la información son las siguientes: si la solicitud tiene el carácter de urgente y así es indicado por el solicitante, en **dos horas** el documento podrá ser retirado, o si la solicitud es de carácter general y normal, el documento podrá ser retirado en **cuatro horas**.

El servidor asignado del CGDC revisa que los documentos se encuentran en buen estado, registra la devolución en el “Formato de devolución” – GD\_F\_005. Si los documentos se encontraban en bodega externa, devolver a la empresa contratista para bodegaje. Para el caso de documentos de gestión aplicar “Organización documental.

#### **8.1.5.4. CONSULTA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA**

El **Centro de Documentación de la Superintendencia de Servicios Públicos** sirve de referencia a usuarios en general y a servidores, interesados en la búsqueda y consulta de información para fines de estudio, de análisis e investigación, en el sector de los servicios públicos y temas afines a nivel nacional e internacional. Además, cuenta con una colección general jurídica, con la memoria institucional e información técnica de la Entidad.

El Horario de Atención del Centro de Documentación de la SSPD es de 7:00 a.m a 4:00 p.m, de conformidad con la Resolución SSPD 20105240046495 del 30 de noviembre de 2010, la cual establece la jornada laboral de la Superintendencia.

En la Superintendencia de Servicios Públicos existe el sistema BIBLOS para el control de las publicaciones con que se cuenta en el Centro de Documentación. El servidor que desee tener acceso a una publicación, debe solicitarlo a través del sistema y posteriormente confirmarlo de forma verbal o telefónica.

Una vez el responsable del Centro de Documentación tenga acceso a la publicación, se comunica con el servidor para que proceda a retirar el material solicitado.

No se presta material bibliográfico si no es solicitado por el sistema BIBLOS.

El link de acceso al sistema BIBLOS (**intranet/aplicaciones/biblos**) se encuentra en la intranet bajo la siguiente imagen:





El sistema BIBLOS realiza un control del tiempo de préstamo del material bibliográfico y establece fechas específicas para su devolución.

El Encargado del Centro de Documentación será responsable de llevar el control de préstamo y devolución de las publicaciones o material bibliográfico.

Para adquirir material bibliográfico de la SSPD en venta en el Centro de Documentación, se debe consignar el valor de la publicación en el banco y número de cuenta indicado por el servidor del CGDC encargado de la atención, se hace entrega del recibo de consignación para reclamar las Publicaciones deseadas, o se envía por FAX relacionando las publicaciones compradas, los datos de nombre y dirección completa, para hacer la entrega a vuelta de correo. Si opta por esta opción, deberá cancelar además el valor del envío.

#### **8.1.6. ADMINISTRACIÓN TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL – TRD**

La Tabla de Retención Documental ha sido aprobada por el Archivo General de la Nación a la Superintendencia de Servicios Públicos mediante el Acuerdo 018 del 04 de febrero del 2000 y adoptada su aplicación para la entidad mediante Resolución 3345 de 2004, con registro GD-F-001, ORFEO. Sin embargo, por desarrollo de las actividades propias de la entidad, puede ser necesario actualizar tipos, subseries e incluso series documentales.

Cuando exista una solicitud de modificación de las TRD a nivel de tipo documental, el Grupo de Gestión Documental asesorará a la dependencia solicitante respecto a las funciones y actividades que recopila la actual TRD. Las solicitudes deben realizarse por correo electrónico a la Coordinación del Grupo de Gestión Documental, argumentando su necesidad y soportándolo si es por norma alguna. Esta solicitud siempre deberá provenir del Director, Jefe o Coordinador del área respectiva o de lo contrario no será aceptada. Cuando una solicitud implica la creación de una nueva serie y subserie con tipos documentales, es necesario:

1. Informar la norma que le establece esta función a la Dependencia y por lo tanto que obliga a generar documentación al respecto.
2. Identificar los nombres que la dependencia propone sean los de la serie documental, la subserie documental y listar los posibles tipos documentales que integrarían esa subserie.
3. A partir de los valores administrativos, Fiscales, Históricos, Jurídicos o Legales, etc., que pueda tener la documentación que allí reposa, proponer el tiempo en años que se debe conservar en el AG (archivo de gestión) y en el AC (archivo central). Así mismo proponer la disposición final, una vez se cumplan estos tiempos en AG y AC esto es, si se elimina la documentación, si se conserva totalmente (porque es documentación histórica) si se selecciona una parte o si se microfilma, con la respectiva justificación.
4. Igualmente deben informar el término de trámite en días hábiles o calendario que tendrá el tipo documental para documentos a los cuales la dependencia determina que se les debe realizar control de tiempo de trámite.



5. Es importante también especificar si el tipo documental que proponen aplica para documentos de entrada, salida, memorandos, resoluciones, circulares, proyectos o -6. Con esta información que provee el productor de los documentos, el Grupo de Gestión Documental asesorará en los nombres que puede tener la serie, subserie y tipos documentales.

Una vez verificadas las funciones y actividades y si es viable la creación o modificación de tipos documentales se realizan, por parte del servidor designado en el Grupo de Gestión Documental, los ajustes a las TRD en el módulo de “Tabla de Retención Documental” de ORFEO.

El Sistema ORFEO en el módulo de Tablas de Retención Documental cuenta con el ítem denominado Administrar TRD y dentro de este el permiso para tipificar y modificación de TRD (Área), cuya relación facilita la aplicación de este instrumento.

En el permiso para tipificar, se anotan agrupados en las series y subseries, los tipos documentales que las dependencias utilizan en el desarrollo de las labores diarias, incluyendo aquellos procesos transversales y que en algún momento se involucran. Por lo cual se define allí los tipos documentales de las subseries y series que se les va a permitir a los servidores ver cuándo van tipificar un documento.

En Modificación de “TRD áreas”, se encuentran los documentos por los cuales responde el área respectiva para su organización o manejo y de los cuales es responsable por su organización y conservación. Por lo tanto, la Modificación de “TRD áreas” está incluido el permiso de tipificación sin embargo, aquella será mayor toda vez que existen documentos que las dependencias sólo tramitan más de los que no responden por su organización.

En este orden de ideas, en el momento en que se solicita un tipo documental para una subserie y serie de una Dependencia, el servidor designado, primero deberá diligenciar el permiso para tipificación y si es el caso que afecte la Tabla de Retención Documental de la dependencia, entrar a modificar TRD y allí mismo realizar la actualización de la TRD. Para creación, modificación de subseries y series documentales se convoca a reunión al Equipo de trabajo respectivo del Comité de Desarrollo Administrativo para analizar y aprobar los respectivos ajustes, las decisiones adoptadas se registrarán en el “Acta de reunión del comité MC-F-009.

Es importante aclarar que los permisos de tipificación son asignados a las dependencias, no a las personas individualmente, por lo cual si una persona desea acceder a los permisos de tipificación, debe estar inscrita dentro del grupo al que se le realiza la activación de los permisos.

Por otra parte, la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros en la entidad se realiza según lo dispuesto en la Tabla de Retención Documental y el Formato Inventario Documental GD-F-006.



#### **8.1.6.1. ELIMINACIÓN DOCUMENTAL**

En los archivos de la Superintendencia de Servicios Públicos se realiza la aplicación de la Tabla de Retención Documental aprobada, efectuando la eliminación de documentos que resulten de esta operación, para lo cual se levantará un acta de eliminación GD-F-031, en donde se discriminen los documentos a eliminar. En esta operación participa un servidor del Grupo de Gestión Documental y un representante invitado de la Oficina de Control Interno.

El mecanismo para la destrucción de los archivos será el picado, atendiendo el volumen del mismo, si es un bajo volumen, se realizará directamente por los servidores previa verificación de los datos contenidos en el inventario, si es un alto volumen, se realizará mediante empresa especializada en picado de papel.

#### **8.1.6.2. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES**

Todo ingreso de documentos al Archivo Central se hará oficial mediante la entrega física de la documentación, la cual deberá hacerse en el formato único de inventario documental. Para ello, es necesario entregar (impreso o en medio magnético) y al correo electrónico del servidor responsable de recibir las transferencias del Grupo de Gestión Documental el formato único de inventario diligenciado **GD-F-006** (establecido por el Archivo General de la Nación) con la información de la transferencia a realizar.

Todas las dependencias deberán preparar los documentos a transferir, de conformidad con lo estipulado en las Tablas de Retención Documental vigente. La preparación de los documentos a transferir consiste en:

- Realizar la Limpieza de los documentos:
- Revisar y Depurar la documentación
- Clasificar y foliar la documentación
- Inventariar la documentación GD-F-006
- Organizar la documentación
- Descartar documentación para su eliminación

El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia asesorará sobre la entrega de transferencias de archivo de gestión que aún conservan las dependencias, una vez sea solicitado por éstas.

En la visita a las oficinas productoras que realizan las transferencias documentales se tiene en cuenta:

- Verificar que las series documentales que son enviadas estén debidamente relacionadas en el Inventario Documental.
- Que la documentación a transferir cumpla con los términos de retención establecidos en la TRD.
- Que las series documentales estén debidamente legajadas, identificadas, foliadas, organizadas y archivadas en sus respectivas unidades de conservación; Si no está



conforme a lo establecido no se acepta la transferencia y se efectúan las recomendaciones pertinentes.

Revisado el inventario frente a la documentación, mediante el formato “Entrega y Recibo de Transferencias Documentales” GD-F-003, se reciben los documentos.

Una vez recibidas, el auxiliar de archivo en el depósito de archivo deberá:

- Recibir físicamente las transferencias provenientes de las oficinas productoras.
- Verificar los inventarios documentales que trae cada caja de archivo inactivo.
- Ubicar las cajas de archivo inactivo en los estantes metálicos, en un orden numérico consecutivo, según el sistema establecido en depósito de Archivos.
- Revisar que el Rótulo para identificar las cajas de archivo inactivo esté pegado en la cara frontal de esta o que la caja esté debidamente marcada en el formato preimpreso que tiene la misma caja, y ubicarlas en los estantes que se encuentran en el depósito de Archivos.
- Informar al servidor encargado en el Grupo de Gestión Documental para que en el archivo electrónico -en Excel- entregado por el empleado que realiza la transferencia documental, se ingrese en la base de datos de transferencias documentales la información que reposa en el Archivo.

Las transferencias documentales primarias y secundarias se adelantarán teniendo en cuenta los plazos establecidos en la correspondiente Tabla de Retención Documental, siguiendo las actividades de limpieza de la documentación, eliminación del material metálico e identificación de material afectado por biodeterioro y atendiendo la disponibilidad de espacio en las oficinas y que la documentación se encuentre digitalizada.

Al finalizar cada año, se realiza la programación de transferencias del año siguiente y se informa a las dependencias para que realicen la preparación de la misma. El outsourcing de gestión documental tiene la obligación de realizar transferencias, atendiendo la aplicación de la Tabla de Retención Documental para las series que administra.

## **9. PLAN DE CONTINGENCIA**

La plataforma tecnológica que soporta el Sistema de Gestión Documental ORFEO está expuesta a riesgos de diferentes fuentes que podrían ocasionar una interrupción o no disponibilidad del sistema, ante esta situación se hace necesario establecer un Plan de Contingencia que brinde estrategias que permitan continuar desarrollando las actividades del proceso de Gestión Documental, con el menor impacto en la gestión de la entidad.

### **9.1. EQUIPO RESPONSABLE DE LA CONTINGENCIA**

Teniendo en cuenta que el Comité de Archivo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le corresponde asesorar al Superintendente sobre aplicaciones y desarrollos tecnológicos que sean necesarios para el correcto funcionamiento de la gestión documental en la Entidad, será este el equipo responsable de la toma de



decisiones oportunas y asertivas, que permitan que las fallas en el funcionamiento del Sistema ORFEO, tengan el menor impacto en la gestión de la entidad.

De acuerdo a la resolución SSPD 20101300019165 del 10 de junio de 2010 el Comité de Archivo está integrado por:

1. El Secretario General o su delegado, quien presidirá el Comité
2. El Director Administrativo o su delegado
3. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o su delegado
4. El Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o su delegado
5. El Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia o quien haga sus veces, quien actuará como secretario del Comité.

Será invitado a las reuniones que realice el Comité de Archivo con el fin de atender la emergencia el Jefe de la Oficina de Informática.

Equipo de apoyo:

Servidores del Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia: Serán los responsables de ejecutar las acciones acordadas para afrontar el problema presentado.

## **9.2. ESCENARIOS PARA LA ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA:**

### **Escenario 1:**

El Sistema de Gestión Documental ORFEO funciona parcialmente (permite la radicación tanto de entrada como de envío pero no permite la digitalización)

### **Escenario 2:**

El Sistema de Gestión Documental ORFEO NO funciona, por lo que no permite realizar ninguna acción.

**Escenario 1:** El Sistema de Gestión Documental ORFEO funciona parcialmente (permite la radicación tanto de entrada como de envío pero no permite la digitalización)

### **Recepción documental**

- Seleccionar los documentos como tutelas y demás comunicaciones con términos de respuesta para darles prioridad. Esta revisión deberá hacerse a todos los documentos recepcionados por FAX, correo electrónico, agencia de correo, entrega personal y página web, con la colaboración de las diferentes áreas de la Superintendencia que deben tramitar y dar respuesta a documentos con términos de respuesta o prioritarios.
- Radicar el documento. Si el sistema no permite la impresión de stickers, se deberá anotar con lápiz el número de radicación en la primera hoja del documento.
- Los documentos de carácter prioritario serán digitalizados en imaging y enviados



inmediatamente vía correo electrónico al área competente para su trámite. Si el peso del archivo no permite su envío por correo electrónico, el outsourcing de Gestión Documental deberá hacerlo llegar a la dependencia en CD o en algún otro medio magnético, o en su defecto el documento físico será facilitado en calidad de préstamo al jefe de la dependencia, y el préstamo quedará registrado en guía “afuera.

- De acuerdo a la complejidad del daño presentado y del tiempo estimado para restaurar el sistema, el Comité de Archivo, deberá analizar la conveniencia de realizar una de las siguientes alternativas:
  - a. Todos los documentos serán radicados, digitalizados en imaging y enviados vía correo electrónico al área competente, llevando control de esta actividad en un formato diseñado para tal fin, en el cual se dejará constancia del radicado asignado, los datos del remitente, dependencia y correo electrónico al cual se envió y fecha de envío. (Anexo 1). Si el peso del archivo no permite su envío por correo electrónico, el outsourcing de Gestión Documental deberá hacerlo llegar a la dependencia en CD o en algún otro medio magnético

Una vez restablecido el sistema la imagen deberá ser asociada al radicado.

- b. Todos los documentos serán radicados y entregados en medio físico a las dependencias competentes para realizar el trámite respectivo, de lo cual se dejará constancia en un formato en el que se incluirá la siguiente información: radicado asignado, datos del remitente, dependencia competente, nombre y firma del servidor que recibe el documento, y fecha de entrega.

Si el documento no es de competencia de la dependencia a la cual se entregó, ésta deberá devolverlo en forma inmediata al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, para que sea reasignado.

Una vez restablecido el sistema o cuando la dependencia haya dado el trámite respectivo, los documentos deberán ser devueltos al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, nivel central y territorial, para su custodia. (Anexo 2).

**Escenario 2:** El Sistema de Gestión Documental ORFEO NO funciona, por lo que no permite realizar ninguna acción.

### **Actividades de Recepción Documental**

- Los documentos serán recibidos con sello, firma de quien recibe, fecha y hora.
- Seleccionar los documentos como tutelados y demás comunicaciones con términos de respuesta para darles prioridad. Esta revisión deberá hacerse a todos los documentos recibidos por FAX, correo electrónico, agencia de correo, entrega personal y página web, con la colaboración de las diferentes áreas de la Superintendencia que deben tramitar y dar respuesta a documentos con términos de respuesta o prioritarios.
- Asignarles un número de consecutivo, digitalizarlos en imaging y enviarlos



inmediatamente vía correo electrónico al área competente para su trámite, llevando control de la entrega realizada a través de un formato (Anexo 3). Si el peso del archivo no permite su envío por correo electrónico, el outsourcing de Gestión Documental deberá hacerlo llegar a la dependencia en CD o en algún otro medio magnético, o en su defecto, el documento físico será facilitado en calidad de préstamo al jefe de la dependencia, y el préstamo quedará registrado en guía “afuera”

- De acuerdo a la complejidad del daño presentado por el Sistema y del tiempo estimado para restaurarlo, el equipo responsable de la contingencia deberá analizar la conveniencia de realizar una de las siguiente alternativas para el trámite de los demás documentos:
  - a. Todos los documentos serán radicados con un consecutivo asignado por el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, digitalizados en imaging, guardados en un archivo cuyo nombre será el mismo del consecutivo asignado y enviados vía correo electrónico al área competente. En un formato se deberá llevar control de esta actividad, en la cual se dejará constancia del consecutivo asignado, los datos del remitente, dependencia y correo electrónico al cual se envió y fecha de envío. (Anexo 3).

Una vez restablecido el sistema, los documentos serán radicados de acuerdo al orden de consecutivo asignado, se ubicará su imagen y se asociará al radicado.

En el sistema ORFEO se deberá dejar la observación sobre los motivos por los cuales la fecha de radicación es con posterioridad a la de recibido.

- b. A todos los documentos se les asignará un número de consecutivo y se entregarán en medio físico a las dependencias competentes para realizar el trámite respectivo, de lo cual se dejará constancia en un formato en el que se incluirá la siguiente información: consecutivo asignado, datos del remitente, dependencia competente, nombre y firma del servidor que recibe el documento y fecha de entrega. (Anexo 4)

Si el documento no es de competencia de la dependencia a la cual se entregó, ésta deberá devolverlo en forma inmediata al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, para que sea reasignado.

Una vez restablecido el sistema o cuando la dependencia haya dado el trámite respectivo, los documentos deberán ser devueltos al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, nivel central y territorial, para la respectiva radicación y digitalización. A éstos se les deberá colocar una anotación explicando el porqué de la fecha de radicación.



## Escenario 1 y 2

### Envío de documentos

- Las dependencias deberán entregar los documentos a enviar relacionados en el formato GD-F-039, y entregar al auxiliar de radicación del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia.
- Si el sistema permitió la radicación de salida del documento, pero no permite la generación de planillas de envío, éstas se deberán realizar manualmente en un formato que incluya No. de radicado, nombre, dirección, ciudad, departamento, peso y valor del envío. (Anexo 5). La digitalización del documento, se realizará una vez restablecido el sistema.
- Si el sistema no permite la radicación de documentos, y su envío no puede esperar, éstos deberán ser entregados al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, para que se les asigne un número de consecutivo y se registren sus datos en la planilla de envío (Anexo 5). Una vez restablecido el sistema, estos documentos serán radicados, realizando una observación aclaratoria del porqué su fecha de radicación es posterior a la de envío, e inmediatamente serán digitalizados.
- Las planillas de envío realizadas manualmente, se elaboraran en dos copias, una para la empresa de correo y la otra para el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, la cual posteriormente debe ser utilizada por el auxiliar de envíos para incluir información al sistema, primordialmente de aquellos documentos enviados sin radicar.

### Consulta y Préstamo

Los servidores interesados en la consulta de los documentos de archivo de gestión, deberán solicitarlos a través de correo electrónico, al técnico del outsourcing de Gestión Documental a nivel central, como en las Direcciones Territoriales.

### Fallas en el funcionamiento del FAX

De presentarse fallas en el funcionamiento del FAX, que impidan la recepción de documentos por varios días, se deberán adelantar las siguientes acciones:

1. Entre las dependencias que cuentan con servicio de FAX se deberá escoger uno como FAX temporal.
2. El número de FAX al cual la ciudadanía podrá enviar temporalmente documentos a la Entidad deberá ser comunicado a través de la página WEB mediante mensajes emergentes, y telefónicamente cuando los usuarios se comuniquen con la Entidad.
3. El Fax que funciona temporalmente para la recepción de comunicaciones oficiales, será atendido por un servidor del Grupo de Gestión Documental y/o por un auxiliar del Outsourcing de Gestión Documental.
4. Cada una de las comunicaciones será ubicada en carpetas, las cuales serán



entregadas al auxiliar de radicación de entrada para su respectiva radicación y posterior digitalización.

**Fallas en el funcionamiento del Correo Electrónico institucional**  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

De presentarse fallas en el funcionamiento del correo electrónico, que impidan la recepción de documentos indefinidamente, se deberán adelantar las siguientes acciones:

1. A través de la página WEB mediante mensajes emergentes, se informará a la ciudadanía sobre el inconveniente presentado con el correo electrónico y los medios a través de los cuales los usuarios pueden hacer llegar sus comunicaciones a la Superintendencia, mientras se supera esta situación.

**Fallas en la página WEB**

De presentarse fallas en el funcionamiento de la página WEB, que impidan que los usuarios puedan diligenciar y obtener los formatos para iniciar procesos ante la entidad y radicarlos satisfactoriamente (Por ejemplo: el sistema permite la radicación pero no se carga la imagen), de manera inmediata se deberá solicitar a la Oficina de Informática la suspensión total de la atención a través de la página WEB, de lo cual se informará a la ciudadanía a través de mensajes emergentes, señalando los medios atención al usuario por los cuales la entidad puede recibir sus comunicaciones, mientras las fallas de la WEB son solucionadas.

**Interrupción del servicio prestado por el Outsourcing de Gestión Documental**

Si por trámites contractuales o por algún otro imprevisto, se suspenden los servicios que presta a la entidad el outsourcing de Gestión Documental, los servidores del Grupo de Gestión Documental del nivel central entrarán a apoyar las actividades del Outsourcing, además, el Comité de Archivo en reunión extraordinaria, definirá en la sede Centro el número de servidores y/o servidores que apoyaran al proceso de Gestión Documental hasta tanto se reanude el servicio.

A nivel territorial serán los Directores Territoriales los que definirán los servidores que de acuerdo a su experiencia, puedan entrar a suplir al personal del outsourcing hasta que se reanude el servicio.

**10. SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN**

El artículo 46 de la Ley 594 de 2000 establece que los Archivos de la Administración Pública deberán implementar un Sistema Integrado de Conservación en cada una de las fases del ciclo vital de los documentos.

El Sistema Integrado de Conservación, se define como el conjunto de estrategias y procesos de conservación acordes con el sistema de archivos establecido en la entidad, bajo el concepto de Archivo Total, para asegurar el adecuado mantenimiento de sus documentos, independientemente del tipo de soporte, garantizando la integridad física y



funcional de toda la documentación, desde el momento de su emisión, durante su período de vigencia, hasta su depósito final o sea en cualquier etapa de su ciclo vital.

Bajo este parámetro normativo el Sistema Integrado de Conservación – SIC - establece una serie de acciones y herramientas de prevención y control, que garanticen la preservación del material documental de la Superintendencia de Servicios Públicos. Este programa de conservación preventiva, introduce prácticas de conservación acordes con el proceso de gestión documental y su propósito es garantizar la integridad física y funcional de la documentación, ya que la Superintendencia posee valiosa información plasmada en documentos que constituyen su patrimonio documental y en los cuales reposa la memoria de su quehacer en los diferentes campos y en las diferentes épocas. Por esa razón se vuelve necesario diseñar una política clara y coherente, materializada en un sistema integral de conservación que permita una eficiente administración y custodia de la información que la entidad genera.

Todas las acciones directas e indirectas en conservación preventiva que se plantean en el SIC, tienen por tanto el propósito de regular, controlar, monitorear y minimizar los factores de deterioro teniendo en cuenta el ciclo vital del documento (desde la fase de producción del documento hasta su disposición final) y su entorno medio ambiental, para lo cual se requiere tener en cuenta los siguientes aspectos:

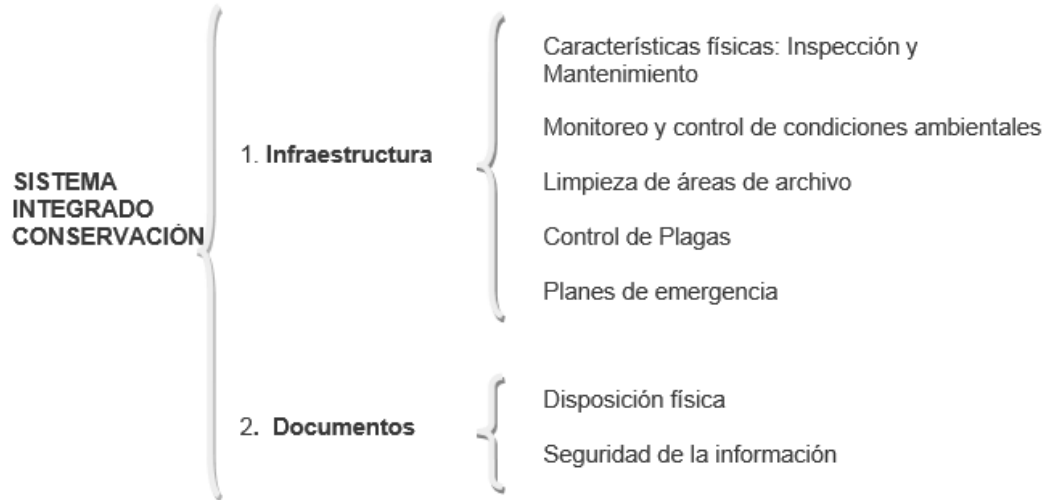
- Manejos administrativos y de Gestión Documental.
- Uso de materiales adecuados.
- Adopción de medidas específicas en edificios y locales.
- Sistemas de almacenamiento y depósito.
- Unidades de conservación.
- Manipulación y mantenimiento periódico.

Por lo que las actividades de conservación preventiva, se formulan a partir de las especificidades de la entidad en cuanto al manejo institucional de los aspectos anteriormente mencionados y a la optimización de la integridad física y funcional de los documentos, limitándose exclusivamente a la implementación de acciones enmarcadas en criterios de conservación preventiva, evitando las intervenciones complejas de conservación o restauración, ya que estas son competencia exclusiva de profesionales en el área, sin embargo, es necesario contar con personal capacitado que pueda llevar a cabo todas las actividades, coordinando los cronogramas y el seguimiento, con el fin de dar continuidad a las mejoras y avances que propone la implementación del SIC.

El SIC define entonces las actividades que deben ejecutarse y su periodicidad en las Áreas de Archivo, las cuales cuentan con espacios en los cuales se almacena la documentación correspondiente al archivo central e histórico. Asimismo, el programa se aplica a algunas dependencias de la Superintendencia en las cuales hay archivo de gestión, que no han realizado la transferencia de la documentación, dando lugar a archivos mixtos conformados por documentación de archivo central y de gestión.



El SIC de la Superintendencia se estructura bajo dos áreas como se muestra a continuación:



## 10.1. INFRAESTRUCTURA

### 10.1.1. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS: INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO

Según datos históricos el archivo de la Superintendencia se incrementa anualmente en aproximadamente 1.334 metros lineales, es decir 5.334 cajas aproximadamente; sumando el nivel central y las Direcciones Territoriales. La capacidad de la infraestructura actual de los archivos de la Entidad es de 4.123 metros lineales, tanto en el Nivel Central como en las Direcciones Territoriales, si se compara la capacidad instalada y el volumen documental se concluye que la Entidad no cuenta con espacio físico suficiente para el depósito del total de la documentación.

A continuación se muestra la capacidad física de los archivos en la sede central y en las Direcciones Territoriales:



**CAPACIDAD FÍSICA EN LA SUPERSERVICIOS SEDE CENTRAL PARA LA CUSTODIA DE LOS ARCHIVOS**

<b>PISO</b>	<b>ALA</b>	<b>CANTIDAD ESTANTES</b>	<b>ENTREPAÑOS POR ESTANTE</b>	<b>TOTAL METROS LINEALES</b>	<b>OCUPACIÓN EN CANTIDAD DE CAJAS Ref. X200</b>
7	N	18	6	108	432
7	S	32	6	192	768
6	N	24	6	144	576
6	S	32	6	192	768
5	S	28	6	168	672
4	S	36	6	216	864
3	N	12	6	72	288
3	S	6	6	36	144
3	S	40	6	240	960
2	S	26	6	156	624
1	S	40	6	240	960
1	S	40	6	240	960
1	S	34	5	170	680
1	S	30	5	150	600
1	S	6	6	36	144
1	S	6	6	36	144
-1	S	8	5	40	160
-1	S	20	6	120	480
-2	S	11	6	66	264
-2	N	76	6	456	1824
-2	N	18	6	108	432
-2	N	36	6	216	864
-2	N	20	5	100	400
				<b>3502</b>	<b>14008</b>



DIRECCIÓN TERRITORIAL	NIVEL CENTRAL		DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO		DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE		DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE		DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE		DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE		TOTAL	
	No. Cajas	Mts. Lineales	No. Cajas	Mts. Lineales	No. Cajas	Mts. Lineales	No. Cajas	Mts. Lineales	No. Cajas	Mts. Lineales	No. Cajas	Mts. Lineales	No. Cajas	Mts. Lineales
<b>Capacidad Instalada en la Superservicios</b>	14.008	3.502	1.098	275	374	94	220	55	532	133	260	65	16.492	4.123
<b>Espacio ocupado en Estantería</b>	14.008	3.502	1.098	275	355	89	220	55	532	133	260	65	16.473	4.118
<b>Otros espacios ocupados (sin estantería)</b>	500	125	2.752	688	0	0	1.560	390	1.100	275	0	0	5.912	1.478
<b>Espacio libre en Estantería</b>	0	0	0	0	19	5	0	0	0	0	0	0	19	5

Por lo anterior la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contrata los servicios de custodia, organización y conservación de documentos del archivo inactivo, bajo los lineamientos establecidos en el artículo 14, parágrafo 1 de la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos – y siguiendo las directrices establecidas por el Archivo General de la Nación en el acuerdo No. 037 de 2002, el cual establece las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.

En las bodegas externas en la que reposan los documentos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se debe garantizar como mínimo los siguientes aspectos:

1. Seguridad para la atención de desastres tales como extintores, extractores de agua, sistemas de alarma contra incendio y robo, señalización que permita ubicar con rapidez los diferentes equipos para la atención de desastres, las rutas de evacuación y el rescate de las unidades documentales.
2. Regulación de las condiciones ambientales en cuanto a manejo de temperatura, humedad relativa, ventilación, contaminantes atmosféricos e iluminación establecida en el Acuerdo 037 de 2002 del Archivo General de la Nación.
3. Ventilación: Garantizar la aireación continua.
4. Garantizar la no existencia de humedad subterránea o problemas de inundación.
5. Debe realizar una adecuada manipulación de la documentación y contar con elementos de control y aislamiento que garantice la seguridad del acervo documental y demás parámetros establecidos en el Acuerdo 037 de 2002 del Archivo General de la Nación (AGN).
6. Para garantizar la conservación de los documentos es necesario que dentro de las actividades de almacenamiento, el proponente realice el cambio de las cajas X-200 y



X-300 que se encuentran en mal estado. Las cajas para el cambio serán entregadas por la **SUPERSERVICIOS**, *previa solicitud del servidor*.

7. Debe realizar limpieza permanente y adecuada de las instalaciones del proponente, de la estantería y de las unidades de conservación (cajas de archivo, carpetas).
8. Los rollos de microfilmes y planos deben almacenarse con todas las condiciones establecidas por norma para su conservación, toda vez que corresponden a originales.
9. Los furgones, en los cuales se efectúe el servicio de transporte, deberán contar con medidas de seguridad como radio teléfonos o medios de comunicación similares que les permitan estar en permanente contacto con su oficina principal.

Para el caso de transporte de documentos objeto de consulta, en motocicletas, es necesario que se generen las condiciones técnicas necesarias que permitan proteger de la lluvia, el sol, la humedad o pérdida.

#### **10.1.1.1. INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO:**

Las actividades de inspección y mantenimiento se deben ejecutar en las Áreas de Archivo de Gestión, Archivos de Gestión Centralizado (si existen) e Histórico.

El objetivo de esta actividad es la de verificar que las condiciones de infraestructura no pongan en riesgo la conservación de la documentación, por lo que de requerirse se deberán desarrollar actividades que mantengan el inmueble en el cual se encuentra el archivo en buenas condiciones, evitando las reparaciones de emergencia o no planeadas.

#### Actividades

Actividades de Inspección.

Las actividades de inspección a las bodegas que custodian los documentos de la Superintendencia deberán realizarse como mínimo una vez al mes y se deberá llevar el control de estas visitas a través del formato de Visita Técnica a Bodegas, Formato GD-F-002.

Durante la vista de inspección se verificará que:

1. El terreno se encuentre sin riesgos de humedad subterránea o presente problemas de inundación.
2. Tenga medidas de seguridad que proteja los documentos de la contaminación o de posibles atentados u objetos bélicos.
3. El área para albergar la documentación reúna las condiciones de seguridad, regulación de las condiciones ambientales y ventilación.
4. Las bodegas cumplen con los aspectos estructurales establecidos en el Acuerdo 037 de 2002.



5. Las áreas de depósito o de almacenamiento garantizan el desplazamiento, seguridad y la adecuada manipulación de la documentación.
6. Las bodegas poseen adecuación climática ajustada a las normas establecidas para la conservación del material documental.
7. Cuentan con elementos de control y aislamiento que garantizan la seguridad del acervo documental.
8. Las zonas de trabajo archivístico, consulta y prestación de servicios, están fuera de las áreas de almacenamiento.
9. En cuanto a la estantería:
  - a. El Diseño está acorde con la dimensión de las unidades que contendrá.
  - b. Evitar bordes o aristas que produzcan daños sobre los documentos.
  - c. Los estantes están contruidos en láminas metálicas sólidas, resistentes y estables con tratamiento anticorrosivo y recubrimiento horneado químicamente estable.
  - d. Cada bandeja soporta un peso mínimo de 100 kg. /MT lineal.
  - e. La balda superior está a una altura que facilita la manipulación y el acceso a la documentación.
10. En cuanto al mobiliario:
  - a. El mobiliario utilizado cuenta con las características de resistencia, solidez estructural, recubrimientos, aislamiento, seguridad y distribución.
  - b. Inspección de tomas eléctricas, cableado, aire acondicionado, extractores, desagües y tuberías asociados a las Áreas de Archivo.
  - c. Inspección del estado de conservación de muros, techos, cielo raso, ventanas, puertas y pisos.
  - d. Inspección de estado de conservación de estantería y archivadores.
11. Inspección de tomas eléctricas, cableado, aire acondicionado, extractores, desagües y tuberías asociados a las Áreas de Archivo.
12. Inspección del estado de conservación de muros, techos, cielo raso, ventanas, puertas y pisos.
13. Inspección de estado de conservación de estantería y archivadores

#### **Actividades Previas al Mantenimiento.**

Teniendo en cuenta que algunas actividades de mantenimiento generan suciedad, polvo y en el caso del mantenimiento de la estantería puede requerirse la reubicación temporal de la documentación, es necesario minimizar los riesgos asociados al traslado de documentos.

Asimismo, como la inspección permite definir las reparaciones que deben realizarse con una periodicidad específica, es posible anticiparse y coordinar la reubicación o el aislamiento de la documentación para desarrollar las actividades de reparación y/o mantenimiento, asegurando la conservación de la documentación.



Las actividades previas al mantenimiento a desarrollar, son:

- **Proteger la documentación.**

Durante el mantenimiento de pisos, muros, puertas, ventanas, tuberías y tomas eléctricas, puede levantarse material particulado, por lo que es necesario cubrir las cajas y la documentación suelta con telas impermeables o plástico, hasta que terminen las operaciones.

- **Reubicación de la documentación.**

En caso de que el mantenimiento de la estantería o archivadores requiera reubicar la documentación, es necesario buscar una estantería provisional con el propósito de no ubicar la documentación en el suelo.

- **Actividades de Mantenimiento.**

En la visita de inspección que el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia realiza a las bodegas que custodian los documentos de la entidad, el servidor de bodegaje deberá informar al servidor de la Superintendencia que realiza la visita, sobre las actividades de mantenimiento realizadas, de manera que con el mantenimiento continuo se garantice el correcto funcionamiento de estos. Dicha información debe ser consignada en el Formato de Vista Técnica (Anexo 6).

Las siguientes son las actividades que como mínimo se deben realizar:

- Cambio o reparación de tomas eléctricas, cableado, aire acondicionado, extractores, desagües y tuberías asociados a las Áreas de Archivo.
- Reparación de muros, techos, ventanas, puertas y pisos.
- Cambio y/o reparación de estantería y archivadores.

### **10.1.2. MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIONES AMBIENTALES**

El monitoreo y control de condiciones ambientales va dirigido a las áreas de archivo ubicadas en la entidad y a las bodegas externas, con el objetivo de garantizar unas condiciones ambientales óptimas de los documentos.

#### Actividades

- **Monitoreo de Humedad Relativa y Temperatura**

Cuando se sospeche que la documentación ubicada en las áreas de archivo de la Entidad, se encuentra en riesgo por situaciones relacionadas con la humedad y la temperatura, la Superintendencia, contratará la medición de las condiciones ambientales.

Durante las visitas de inspección a las bodegas externas se verificarán que las instalaciones cumplen las condiciones ambientales que incluyen manejo de temperatura humedad relativa, ventilación, contaminantes atmosféricos e iluminación, de acuerdo con



lo establecido en el Acuerdo 037 de 2002, y dejara constancia de ello en el Formato de visita técnica (Anexo No.6).

Es importante recordar que las áreas de trabajo no deben compartir el mismo espacio con las áreas de almacenamiento de documentación, asimismo, teniendo en cuenta que los equipos deben rotar por diferentes oficinas.

- **Control de Incidencia Lumínica**

En las Áreas de Archivo Central e Histórico, por el tiempo de permanencia de la documentación, es necesario eliminar el ingreso de iluminación natural, por lo cual se recomienda que la iluminación para estos espacios sea completamente artificial.

### **10.1.3. LIMPIEZA DE ÁREAS DE ARCHIVO**

La limpieza de pisos, estantería y demás mobiliario de las áreas de archivo de la Superintendencia deberá hacerse como mínimo una vez al mes, ya que con esta actividad se controlan las cargas de polvo y de contaminantes biológicos que son los causales de un buen número de deterioros en los bienes documentales.

Para las áreas de archivo de la Superintendencia, las actividades de limpieza se coordinarán con el área de servicios generales de la entidad y deberá realizarse de acuerdo con las indicaciones del Instructivo de Limpieza y Desinfección de Áreas y Documentos de Archivo del Archivo General de la Nación.

Dotación para la limpieza de Áreas de Archivo de la Superintendencia:

El personal que se designe para realizar la limpieza de las Áreas de Archivo, debe portar la siguiente dotación para minimizar el riesgo de contaminación biológica.

- Guantes de látex o plásticos de buen calibre adecuados para la limpieza de áreas y estantería, una vez se presenten roturas en estos deberán cambiarse.
- Tapabocas o respiradores contra material particulado desechables, preferiblemente los tipo bozal.
- Bata u overol de manga larga.

Seguimiento:

Es necesario que el Grupo de Gestión Documental o quien haga sus veces, realice el seguimiento a la realización y frecuencia de la limpieza de las Áreas de Archivo a través de:

- Visitas de verificación a las Áreas de Archivo, para observar si la limpieza se está realizando según las recomendaciones dadas, estas visitas pueden ser durante la ejecución de la actividad o después de esta.
- Para el caso de las Bodegas externas, en las visitas de inspección que realizará el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, se verificarán las condiciones de limpieza.



#### **10.1.4. CONTROL DE PLAGAS**

El control de plagas debe realizarse en todas las áreas de archivo de la Superintendencia y en las bodegas externas, con el objetivo de mantener estas áreas libres de agentes biológicos que puedan representar un riesgo para la salud del personal y para la conservación de los documentos.

##### Actividades

##### 1. Desinfección.

La desinfección se encarga de eliminar agentes microbiológicos como hongos y bacterias que se encuentran en el ambiente, es necesario contratar este servicio con una empresa especializada. De acuerdo a lo establecido en el Instructivo de limpieza y desinfección de áreas y documentos de archivo del AGN, toda el área se deberá fumigar completamente por medio de un proceso de nebulización con tamaño de gota a 50 micras, con un producto cuyo principio activo sea un amonio cuaternario de radicales alquílicos y estabilizado con urea en una concentración que puede estar entre 400 y 800ppm o con alcohol antiséptico al 70%. Este tratamiento se realiza en las áreas de depósito SIN RETIRAR LOS DOCUMENTOS. Es recomendable que esta desinfección se lleve a cabo una vez por semestre, con equipos adecuados, por personal capacitado y protegido con los implementos de seguridad industrial necesarios para ello y que además las personas asociadas al archivo hallan evacuado las áreas a tratar.

##### 2. Desinsectación.

La desinsectación se encarga de eliminar la presencia de insectos (cucarachas, pescaditos de plata, pulgas, etc.), por lo que es necesario contratar este servicio con una empresa especializada. La fumigación se llevará a cabo en toda la infraestructura física del archivo, teniendo cuidado de que en los depósitos de material documental solo se aplicará UNA VEZ RETIRADOS LOS DOCUMENTOS, siempre y cuando haya un lugar disponible a donde trasladarlos temporalmente, si no, no se puede realizar en su totalidad y el tratamiento parcial será aplicado solamente por los bordes de pisos, techos y paredes sin que tenga contacto con materiales de almacenamiento (cajas, carpetas) o documentos. Esta actividad se realiza por medio de una fumigación por aspersión con un producto y las dosis certificados en el mercado por la secretaría de salud de cada región. Por lo general estos productos son elaborados a base de piretrinas, bromuro de metilo, óxido de etileno, óxido de propileno o de cualquier otro que resulta tóxico para el ser humano y cuando estos son aplicados en papel, cartón o cualquier material higroscópico, se concentran allí por mucho tiempo y al ser manipulados son absorbidos por la piel, es por ello que nunca deben ser aplicados sobre ellos, además porque no se conoce su efecto sobre estos materiales.

##### 3. Desratización.

Con este proceso se busca erradicar ratas y ratones, por lo que se hace necesario aplicar el tratamiento tanto en interiores como en exteriores, de las áreas de depósito de archivo



como de la totalidad de la infraestructura de la entidad. Para esto se empleará un agente rodenticida que sea eficaz, de fácil aplicación, que no emita olores, ni genere descomposición en los animales que lo consuman. Los productos y dosis deben ser certificados en el mercado por la secretaría de salud y las aplicaciones realizadas por personal capacitado para ello. La desratización deberá realizarse como mínimo una vez al año.

El Grupo Gestión Documental o quien haga sus veces debe hacer el seguimiento a las actividades de desinfección, desinsectación y desratización.

Se estima conveniente que las actividades de desinfección se realicen cada seis meses, las de desinsectación, cada tres meses y desratización por lo menos una vez al año. Estas actividades deberán ser coordinadas con el área de servicios generales de la entidad, para los archivos ubicados en la Superintendencia.

Con relación a las bodegas externas, el servidor deberá mostrar las evidencias que demuestran la realización de estas actividades al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, cuando éste haga las visitas de inspección.

#### **10.1.5. PLAN DE EMERGENCIA**

##### **10.1.5.1. PLAN DE EMERGENCIA GESTIÓN DOCUMENTAL SEDE CENTRAL**

Las características geográficas y sociales que tiene Bogotá, la hacen vulnerable ante la manifestación de diversas amenazas, tanto naturales como provocadas por el hombre. Estas situaciones son de diferente origen: Naturales (vendavales, inundaciones, sismos, tormentas eléctricas, y algunos otros), Tecnológicas (incendios, explosiones, derrames de combustibles, fallas eléctricas, fallas estructurales, entre otras) y Sociales (atentados, vandalismo, terrorismos, amenazas de diferente índole y otras acciones). De llegar a presentarse sucesos inesperados con consecuencias seriamente destructivas, no sólo estaría en riesgo la integridad física del ser humano sino todo lo que él ha construido. Por esta razón es imprescindible la implementación de una serie de medidas que permitan lograr la reducción de los efectos de un desastre, ante una eventual emergencia en la que los documentos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios corran algún tipo de riesgo.



**10.1.5.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

El Edificio donde opera la Superintendencia de Servicios Públicos, se localiza en la zona norte de la Ciudad de Bogotá, D.C., haciendo parte integrante del sector denominado como el Antiguo Country, jurisdicción de la Localidad de Chapinero.

El sector de localización se caracteriza por desarrollar el uso residencial y comercial, con un estrato socioeconómico alto, complementado con zonas de comercio y servicios sobre los ejes vehiculares principales, como la Carrera 15 y Calle 85.

El inmueble tiene aproximadamente 2600 mts<sup>2</sup> y cuenta con sus respectivas acometidas y contadores de los servicios públicos de acueducto, energía eléctrica, alcantarillado y servicio telefónico.

Las condiciones de acceso al sector de localización y al inmueble de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, el cual cuenta básicamente con las referidas Carrera 15, Autopista Norte con la presencia de transporte masivo transmilenio, Calle 87 y 85, entre otras vías que en general presentan un buen estado de conservación y por las cuales circula un importante flujo vehicular.

DESTINO	Comercial
NUMERO DE PISOS	Ocho Pisos, 2 sótanos.
EDAD DE LA EDIFICACIÓN	No mayor a 15 años aproximadamente.
CIMENTACIÓN	Pilotes de Concreto perimetrales.
ESTRUCTURA	Vigas y columnas de concreto.
MAMPOSTERÍA	Ladrillo y bloque.
ENTREPISOS	Placa aligerada de concreto reforzado.
FACHADA	Ladrillo a la Vista y concreto.
CUBIERTA	Placa Impermeabilizada de concreto.
CATEGORÍA DE LOS ACABADOS	Buenos, acordes con las condiciones socioeconómicas del sector de localización.
ESTADO DE CONSERVACIÓN	Bueno en términos generales.

**Equipamiento especial y servicios comunales sede central**

- Portería.
- Dos Ascensores
- Una entrada vehicular, 2 entradas principales, una para usuarios, otra para servidores y visitantes.
- Parqueaderos para visitantes y servidores cubiertos.
- Planta Eléctrica
- Encendido de luz manual.



### **10.1.5.3. DESCRIPCIÓN DE PLANTA FÍSICA**

El volumen arquitectónico de las instalaciones de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS del nivel central donde actualmente opera el Grupo Centro de Gestión Documental está dispuesto en un 100% en un edificio de 8 pisos y dos sótanos, los cuales son utilizadas en un 80% para actividades de tipo administrativo y en un 20% para parqueo de vehículos y archivo de documentos y almacén. De manera general las instalaciones están conformadas por varios módulos o secciones las cuales en conjunto giran en torno a una zona de circulación interna, y edificios residenciales y de oficinas vecinos, así como a una calle secundaria.

El ingreso peatonal y vehicular a las instalaciones está controlado en la portería de acceso por servidores de la compañía de seguridad quienes identifican a los visitantes y hacen cumplir las normas de ingreso a las instalaciones.

Una vez se ingresa al edificio el acceso nos lleva a un pequeño hall de recibo desde el cual se distribuye la circulación hacia: el área de atención al cliente, los ascensores y escaleras para ingreso a los diferentes pisos y el centro de gestión documental.

El edificio cuenta con algunas pequeñas instalaciones anexas en las cuales operan los equipos para el soporte de los servicios públicos y de energía de las instalaciones: planta eléctrica y patio con mesas y sillas que funciona como comedor.

El archivo se encuentra en tres de sus plantas: dos locales en el sótano (-2), un local en el sótano (-1) y un espacio de trabajo y almacenamiento en el primer piso.

Dotación de equipos y mobiliario del Grupo de Gestión Documental Nivel Central

- Archivadores
- Equipos eléctricos y electrónicos
- Computadores e impresoras.
- Equipo de comunicaciones
- Escáneres
- Carros de carga
- Planoteca
- Sticketeras
- Estantes
- Mesas
- Sillas Giratorias

### **10.1.5.4. MATERIAS PRIMAS E INSUMOS UTILIZADOS EN EL GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

En general las actividades administrativas y operativas del centro de gestión documental utilizan materias primas e insumos normales de este tipo de actividades:



- Papel para impresoras y fotocopiadoras.
- Implementos de oficinas como: carpetas, fólder, cajas, tóner, lápices, resaltadores, cosedoras, perforadoras, AZ, bisturís, saca ganchos.

En el aseo de las instalaciones se utilizan

- Líquido limpiavidrios
- Limpiador
- Purificador ambiental
- Jabón multiusos

#### 10.1.5.5. RECURSOS FÍSICOS PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

La Superintendencia de Servicios Públicos cuenta con los siguientes sistemas de detección y extinción de incendios:

##### a. Extintores

El edificio en general cuenta con extintores de diferentes clases ubicados en diferentes áreas, que corresponden a la clase de riesgo para la cual el agente extintor es efectivo.

Muchos de estos equipos se encuentran al interior de las oficinas, por lo que su disponibilidad y acceso se hace de manera rápida en caso de presentarse un incendio.

En cuanto a los ubicados en los centros de gestión documental de la Superintendencia tenemos los siguientes:

<b>ELEMENTOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL IDENTIFICADOS EN EL PISO 1, SÓTANO 1 Y SÓTANO 2 SEDE CENTRAL</b>		
<b>PISO 1</b>	<b>ALA NORTE</b>	5 EXTINTORES DE 10 LIBRAS SOLKAFLAN
		2 CAMILLAS (1 RÍGIDA Y 1 FLEXIBLE)
	<b>ALA SUR</b>	6 EXTINTORES DE 10 LIBRAS SOLKAFLAN
		3 EXTINTORES DE 2 GALONES Y MEDIO DE AGUA
1 GABINETE CONTRA INCENDIO		
<b>SÓTANO 1</b>	<b>ALA NORTE</b>	1 EXTINTOR DE 10 LIBRAS SOLKAFLAN
		1 EXTINTOR DE 20 LIBRAS MULTIPROPÓSITO
		1 EXTINTOR SATÉLITE DE 150 LIBRAS MULTIPROPÓSITO
		1 EXTINTOR DE 2 GALONES Y MEDIO DE AGUA
		1 GABINETE CONTRA INCENDIO
	<b>ALA SUR</b>	3 EXTINTORES DE 2 GALONES Y MEDIO DE AGUA
<b>SÓTANO 2</b>	<b>ALA NORTE</b>	3 EXTINTORES DE 20 LIBRAS MULTIPROPÓSITO
		2 EXTINTORES DE 10 LIBRAS MULTIPROPÓSITO
		2 EXTINTORES DE 10 LIBRAS SOLKAFLAN
		1 EXTINTOR DE 2 GALONES Y MEDIO DE AGUA
	<b>ALA SUR</b>	2 EXTINTORES DE 2 GALONES Y MEDIO DE AGUA
		1 EXTINTOR SATÉLITE DE 150 LIBRAS MULTIPROPÓSITO



#### **b. Alarmas y Detectores**

En las instalaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se encuentra un sistema de detección con sensores de humo iónicos instalados en los techos de las instalaciones.

Existe además una alarma para aviso de emergencias que se puede escuchar en todos los pisos del edificio. Asimismo se cuenta con un sistema de iluminación de emergencias.

#### **c. Equipos de comunicación**

Se cuenta con los teléfonos y extensiones de la planta interna existente, con los radios portátiles del personal de la compañía de seguridad y con los radios que poseen los brigadistas, los cuales fueron distribuidos uno por piso.

#### **d. Energía Eléctrica**

La infraestructura eléctrica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios permite garantizar suministro permanente de este servicio en todas las áreas ya que se cuenta con planta eléctrica con transferencia automática en caso de fallo de la energía eléctrica principal.

El sistema de corriente regulada para los equipos electrónicos se alimenta en caso de falla del fluido eléctrico de una UPS la cual a la fecha de la realización del presente estudio está en funcionamiento.

#### **e. Sistemas de control de acceso y/o control de intrusos**

El ingreso y seguridad de las áreas se maneja a través de la compañía de seguridad. Se cuenta con un sistema de vigilancia por cámaras de seguridad.

Al ingreso por la portería principal se cuenta con un sistema de detección de metales, la compañía de seguridad verifica el destino de cada uno de los visitantes con el objetivo de tramitar la autorización de ingreso de cada uno de ellos.

Adicionalmente se inspeccionan los vehículos en busca de artefactos explosivos. Los visitantes ingresan con un sticker de control para ser identificados.

Al ingresar al edificio principal los vigilantes controlan que todo el personal este identificado con un carné ya sea de servidor o visitante.

Actualmente se cuenta con guardas de seguridad que poseen armamento. En la noche quedan guardas armados, para hacer rondas por pasillos e instalaciones. Esto facilita la detección de situaciones de emergencias en horas de la noche.

#### **f. Rutas de evacuación**

Actualmente se tiene establecido un punto de encuentro que es el Parque aledaño a las instalaciones de la Superintendencia que queda ubicado en la Calle 83 y las rutas de evacuación se encuentran señalizadas y se cuenta con planos que den a conocer estos medios de evacuación.



#### **10.1.5.6. RECURSOS HUMANOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

##### **a. Comité de Emergencias**

Es un organismo de dirección y determinación de las políticas y actividades a seguir en caso de emergencia o siniestro que implique una respuesta especializada o total, hasta cuando se hagan presentes los organismos de socorro externos.

Está reglamentado mediante la Resolución No. SSPD20075240011085 del 3 de mayo de 2007 y se encuentra conformado por:

- Secretario(a) General y/o su delegado (que actuará como Presidente)
- Asesor 1020 Grado 14 asignado al Despacho del Superintendente, con funciones de comunicación externa.
- Director(a) Administrativo (a)
- El Coordinador(a) del Grupo de Servicios Generales
- El jefe de la brigada de emergencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (elegido por votación entre los integrantes de la brigada de emergencias).

El Coordinador (a) del Grupo de Talento Humano, hará las veces del secretario del Comité.

Son funciones del Comité de Emergencias:

##### **a) Permanentes**

- Presentar sugerencias de actualización y mejoramiento del plan de emergencias y de evacuación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Estudiar y adoptar las sugerencias que se presenten para la actualización y mejoramiento del plan de emergencias y evacuación.
- Dirigir y velar por el cumplimiento del plan de emergencias y evacuación de la Superintendencia.
- Procurar que se adopten los correctivos necesarios que permitan controlar los riesgos de emergencia colectiva de acuerdo con la valoración de amenaza y vulnerabilidad específica.
- Velar para que se proporcione la dotación y mantenimiento adecuado de los recursos materiales que soportan el plan de emergencias y evacuación: Prevención y control de incendios (extintores, gabinetes contra incendios, alarmas, etc.), primeros auxilios (botiquines, camillas, centro de atención de urgencias, etc), señalización, definición de rutas de evacuación, etc.
- Analizar los inventarios, vigilar el mantenimiento y buen uso de los recursos mencionados en el ítem anterior.
- Contribuir a la dotación, organización y funcionamiento de la brigada de emergencias y evacuación.
- Promover la difusión y aprendizaje de las actividades, rutas de evacuación y demás aspectos contemplados en el plan de emergencias y evacuación, mediante



actividades informativas y formativas, prácticas y simulacros dirigidos a todo el personal.

- Evaluar la capacitación, prácticas y simulacros que se realicen, para validar las acciones o establecer los correctivos de acuerdo con las fortalezas debilidades detectadas.
- Velar por la capacitación y entrenamientos adecuados de los integrantes de la brigada de emergencias de acuerdo con las necesidades detectadas.
- Establecer acciones de coordinación con los organismos externos de socorro (Cruz Roja, Defensa Civil, Bomberos, Policía Nacional, Departamento Nacional de Atención de Desastres etc.) y mantener un directorio actualizado de ellas.
- Establecer los recursos médicos y puntos de atención a lesionados con que se cuenta para atender emergencias.

b) Durante la emergencia:

- Hacerse presente en el sitio que se destine como centro de control para activar desde allí el centro de mando.
- Activar la cadena de llamadas del comité de emergencias y recibir la información relacionada con la emergencia.
- Verificar que se haya dado aviso oportuno a los organismos de socorro externos.
- Prestar la colaboración que los organismos de socorro requieran
- Con personal técnico interno y externo determinar las causas técnicas, la magnitud y orientación para control del riesgo.
- Decidir la evacuación preventiva de las áreas afectadas adyacentes o expuestas o de todo el edificio cuando haya lugar.
- Ordenar la suspensión de la evacuación una vez la emergencia se haya controlado y disponer el regreso del personal.
- Apoyar las diferentes acciones operativas de la brigada de emergencias y demás grupos que estén dirigiendo las acciones de evacuación y control de la emergencia.
- Procurar que se brinde atención oportuna a las personas lesionadas y coordinar su remisión a los diferentes centros asistenciales.
- Regular la información interna y externa, de acuerdo con la cadena de comunicaciones.

c) Después de la emergencia

- Con el portavoz oficial de la Entidad coordinar las relaciones con autoridades, medios de comunicación, organismos de socorro y opinión pública.
- Inspeccionar los sitios afectados y asegurarse de que no presentan peligro antes de reanudar labores.
- Colaborar en la investigación e informar a las directivas las causas, los efectos y la magnitud de los riesgos generados por el siniestro.
- Evaluar las actividades, acciones y eficiencia de la cadena de socorro durante la emergencia y proponer las estrategias de mejoramiento.
- Coordinar la adopción de medidas correctivas posterior a la ocurrencia de la emergencia y velar por el pronto restablecimiento de los sistemas de control.
- Coordinar la recuperación de los recursos técnicos y médicos utilizados.



- Tener en cuenta los demás aspectos y recomendaciones contempladas en el plan de emergencias y evacuación.

**b. Brigada de emergencias**

Actualmente se cuenta con un grupo de aproximadamente 25 brigadistas entrenados en: extinción de incendios, primeros auxilios, evacuación de edificaciones, salvamento y rescate; distribuidos en todos los pisos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales en caso de presentarse una emergencia en el Centro de Gestión Documental y Correspondencia prestarán apoyo en las operaciones que sean necesarias.

Con la asesoría de la ARP, se desarrolla un plan de capacitación para la Brigada de Emergencias y el COPASO.

Específicamente en las instalaciones donde opera el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia se cuenta con 3 brigadistas entrenados.

**10.1.5.7. CONTACTOS DE EMERGENCIA**

Lista telefónica de números de emergencia:

- **LÍNEA ÚNICA DE EMERGENCIAS DE BOGOTÁ: 123**

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>PERSONA A CONTACTAR</b>	<b>TELÉFONO</b>
Bomberos Norte	Oficial de Servicio	2179575, 2120542,2355166
Línea de Bomberos de Bogotá	Línea de Emergencias	119
Cruz Roja	Conmutador Línea de emergencias	4281111 o 4280111 132
Defensa Civil	Conmutador Línea de Emergencias	6400090 144
<b>CISPROQUIM</b> Centro de Información de seguridad sobre productos químicos.	Profesional de turno	2886012
<b>DEPAE</b> Departamento de prevención y atención de emergencias.	Conmutador	4292800 – 4297414



- **Hospitales, clínicas e instituciones de salud localidad Chapinero:**

INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN
CLÍNICA ALVEAR	Carrera 11 #93a-38
CLÍNICA ANTIGUO COUNTRY	Carrera 19b #85-63
CLÍNICA DE LA MUJER	Carrera 19c #91-17
HOSPITAL CHAPINERO	Calle 76 #21-10
CAMI CHAPINERO	Calle 66 No. 15 - 41
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	Transversal 5 #49-00
VIDELMEDICA	Carrera. 28 No. 94 A-13
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO	Carrera 7 #40-62
CLÍNICA EL LAGO (COLSUBSIDIO)	Calle 75 No. 13-37

- **Empresas que pueden prestar el servicio de restauración, almacenamiento y transporte de documentos en Bogotá:**

Antes de realizar alguna intervención sobre documentación que haya sido afectada por el siniestro, el Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia deberá solicitar asistencia técnica especializada al Grupo de Conservación y Restauración del Archivo General de la Nación.

- **Restauradores:**

EMPRESA	TELÉFONO O DIRECCIÓN DE CONTACTO
EL CÓDICE. Laboratorio de Restauración y Conservación	Tel: 3363484-6208216-310 8163197. e-mail: ficor@etb.net.co
SOFT D.I.: Software y Documentación Integrados	Diagonal 23 N° 69-60. Of. 408. Tels: 2950305/4106489
DIGITAL COMPANY	Calle 140 N° 14-10. Of. 28 y 29. Tels: 6268974

- **Empresas de Custodia y Transporte de Documentos:**

EMPRESA	TELÉFONO O DIRECCIÓN DE CONTACTO
CSA Archivístico y Tecnológicos	Tel: 2779700
SETECSA. S.A.	Calle 21 N° 69 B 57 <b>Tel: 424 34 51</b>
MTI. Manejo Técnico de Información S.A.	Cll 17a No. 42 a – 43 Tel: 375-9270
INFORMÁTICA DOCUMENTAL LTDA	Carrera 68D No 25B - 86 - Oficina 203 Edificio Torre Central

EMPRESA	TELÉFONO O DIRECCIÓN DE CONTACTO
	PBX: 427 50 65 - 427 50 64 • Fax: 427 50 63

#### 10.1.5.8. RIESGOS POTENCIALES

##### a. Clasificación de las Emergencias Según Su Origen

- **Natural:** Son todas aquellas producidas en forma directa o indirecta por fenómenos naturales, entre otras: Sismos, inundaciones, huracanes, maremotos, tormentas, incendios forestales.
- **Tecnológica:** Son todas aquellas inherentes a los procesos, equipos, materias primas e insumos, desarrollados y utilizados por las empresas, de acuerdo con su actividad económica. Entre otras tenemos: incendios, explosiones, derrames, intoxicaciones, vertimientos, etc.
- **Social:** Son todas aquellas emergencias producidas por desórdenes de tipo social, como por ejemplo: amenazas, atentados, robos, secuestros, entre otros.
- **Error humano:** El error humano es causa de buena parte de las emergencias en el trabajo y puede ser consecuencia de aspectos como: Pobre entrenamiento, descuido, conductas inapropiadas, abuso de sustancias o fatiga.

Siguiendo esta clasificación las siguientes son las amenazas y los escenarios de riesgo posibles en las instalaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos.

##### b. Sismo y colapso estructural

- **Escenarios posibles:** Todas las áreas
- **Factores que afectan el riesgo:** Los suelos en los cuales se encuentran ubicadas las instalaciones de la Superintendencia pertenecen a la Zona 3 – Lacustre A, del Estudio de Microzonificación sísmica de Bogotá (1999).

La Zona está conformada principalmente por depósitos de arcillas blandas con profundidades mayores de cincuenta (50) metros. Pueden aparecer depósitos ocasionales de turbas y/o arenas de espesor intermedio a bajo. Presenta una capa superficial preconsolidada de espesor variable no mayor de diez (10) metros.

Donde la topografía es plana y donde se presentan depósitos de suelos relativamente blandos, predomina la posibilidad de resonancia entre el depósito y la señal de entrada, obteniéndose como resultado grandes amplificaciones del movimiento



sísmico. A Bogotá la rodean once (11) fallas geológicas del sistema andino que le dan alto riesgo sísmico.

#### **c. Incendio**

- **Escenarios posibles:** Todas las áreas. También especialmente en el sótano (-2) el sistema de iluminación usa tubos fluorescentes, están los balastos dentro del local, las conexiones de las lámparas están a simple vista y en muchos casos sobre la estantería lo que deja la documentación muy cerca de un riesgo de incendio, según lo informado por la visita técnica adelantada por el Archivo General de la Nación.

En el sótano (-1) los balastos de las lámparas fluorescentes también se encuentran dentro del local.

**Factores que afectan el riesgo:** Según la clasificación de los riesgos de la norma NFPA 10 las instalaciones de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS están clasificadas como:

- **Riesgo Leve o bajo:** Lugares donde el total de materiales combustibles de clase A, que incluyen muebles, decoraciones y contenidos, es de menor cantidad. Estos pueden incluir edificios o cuartos ocupados con oficinas, salones de clase, iglesias, salones de asambleas, etc. Esta clasificación prevé que la mayoría de los artículos contenidos son o no combustibles o están dispuestos de tal forma que no se de una rápida propagación del fuego. Están incluidas también pequeñas cantidades de líquidos inflamables de la clase B, siempre que se mantengan en envases cerrados y debidamente almacenados.

#### **d. Explosión**

- **Escenarios posibles:** Áreas anexas a la planta eléctrica costado oriental de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS y Sótanos donde se encuentran los Parquaderos.
- **Factores que afectan el riesgo:** Se presenta riesgo moderado en las siguientes actividades:
  - Operación de ACPM para funcionamiento de la planta eléctrica.
  - Derrame de gasolina o escape de gas de algunos de los vehículos estacionados en estas áreas.

#### **e. Terrorismo**

- **Escenarios posibles:** Todas las instalaciones
- **Factores que afectan el riesgo:** Todas las instalaciones de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS por ser entidad pública, son



consideradas blancos estratégicos para una acción terrorista, ya que representa la posibilidad de un gran impacto noticioso y de demostración de poder destructivo por lo cual es un lugar muy atractivo para cualquier grupo terrorista.

Reduce el riesgo los dispositivos de control permanentes que se aplican dentro de sus instalaciones.

#### **f. Inundación**

- **Escenarios posibles:** Todas las instalaciones, pero en particular en los locales del sótano (-2) y (-1) donde están ubicados un tanque de agua y unas motobombas que surten de agua potable a todo el edificio, asimismo se encuentran también varios ductos de aguas.
- **Factores que afectan el riesgo:** En los sótanos (-1) y (-2) se presentan indicios de humedad en las paredes por capilaridad. Existen filtraciones de agua cuando las bombas de agua que surten al edificio no funcionan.

En la zona 4 del sótano (-2), donde hay estantería fija anclada a la pared, se encuentra también un problema de humedad que está afectando la conservación de la documentación. Es probable que ésta humedad sea de tipo freático, pues esta pared es contigua a la casa vecina. Es necesario adelantar un estudio que indique de dónde viene la humedad.

La pared también presenta un alto contenido de humedad por capilaridad, manchas causadas por deterioro biológico y las cajas de archivo que se encuentran junto a ésta ya presentan un deterioro biológico activo.

En el sótano (-1) se encuentra otro depósito donde al sur del local hay una gotera cerca de un ducto de ventilación. También existen paredes con problemas de humedad en este local.

#### **10.1.5.9. PLANIFICACIÓN DE RESPUESTA Y PLANIFICACIÓN**

En todas las situaciones de emergencia hay que controlar el pánico. Asegurar en primera instancia la seguridad de las personas y alertar a los servicios de intervención de las emergencias con los que previamente se han establecido planes conjuntos de trabajo. Hay que localizar el origen del siniestro y tratar de neutralizarlo sin tomar riesgos adicionales con el uso de extinguidores, suspensión de las redes de agua, de electricidad y de gases entre otros.

Una vez neutralizada la causa del siniestro, se deberá proceder a determinar la magnitud de los daños. No hay que desechar ningún documento por muy deteriorado que se encuentre.



### **a. Actuación frente a incendios**

#### **Antes:**

- Mantenimiento permanente de equipos y sistemas contra incendios,
- Mantenerse debidamente instruido en la ubicación y uso de equipos contra incendios.
- Mantener despejadas y claramente señalizadas las vías de evacuación.
- Conocer las zonas de seguridad.
- Revisar periódicamente las instalaciones eléctrica para evitar posibles cortos eléctricos

#### **Durante**

- Si es posible controlar la situación: dar aviso a la persona responsable quien dará aviso al Cuerpo de Bomberos.
- Si es posible tratar de retirar de la zona los documentos que han sido clasificados como vitales o esenciales.
- Tratar de extinguir sólo si: se está capacitado en uso de extintores, el fuego es controlable y no corre peligro la integridad física, de lo contrario pedir ayuda,
- Si no es posible controlar la situación: Evacuar el lugar afectado y dar la alarma general para evacuar todo el recinto o piso,
- Cortar la energía eléctrica desde el tablero general y otros suministros de gas o combustibles,
- Si se ha comenzado a evacuar no volver por ningún motivo, salir solo con lo indispensable, servir de guía a visitas o clientes,
- Revisar baños y otras dependencias en que pudieran quedar personas atrapadas e ir cerrando las puertas de las dependencias a fin de evitar la propagación de humo y llamas,
- Si la atmósfera es demasiado densa, por el humo y los gases, se debe cubrir la nariz y boca con un paño mojado y considerar que más cerca del piso se encontrará una atmósfera más tolerable (avance agachado),
- No usar los ascensores, sino las vías de evacuación indicadas,
- La evacuación de las personas del piso afectado y pisos superiores debe hacerse por la escalera señalada con anterioridad,
- La evacuación de pisos inferiores puede hacerse por otra escalera en caso de existir,
- La evacuación debe hacerse en fila y por el lado derecho de la ruta señalada, dejando el lado izquierdo para las acciones de control de la emergencia.

#### **Después**

- Si el ambiente en nuestros archivos está muy húmedo, hay que tratar de bajar las tasas de humedad relativa para evitar la aparición de microorganismos, pues se debe tener en cuenta que 24 horas bastan para que una infestación se desate. Hay que asegurar una buena circulación de aire y si es posible instalar técnicamente equipos de deshumidificación.
- Los documentos mojados deberán trasladarse a una zona seca (diferente a aquella donde se ubiquen los documentos no afectados), con buena ventilación, ubicándolos sobre mesas o estantes en lo posible, para que se sequen abiertos, sobre papel absorbente o material similar, recordando que deben voltearse constantemente las



hojas, para garantizar un mejor secado. Se deben separar los folios con la ayuda de pitillos o pinchos para favorecer la circulación de aire y así el secado. Se deben seguir las instrucciones dadas en el Acuerdo 050 de 2000 expedido por el Archivo General de la Nación, sobre secado manual y/o asistido mecánicamente

- La documentación que se vaya recuperando, deberá trasladarse a una zona seca y separada.
- Cuando todos los documentos estén secos se debe determinar si se requiere desinfectarlos al igual que los depósitos.
- Es necesario revisar si hay presencia de manchas de colores o polvillo negro o de color semejante que evidencie un posible ataque biológico. En esos casos, deberá aislarse el material contaminado del resto de documentos, sin olvidar el uso de folios testigos.
- Levantar el Inventario Documental del material afectado.
- Solo los documentos empastados o encuadernados de pocos folios pueden suspenderse sobre una cuerda, verificando antes si el papel y las encuadernaciones resisten.
- Si tiene planos o documentos de gran formato que se han mojado, deberán de manera cuidadosa extenderse sobre una superficie limpia, seca y plana.

#### **b. Actuación frente a Inundaciones**

##### **Antes**

- Conocer las zonas de seguridad.
- Revisar periódicamente las instalaciones eléctrica para evitar posibles cortos eléctricos
- Identificar posibles riesgos ocasionados principalmente por lluvias.
- Revisar y reparar el techo del edificio para evitar la filtración de agua
- Revisar las paredes del edificio para evitar la filtración de agua o humedad
- Ubicar espacios seguros para trasladar los documentos en caso de inundación
- Revisar periódicamente las tuberías y realizarles mantenimiento
- Mantener siempre disponible plástico para cubrir las colecciones en caso de filtración de agua a través del techo.

##### **Durante**

- Cortar la energía para evitar un corto circuito
- Si la inundación es por causas internas, (rompimiento de tuberías de agua) de inmediato cortar el suministro de agua.

##### **Después**

- Si el ambiente en nuestros archivos está muy húmedo, hay que tratar de bajar las tasas de humedad relativa para evitar la aparición de microorganismos, pues se debe tener en cuenta que 24 horas bastan para que una infestación se desate. Hay que asegurar una buena circulación de aire y si es posible instalar técnicamente equipos de deshumidificación.
- Los documentos mojados deberán trasladarse a una zona seca (diferente a aquella donde se ubiquen los documentos no afectados), con buena ventilación, ubicándolos sobre mesas o estantes en lo posible, para que se sequen abiertos, sobre papel



absorbente o material similar, recordando que deben voltearse constantemente las hojas, para garantizar un mejor secado. Se deben separar los folios con la ayuda de pitillos o pinchos para favorecer la circulación de aire y así el secado. Se deben seguir las instrucciones dadas en el Acuerdo 050 de 2000 expedido por el Archivo General de la Nación, sobre secado manual y/o asistido mecánicamente

- Trasladar primero el material más mojado, a continuación el que no lo está tanto y por último el húmedo.
- La documentación que se vaya recuperando, deberá trasladarse a una zona seca y separada.
- Cuando todos los documentos estén secos se debe determinar si se requiere desinfectarlos al igual que los depósitos.
- Es necesario revisar si hay presencia de manchas de colores o polvillo negro o de color semejante que evidencie un posible ataque biológico. En esos casos, deberá aislarse el material contaminado del resto de documentos, sin olvidar el uso de folios testigos.
- Levantar el Inventario Documental del material afectado.
- Solo los documentos empastados o encuadernados de pocos folios pueden suspenderse sobre una cuerda, verificando antes si el papel y las encuadernaciones resisten.
- Si tiene planos o documentos de gran formato que se han mojado, deberán de manera cuidadosa extenderse sobre una superficie limpia, seca y plana.

### **c. Actuación frente a Sismos**

#### **Antes**

- Revisión permanente de la infraestructura y realizar las reparaciones necesarias.
- Realización de simulacros
- Tener a mano los números de emergencia.
- Retirar los objetos que puedan caer de altura y que puedan obstruir pasillos
- Mantener comunicación con los brigadistas de la entidad
- Verificar salidas de emergencia de los archivos y del Centro de Documentación
- Los estantes deberán estar anclados al piso y al techo para evitar su caída o desplazamiento.
- Determinar el lugar más seguro y adecuado para protegernos
- Determinar zona de seguridad externa al recinto
- Ubicar una lugar seguro a donde se puedan trasladar documentos si se requiere.
- Disponer de una linterna a pilas

#### **Durante**

- Mantener la calma
- Desconectar o apagar artefactos encendidos, eléctricos o de gas.
- Permanecer bajo vigas, pilares, muebles o lugares de seguridad preestablecidos.
- Mantenerse aparte de ventanales o puertas de vidrio.
- Ante el aviso de evacuación del recinto, seguir las instrucciones: salir con paso rápido, por las vías de evacuación señaladas (no correr) hasta la zona de seguridad preestablecida, servir de guía a visitantes.



- No se deberá acceder al edificio a tratar de salvar material durante el sismo o terremoto.

#### **Después**

- Evacuar solo si así se dispone.
- Ayudar a personas que tengan alguna dificultad.
- No regresar hasta que se autorice.
- Verificar focos de incendios, escapes de gas o fallas eléctricas.
- Realizar solo llamados telefónicos indispensables.
- Revisar el estado de los documentos, si se estima pertinente tome fotografías.
- Revisar si la estructura física y la estantería sufrió daño y realizar una valoración de su estado.
- Si la magnitud de los daños lo requieren, traslade los documentos a una zona en donde estén seguros los documentos
- Levante el Inventario Documental del material afectado y proceda a la restauración
- Recopilar y guardar los pedazos de documentos rotos para su restauración posterior.

#### **d. Actuación frente a Robo con asalto**

- No intentar ningún tipo de control,
- No oponer resistencia a las acciones delictivas,
- Obedecer las instrucciones del asaltante, pero de manera lenta y calmada,
- Observar los rasgos de los delincuentes y escuchar su parlamento,
- Dar aviso apenas se pueda sin poner en riesgo la vida o las otras personas.

#### **e. Actuación frente a Atentado explosivo**

- Al detectar un objeto sospechoso informar al Jefe de la Dependencia, o de la brigada de emergencias o del COPASO,
- No manipular el objeto sospechoso,
- Prohibir el acceso a la zona de riesgo,
- Dar aviso a personal especializado de la Policía Nacional,
- Retornar al lugar de trabajo sólo cuando se dé la autorización por la jefatura policial.

#### **f. Actuación frente a los documentos durante una evacuación**

- Ubicar una zona segura que permita la conservación de los documentos a proteger.
- Priorizar los documentos esenciales para la entidad, a los cuales se les deberá dar prioridad para su reubicación.
- Todos los recursos a ser movidos deben tener un registro que facilite su localización individual o grupal en caso de colecciones, en todo momento.
- En todo momento debe fluir la comunicación efectiva entre los miembros del equipo.
- Los recursos deben ser movidos en carros con ruedas, nunca deben arrastrados.
- No se deben apilar los documentos unos sobre otros.



- Se deben utilizar cajas plásticas, contenedores o cualquier otro material resistente al agua, y que facilite el transporte de los recursos durante su desplazamiento a un lugar seguro.
- Proporcionar ropa adecuada para quienes se encargan de transportar los recursos: botas de goma, mascarillas, guantes etc.

**Antes de realizar alguna intervención sobre documentación que haya sido afectada por el siniestro, el Coordinador del Grupo de Gestión Documental y Correspondencia deberá solicitar asistencia técnica especializada al Grupo de Conservación y Restauración del Archivo General de la Nación.**

### **Equipo mínimo requerido**

Lonas, cajas plásticas, restregaderas, traperos, baldes, cuerdas, ganchos de ropa, esponjas absorbentes, etiquetas adhesivas, linternas, máscaras, guantes, overoles, papeles absorbentes y rollos de papel absorbente, plástico en rollos, extensiones eléctricas, cinta adhesiva para empaque, bolsas plásticas (para congelamiento), bolsas de basura, marcadores indelebles, termohigrómetros, productos desinfectantes, botiquín de primeros auxilios, secadores de pie y secadores de pelo.

#### **10.1.5.10. UNA VEZ FINALIZADA LA TAREA...**

- Evaluar el Plan a fin de asignar responsabilidades, corregir deficiencias y debilidades detectadas.
- El objetivo siempre debe permitir la modificación de los procesos para adecuarlos a futuras emergencias.

#### **10.1.5.11. IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS ESENCIALES DEL ARCHIVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Los documentos vitales o esenciales son aquellos que poseen un valor crítico para la entidad, son únicos e irremplazables por lo cual se les debe dar prioridad durante una emergencia.

De conformidad con el Acuerdo 001 de 2011 del Archivo General de la Nación son documentos o series vitales:

1. Contratos, convenios, licitaciones
2. Historias Laborales
3. Nóminas
4. Actos administrativos (ordenanzas, decretos resoluciones)
5. Procesos Judiciales
6. Estados financieros



## 10.2. DOCUMENTOS

### 10.2.1. DISPOSICIÓN FÍSICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con esta actividad se busca garantizar la conservación de los documentos de la Superintendencia en todo su ciclo vital (gestión, central e histórico), mediante el uso de materiales adecuados de acuerdo con la normatividad vigente, para lo cual se deberán utilizar insumos que cumplan con lo establecido en cuanto a materiales para garantizar la perdurabilidad de los documentos y de la información.

#### Actividades.

- **Escogencia de los Materiales para Producción de Documentos**

Para minimizar el deterioro de los documentos, es importante que los materiales con los que se producen estos sean de excelente calidad, con el fin de garantizar la perdurabilidad de la información. Se debe restringir la perforación y doblado de documentos usos de cintas pegantes, pitas y anotaciones sobre originales. No usar elementos metálicos de sujeción tales como clips, ganchos de cosedora y ganchos legajadores.

Se recomienda utilizar clips con un recubrimiento que aísla el metal y para el caso de los ganchos de cosedora, su uso en ocasiones es necesario por lo cual debe ponerse un aislante entre el gancho y el documento que puede ser un trozo de papel pequeño.

Según el tipo de soporte se deberá tener en cuenta la siguiente normatividad:

- NTC 4436:1999 - Información y Documentación. Indica los papeles para los documentos de archivo, los requisitos para la permanencia y durabilidad (numeral 4), excepto el requisito relativo al gramaje que se acepta de setenta y cinco (75) g/m<sup>2</sup>.
- NTC1673:1983 - Papel y Cartón (papel para escribir e imprimir). Indica que el papel para escribir e imprimir (papel tipo bond), es destinado a la escritura y a la impresión tipográfica, ya que cuenta con buena resistencia al borrado mecánico y con superficies libres de pelusas.
- Para las técnicas de impresión se deberá tener en cuenta la siguiente normatividad:
- NTC 2223:1986 - Equipos y Útiles para Oficina. Indica que la tinta líquida para escribir ideal es la permanente, esta debe presentar un nivel despreciable de pérdida de color al ser expuesto a la luz del día, los rayos ultravioleta o sumergirla en agua o alcohol.



- Circular Nota Interna No. 13 de 1999 (AGN) - Concepto Técnico del Grupo de Laboratorio de Restauración. Indica que no se deben utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda, pues estos son solubles en agua y pierden su coloración en corto tiempo, aún en condiciones estables de almacenamiento pueden presentar pérdida de legibilidad en la información.
- ISO 11798 (actualmente en revisión). Busca estandarizar las características óptimas de tintas o tóner para impresión por inyección.
- NTC 2334:1987 - Equipos y Útiles de Oficina. Indica que los lápices negros de mina grafito son estables químicamente frente a solventes como agua, etanol, isopropanol y acetona.

La Gestión Documental requiere del uso de diferentes materiales y elementos (carpetas, ganchos legajadores, cosedoras, clips), que al no utilizarse de la manera adecuada pueden representar un riesgo para la conservación de los documentos.

Es importante tener en cuenta lo expuesto en la NTC 5397:2005, donde se mencionan las características de calidad para adhesivos, cintas adhesivas, plásticos (para unidades de conservación) y borradores.

- Cajas y Carpetas para el Almacenamiento de la Documentación.

Para la escogencia de las cajas y carpetas que se utilizarán para el almacenamiento de la documentación, debe tenerse en cuenta lo establecido en la NTC 5397:2005, donde se mencionan las características de calidad de la cartulina, del cartón corrugado con recubrimiento interno y del cartón de archivo; así como lo establecido por el AGN respecto a las especificaciones para cajas y carpetas de archivo.

- **Manipulación de Documentos de Archivo Histórico.**

La documentación que conforma el archivo histórico, corresponde a aquella que ha sido seleccionada como de Conservación Total según lo establecido en las TRD, por lo que desde su producción se debe conocer su disposición final.

En tal sentido, esta documentación debe producirse y gestionarse con materiales de calidad de archivo, evitando el uso de cintas adhesivas, ganchos de cosedora, perforaciones para legajar u otro tipo de elementos que signifiquen un riesgo para su conservación.

Por tanto, el almacenamiento de esta documentación debe hacerse en carpetas con cartulina libre de ácido de cuatro (4) aletas y en cajas de cartón corrugado con recubrimiento libre de ácido, según las recomendaciones del AGN.

Cambio de Cajas y Carpetas.



Es necesario contar con suficientes cajas y carpetas en almacén, de manera que cuando se requiera pueda hacerse este cambio a la brevedad posible.

El cambio de carpetas debe hacerse cuando estas presenten rasgaduras que dejen al descubierto la documentación de su interior, o cuando presentan suciedad acumulada, manchas de comida o biodeterioro.

El cambio de cajas debe hacerse cuando estas se encuentran deformadas, se desarmen fácilmente al manipularlas, estén rotas, presenten suciedad acumulada, manchas de comida o biodeterioro.

#### **10.2.1.1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA ORFEO**

La tecnología no está exenta de fallas o errores y los respaldos de información son utilizados como un plan de contingencia en caso de que una falla o error se presente. La mayoría de las contingencias se presentan de formas muy variadas: virus informáticos, fallos de electricidad, errores de hardware y software, caídas de red, hackers, errores humanos, incendios, inundaciones, etc. Y aunque no se pueda prevenir cada una de estas interrupciones, la entidad sí puede prepararse para evitar las consecuencias que éstas puedan tener sobre su negocio. Del tiempo que tarde en reaccionar una empresa dependerá la gravedad de sus consecuencias.

Medidas de seguridad información ORFEO:

##### **a. Seguridad documentación digitalizada**

Los mecanismos de seguridad actualmente implementados corresponden al almacenamiento de las imágenes en una unidad de almacenamiento (SAN). Igualmente se genera un proceso de copia total de la información de manera semanal la cual se realiza cintas, las cuales se mantienen durante un mes bajo llave en el centro de cómputo, y luego son entregadas en custodia a la empresa MTI.

El acceso a los documentos digitalizados que se encuentran en ORFEO es controlado desde los servidores a través del perfilamiento de usuarios y si el documento es marcado de carácter reservado o no. Adicional a esto se encuentra implementado un log de auditoría que registra todas las transacciones que son realizadas sobre el servidor.

##### **b. Perdurabilidad de la documentación digitalizada**

La perdurabilidad de la documentación se garantiza a través del plan de copias de seguridad, el medio de almacenamiento utilizado y la custodia de las cintas por medio de un tercero.

El proceso de digitalización de un documento genera archivos en formato .tif debido a su funcionalidad práctica que permite almacenar más de una imagen en el mismo archivo. Asimismo este formato es multiplataforma ya que permite su visualización en todo tipo de sistema operativo. La calidad de la imagen digitalizada depende del grado de resolución configurado en el proceso de digitalización.



1. La bodega de Orfeo se encuentra en el almacenamiento Hitachi 2300 y se presenta al servidor Aquiles que es el servidor físico de la maquina virtual orfeofevrt. El backup se realiza de la siguiente manera:

- De lunes a jueves se efectúa un backup incremental y el día viernes se realiza un backup full a toda la bodega, por el volumen de la información y por la indisponibilidad de robots solo se realiza un paso a cinta la cual es enviada a custodia a MTI.

El usuario OPERADOR tiene las funciones de verificar la correcta aplicación de las actividades para la realización de las copias de respaldo y recuperación de los datos.

- Para los Backups Semanales, Mensuales y Anual, Respaldo Completo ("Full"): Guarda todos los archivos que sean especificados al tiempo de ejecutarse el respaldo.

Para los Backups Diarios, Respaldo de Incremento ("Incremental"): Cuando se lleva a cabo un Respaldo de Incremento, sólo aquellos archivos que tengan el archive bit serán respaldados; estos archivos (o bloques) son los que han sido modificados después de un Respaldo Completo.

- Respaldos ocasionales:

Para los Backups Ocasionales / Preventivo donde se efectúan backups de tipo normal y total de todos los archivos del sistema, datos de usuario y aplicativos; como medida preventiva antes y después de cambios importantes de software o de configuración de hardware.

SSPD40058459

## **11. FORMATOS Y REGISTROS**

Para conocer o utilizar los formatos establecidos en el SIGME ingresar a <http://sigme.superservicios.gov.co/>

## **12. ACTUALIZACIÓN**

La información de este documento debe ser aplicable y estar conforme con el proceso del cual se deriva. El responsable del proceso propondrá los cambios y modificaciones que sean necesarios, de conformidad con la actividad de "Administración y Control de la Documentación MC-P-002". El Comité Directivo y el Superintendente serán los encargados de revisar y aprobar los cambios y modificaciones propuestos.

## **13. ANEXOS**









**ANEXO No. 5**  
**PLAN DE CONTINGENCIA ESCENARIO No. 1 y 2**  
**PLANILLAS DE ENTREGA DE COMUNICACIONES A AGENCIA DE CORREO**

4-72 /SERVICIOS POSTALES NOMBRE O RAZÓN	TIPO DE SERVICIO:						
NUMERO DE CONTRATO:	FORMA DE PAGO: CRÉDITO			PLANILLA			
NIT: 8002509846	CIUDAD DE IMPOSICIÓN:			FECHA DE			
<b>No. de Radicado o</b>	<b>Remitente</b>		<b>Dirección</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Departamento</b>	<b>Peso</b>	<b>Valor envío</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Empresa</i>					

OFICINA		CLIENTE		TRANSPORTISTA		OFICINA	
OFICINA DE IMPOSICIÓN							
NOMBRE Y SELLO DE LA OFICINA		FIRMA DEL IMPOSITOR		FIRMA		FIRMA	
RELIQUIDADACIÓN DE LA PLANILLA							
TOTAL ENVÍOS	DECLARADO	SEGURO	NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN
						HORA	HORA
			TEL:			FECHA	FECHA

**ANEXO No. 6**  
**SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN**  
**VISITA TÉCNICA A BODEGAS EXTERNAS**

DESCRIPCIÓN O CONCEPTO DE VERIFICACIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>1. ESTRUCTURA Y EDIFICACIÓN DE LA BODEGA</b>			
1.1. Terreno sin riesgos de humedad subterránea o problemas de inundación.			
1.2. Las bodegas, en lo posible, están situadas lejos de industrias contaminantes o posible peligro por atentados u			
1.3. El área para albergar la documentación reúnen las condiciones de seguridad, regulación de las condiciones ambientales y ventilación.			
1.4. Las bodegas cumplen con los aspectos estructurales establecidos en el Acuerdo 037 de 2002.			
1.5. Las áreas de depósito o de almacenamiento garantizan el desplazamiento, seguridad y la adecuada manipulación de la documentación.			
1.6. Las bodegas poseen adecuación climática ajustada a las normas establecidas para la conservación del material			
1.7. Cuentan con elementos de control y aislamiento que garantizan la seguridad del acervo documental.			
1.8. Las zonas de trabajo archivístico, consulta y prestación de servicios, están fuera de las áreas de almacenamiento.			
<b>2. CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO – ESTANTERÍA</b>			
El almacenamiento de la documentación, deberá establecerse a partir de las características tecnológicas de los soportes documentales, considerando los siguientes aspectos:			
2.1. El Diseño está acorde con la dimensión de las unidades que contendrá.			
2.2. No presentan bordes o aristas que produzcan daños sobre los documentos.			
2.3. Los estantes están contruidos en láminas metálicas sólidas, resistentes y estables con tratamiento anticorrosivo y recubrimiento horneado químicamente estable.			
2.4. Cada bandeja soporta un peso mínimo de 100 kg. /MT			
2.5. La balda superior está a una altura que facilita la manipulación y el acceso a la documentación.			
2.6. El mobiliario utilizado cuenta con las características de resistencia, solidez estructural, recubrimientos, aislamiento, seguridad y distribución			
<b>3. CONDICIONES AMBIENTALES Y TÉCNICAS DE CONSERVACIÓN PARA EL MATERIAL DOCUMENTAL</b>			

3.1. Los edificios y locales se encuentran destinados para albergar material de archivo y cumplen las condiciones ambientales que incluyen manejo de temperatura humedad relativa, ventilación, contaminantes atmosféricos e iluminación, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 037 de 2002.			
<b>4. SEGURIDAD</b>			
4.1. Se dispone de equipos para la atención de desastres como extintores de CO2, solkaflan, o multipropósito y extractores de agua de acuerdo con o establecido en el Acuerdo 037 de 2002			
4.2. El número de unidades de control de incendios están acorde con las dimensiones del depósito y la capacidad de almacenamiento			
4.3. Se cuenta con sistemas de alarma contra incendio y robo.			
4.4. Tiene la señalización que permite ubicar con rapidez los diferentes equipos para la atención de desastres, las rutas de evacuación y el rescate de las unidades documentales.			
<b>5. ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO</b>			
5.1. Cambio o reparación de tomas eléctricas, cableado, aire acondicionado, extractores, desagües y tuberías asociados a las Áreas de Archivo.			
5.2. Reparación de muros, techos, ventanas, puertas y pisos.			
5.3. Cambio y/o reparación de estantería y archivadores.			
5.4. Garantiza limpieza permanente y adecuada de las instalaciones, de la estantería y de las unidades de			
5.5. Cumple con evaluación de riesgos en la edificación.			

Realizada a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**Nombre Funcionario:** \_\_\_\_\_

**Entidad: SUPERSERVICIOS**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Nombre Funcionario:** \_\_\_\_\_

**Entidad: ALMACEN GENERAL DE DEPOSITOS ALPOPULAR**

**Firma:** \_\_\_\_\_

ELABORO	REVISÓ	APROBÓ
Vilma Polo Córdoba <b>Profesional Especializado</b> Grupo de Gestión Documental Fecha: 9 de septiembre de 2014	Luis Javier Benavides Paz <b>Coordinador Grupo de Gestión Documental y Correspondencia</b> Fecha: 12 de septiembre de 2014	Edgar Leonel Carrillo Vásquez <b>Director Administrativo</b> Fecha: 16 de septiembre de 2014