MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL



MEGABÚS S.A.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION…….4

2. ALCANCE……..4

3. OBJETIVO GENERAL……4

4. OBJETIVO ESPECIFICO ……5

5. MARCO NORMATIVO……...5

6. TERMINOS Y DEFINICIONES…….6

7. REQUISITOS BASICOS DE ARCHIVO CENTRAL ……..……..8

7.1 ORGANO COORDINADOR……..8

7.2 REQUISITOS TECNICOS ……...8

7.3 FUNCIONES DEL COMITE DE ARCHIVO……..8

7.4 PRINCIPIOS DE LA ARCHIVISTICA……..9

8. PRODUCCIÓN DOCUMENTAL..…….9

8.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES……...9

8.1.1 NUMERO DE COPIAS……..10

8.1.2 TIPOS DOCUMENTALES……...10

8.2 RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL……11

9. CONTROL DE CORRESPONDENCIA..…….. 11

9.1 RECIBO DE CORRESPONDENCIA……..11

9.2 RADICACIÓN DE DOCUMENTOS……..11

9.3 MANEJO SEVENET……12

9.3.1 ADMINISTRACION DE LOS USUARIOS DEL SEVENET POR VACACIONES, PERMISOS, COMPENSATORIOS Y/O LICENCIAS……...13

9.3.2 DESPACHO CORRESPPNDENCIA EXTERNA POR SEVENET……..13

9.3.3 VERIFICACION DE LLEGADA DE INFORMACION…….…….13

9.4 CONTROL DERECHOS DE PETICION

9.4.1 TIPOS DE DERECHO DE PETICION QUE SE PUEDEN FORMULAR…13

9.4.2 TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LOS DEREHOS DE PETICION…13

10. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS ……..………14

11. FORMACION DE ARHIVOSSEGUN EL CICLO VITAL DE VIDA…….14

11.1 ARCHIVO DE GESTION……14

11.2 ARCHIVO CENTRAL…….…14

11.3 ARCHIVO HISTORICO……..14

12. TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL……16

13. TRANSFERENCIA DOCUMENTAL……..……17

13.1 RECOMENDACIONES PARA LA FOLIACION ……..……..18

14. INVENTARO UNICO DOCUMENTAL……....18

15. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS……18

16. OBSERVACIONES PARA TENER EN CUENTA …………18

17. PRACTICAS DERIVADAS DE LA CERTIFICACION ISO 14001 Y DEL INSTRUCTIVO CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACION PUBLICA……19

18. BUENAS PRACTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL

1. INTRODUCCION

Dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 594 de 2000 – "Ley General de Archivos", sobre la elaboración de programas de gestión de documentos en las entidades públicas o las privadas que cumplan funciones públicas, MEGABUS S.A ha diseñado dentro del sistema de gestión integrado el Manual de Gestión Documental, que compila una serie de herramientas y procedimientos que facilitan al funcionario el desarrollo eficiente, eficaz y efectivo de la gestión documental y a su vez paramétrica conceptos detallados sobre las técnicas archivísticas vigentes, incluyendo instrucciones y normas que se aplican en todo el ciclo de la gestión documental como: producción, identificación, organización, clasificación, descripción, selección, valoración, diagnóstico, recepción, distribución, trámite, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

El hecho de organizar los documentos de manera consistente, precisa y uniforme durante todo su ciclo de vida, desde su creación hasta su eliminación o conservación definitiva, se convierte así en un factor clave para la optimización de los procesos de la entidad.

2. ALCANCE

El Manual de Gestión Documental es un instrumento guía de consulta para el personal de Megabús, que busca una óptima y eficiente aplicación del Procedimiento establecido, de tal manera que la producción documental, el control de correspondencia a través del SEVENET, la organización de archivos, las tablas de retención documental, transferencias y los préstamos, se realicen de forma unificada y conforme a la normatividad vigente.

3. OBJETIVO GENERAL

Unificar criterios que permitan mejorar el desempeño de las tareas documentales y servir de apoyo en el diario quehacer de la gestión documental.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Unificar procedimientos para el recibo, radicación y distribución de la correspondencia.
- ✓ Normalizar formatos y modelos para la producción de los documentos.
- ✓ Facilitar la búsqueda de la información en forma rápida y oportuna.
- ✓ Apoyar decisiones para la transparencia y el control de la gestión documental.
- ✓ Brindar seguridad y confianza aplicando las normas legales vigentes.
- ✓ Resaltar la importancia que tienen los documentos de archivo generados en la entidad, dentro del cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Fortalecer la seguridad en los sistemas de información para garantizar la obtención de unos mejores resultados en el almacenamiento y manejo confidencial de la información.
- ✓ Utilizar la herramienta tecnológica del SEVENET de manera óptima y adecuada.
- ✓ Conocer el correcto manejo del SEVENET, siguiendo las pautas estipuladas para ello, basados con la información obtenida principalmente del Archivo General de la Nación (Ley 594, ley general de archivos).
- ✓ Preservar correctamente la documentación siguiendo cánones como el manejo de temperatura, limpieza y humedad en el lugar donde se están almacenando.

5. MARCO NORMATIVO

Ley 80 de 1989, señala las funciones del Archivo General de la Nación, entre ellas la de fijar políticas y establecer los reglamentos necesarios y en su Acuerdo 07 de 29 de junio de 1994, adopta el Reglamento General de Archivos, como norma reguladora del quehacer archivístico.

Ley 594 de 2000 tiene por objeto, establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación.

Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”

Ley 1409 de 2010 por medio de la cual se reglamenta el ejercicio profesional de la archivística, se dicta el Código de ética para el ejercicio de la actividad y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2578 de 2012 por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos.

Acuerdo No. 060(30 de octubre de 2001) Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Acuerdo AGN 039 de 2002 por la cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental.

Acuerdo AGN 042 de 2002 por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas.

Resolución Interna No. 003 de enero 6 de 2006 "Por la cual se crea y se reglamenta el Comité de archivo de la empresa Megabús S.A.

Resolución Interna No 011 de febrero 1 de 2007 por medio de la cual se adopta el sistema de archivo y correspondencia para la empresa Megabús S.A.

Resolución interna No. 127 de septiembre 14 de 2007. "Por medio de la cual se estable en Megabús S.A la unidad de correspondencia"

Resolución interna No. 002 de enero 4 de 2010. "por medio de la cual se adoptan las tablas de retención documental"

Resolución externa No. 003 de octubre 28 de 2009. "por medio de la cual se aprueban las tablas de retención documental"

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

Archivo público: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Archivo total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Comunicaciones internas y externas: Son los instrumentos mediante los cuales se informa o responde, ya sea a servidores públicos de la entidad o a personas ajenas a la misma, sobre las decisiones adoptadas en un asunto determinado, solicitarles su actuación en determinado sentido o se suministra información. Las comunicaciones internas y externas emanadas por la entidad son las siguientes: memorandos, oficios, circulares y resoluciones.

Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas: Son todas aquellas recibidas, que la Institución, establece con entidades públicas, empresas privadas o personas naturales, en ejercicio de sus funciones y referidas exclusivamente a asuntos oficiales.

Control de Comunicaciones Oficiales: Las comunicaciones oficiales deben registrarse diariamente en las planillas, los cuales permiten certificar la recepción de los documentos por parte del funcionario competente y disponer de servicios de alerta, para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones.

Derechos de petición, quejas, reclamos y consultas: Solicitud de información de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular con el fin de obtener pronta resolución.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Documento Público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en su cargo o con su intervención.

Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad

Función archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

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.

Patrimonio documental: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

Soporte documental: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existente los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

Radicación de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibido o 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.

Registro de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan a sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones recibidas o producidas, registrando datos tales como ciudad, fecha, nombre de la persona o entidad remitente o destinataria, nombre del área, número de radicación, nombre

del funcionario responsable del trámite, resumen del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

7. REQUISITOS BASICOS DE ARCHIVO CENTRAL

7.1 ÓRGANO COORDINADOR

El Procedimiento de Gestión Documental cuenta con un órgano coordinador que define políticas y estrategias para un adecuado desarrollo de la planeación de la gestión documental (Comité de Archivo), con reuniones trimestrales. Los funcionarios que hacen parte de este Comité son: Secretaria General (quien lo preside o su delegado), Asesora Jurídica o su delegado, Jefe oficina Planeación o su delegado y la Técnico en Archivo (con voz pero sin voto)

7.2 REQUISITOS TÉCNICOS

El Archivo Central de Megabús S.A, cuenta con los siguientes requisitos técnicos para su adecuado funcionamiento:

- ✓ Procedimiento de gestión documental establecido en el Sistema de Gestión Integrado.
- ✓ Manual de funciones para el funcionario respectivo.
- ✓ Tablas de retención y valoración documental aprobadas por el órgano competente.
- ✓ Adopción de normas técnicas y normatividad en general.
- ✓ Existencia de archivos en las diferentes fases del ciclo vital.
- ✓ Centralización de la recepción y envío de los documentos.
- ✓ Adecuada oficina de recibo y despacho de correspondencia (Unidad de correspondencia).
- ✓ Manual de Gestión documental que establece pautas y lineamientos para la gestión documental de la entidad.

7.3 FUNCIONES DEL COMITÉ DE ARCHIVO

- ✓ Determinar el tiempo de conservación de los documentos en los diferentes ciclos.
- ✓ Implementar mecanismos de consulta y acceso a la información de documentos.
- ✓ Proyectar y aprobar las actas de modificación de las tablas de retención documental.
- ✓ Formular las políticas para el manejo, operación, sistematización, conservación, archivo y disposición de la información.
- ✓ Canalizar las inquietudes de los usuarios internos sobre el proceso de gestión documental y darle el trámite pertinente.
- ✓ Hacer seguimiento del cumplimiento de las normas del manejo y conservación de la información archivística y de correspondencia, en cada una de las dependencias de Megabús S.A.

7.4 PRINCIPIOS DE LA ARCHIVISTICA

El ejercicio profesional de la archivística debe ser guiado con criterios, concepto y elevados fines de responsabilidad, que propendan en enaltecer la profesión protegiendo la integridad de los bienes documentales que custodia, para que constituyan fiel testimonio de pasado.

- Actuar con objetividad e imparcialidad
- Resistir las presiones de cualquier fuerza que intente manipular las evidencias, encubrirlas o distorsionar los hechos.
- Valorar, seleccionar y conservar el material de archivo en su contexto histórico, legal, administrativo y documental, manteniendo el principio de procedencia de los documentos.
- Tener en cuenta la creación, conservación y difusión de la información en soportes tradicionales, así como la contenida en los medios electrónicos.
- Evitar la realización de intervenciones que puedan afectar la autenticidad de los documentos.
- Garantizar el valor de los documentos durante todo el proceso archivístico, desde el ordenamiento y la descripción hasta la conservación y consulta.

8. PRODUCCION DOCUMENTAL

8.1 ELABORACION DE DOCUMENTOS OFICIALES

Las comunicaciones serán elaboradas con el modelo bloque extremo carta (distribución de datos de la empresa en las 3 zonas del documento: en la parte superior e inferior), estilo bloque extremo (distribución de líneas contra la margen izquierda de la hoja), con asunto y tipo de fuente Arial 11 ó 12 según sea el caso. Ejemplo modelo bloque extremo.



8.1.1 NÚMERO DE COPIAS

Los documentos oficiales de Megabús S.A. se elaboran en dos ejemplares, éstas son distribuidas así:

- Un ejemplar para el destinatario
- Un ejemplar para la oficina de correspondencia, anexándole el oficio remisorio.

8.1.2 TIPOS DOCUMENTALES

Entre los documentos para las comunicaciones oficiales encontramos los siguientes:

Oficio: Son escritos de carácter extenso, general o particular, utilizados para informar, consultar o enviar datos a otras entidades, usuarios y/o terceros, sobre asuntos específicos relacionados con las actividades de competencia de quien los expide. Se expiden también cuando se quiere dejar constancia sobre lo informado, consultado o enviado. Se imprimen dos ejemplares, un ejemplar para oficina productora y el otro ejemplar para la oficina de correspondencia.

Memorando: Es una comunicación escrita de carácter interno que agiliza los procesos institucionales entre las diferentes dependencias de la entidad. Se emplea para transmitir información, dar orientación, dar pautas, conceptos, informes, orientaciones, recordatorios y hacer solicitudes. Están dirigidos a cada uno de los funcionarios interesados y son expedidos por quienes tengan funciones de autoridad y mando de acuerdo con sus competencias. Se imprimen dos ejemplares: un ejemplar para la oficina de correspondencia y el otro ejemplar para la oficina productora que guardará en su archivo el original, junto con la relación de distribución debidamente firmada por los funcionarios que recibieron cada ejemplar por medio del correo electrónico. El correo debe ser enviado con una nota aclaratoria que dice “El original firmado se encuentra en archivo”.

Circulares: Es una comunicación que se utilizan para informar asuntos de interés común, dentro y fuera de la empresa. Puede utilizarse para dar a conocer actividades internas de la institución, así como las normas generales, cambios, políticas, proposiciones, órdenes y

asuntos de interés común. Se imprimen dos ejemplares: un ejemplar para la oficina de correspondencia y el otro ejemplar para la oficina productora que guardará en su archivo el original, junto con la relación de distribución, debidamente firmada por los funcionarios que recibieron cada ejemplar por medio del correo electrónico. El correo debe ser enviado con una nota aclaratoria que prescriba: “El original firmado se encuentra en archivo”.

Resolución: Son actos administrativos de carácter particular o general, expedidas por el Representante legal o por quien él delegue, de acuerdo a las facultades legales que la ley o los reglamentos conceden. También tienen por objeto dar cumplimiento a funciones de carácter administrativo. Se imprimen en dos ejemplares, un ejemplar para la oficina productora; quien obtendrá el número de copias requeridas para notificar a los interesados; y el otro ejemplar para archivo central.

Instructivos: Son actos de carácter interno por medio de las cuales se reglamenta y desarrolla la aplicación de disposiciones normativas que los funcionarios deben cumplir y seguir a cabalidad. Son expedidos por un área específica y puede ser de aplicación general o para el área determinada.

Actas: Las actas son documentos en las que consta lo sucedido, tratado y acordado en una reunión. Se levantarán actas de los comités, juntas, mesas de trabajo y en general de las reuniones en las que se considere que se debe dejar constancia de los temas tratados, las tareas que se derivan de la misma, los responsables y las decisiones adoptadas.

8.2 RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Las tintas de impresión deben ser de color negro, debe poseer estabilidad química, ser insoluble en contacto con la humedad; se debe evitar el uso de resaltadores, cinta adhesiva, bandas y elementos metálicos ya que éstos afectan la preservación y conservación de los documentos.

Los documentos producidos por los funcionarios de planta deben tener el visto bueno del jefe inmediato, con su respectiva firma al lado derecho del documento.

Los documentos producidos por los contratistas deben ser firmados por el interventor. Si el interventor es contratista debe ir firmado por el jefe inmediato.

9. CONTROL DE CORRESPONDENCIA

Para un adecuado funcionamiento del área de archivo es necesario un conjunto de actividades que buscan verificar y controlar el recibo y despacho de los documentos de correspondencia.

9.1 RECIBO CORRESPONDENCIA EXTERNA POR SEVENET:

La unidad de correspondencia recibe por ventanilla única las comunicaciones que conciernan a la entidad y se verifica su competencia, en caso que no sean para la entidad se devuelven al respectivo destinatario (Guía para administración de comunicaciones oficiales, 2003, Pág. 19).

Una vez verificada esta información se escanea el documento para proceder a llenar el formato de registro de información Sevenet. Ingresado el registro se determina al área a que corresponde la solicitud o tema a través de Sevenet, si es pertinente se envía copia a varios destinatarios, luego se radica en el libro y se procede a entregar el documento a las diferentes áreas para su respectivo tramite.

Los documentos que se entregan a las áreas son solo los que tienen anexos. El horario de atención al público ventanilla única de 8:00 am a 12 del mediodía y de 2:00 pm a 6: pm

9.2 RADICACION DE DOCUMENTOS

Los números de radicación son los que identifican el documento dentro de los diferentes trámites en la entidad. La asignación del número consecutivo es arrojado por el sistema Sevenet en lo concerniente a oficios internos como externos. Para los memorandos, circulares, y resoluciones, el radicado se realiza de manera manual y el número es asignado en forma consecutiva por medio de los libros radicadores.

9.3 MANEJO DE SEVENET.

SEVENET es un software de correspondencia, que permite atender las necesidades de gestión documental de forma integral. Permite digitalizar documentos de forma sencilla y segura, así mismo puede clasificar los archivos por medio de expedientes y con ello consultar y recuperar información digital en cuestión de segundos. El aplicativo contiene todos los requerimientos de la Ley General de Archivo, apoyándose en la intranet y en los servicios disponibles Web, para así poder ser ejecutado de forma económica, ágil y cómoda.

9.3.1 ADMINISTRACION DE LOS USUARIOS DE SEVENET POR VACACIONES, PERMISOS, COMPENSATORIOS Y/O LICENCIAS.

Para el manejo del SEVENET en usuarios que se ausenten de la oficina por varios días, ya sea por vacaciones, permisos o licencias, se procederá de la siguiente forma:

- La oficina de Secretaría General enviará un correo al encargado de sistemas para inactivar el usuario en SEVENET durante la ausencia de este.
- Se enviara notificación de la decisión a la persona que reciba el encargo y a la persona responsable del SEVENET para redireccionar la correspondencia a la persona encargada.
- La oficina de Secretaría General enviará un correo al encargado de sistemas para reactivar el usuario dentro de SEVENET, a su regreso.

9.3.2 DESPACHO CORRESPONDENCIA EXTERNA POR SEVENET

La letra M y la fecha serán eliminados en el nuevo formato ya que el software permite imprimir la fecha en el documento. El funcionario competente de gestión documental recibe la

correspondencia en ventanilla única, verificando que esté bien diligenciado (Indicando el nombre completo del destinatario, dirección exacta, ciudad, el número del radicado con que ingresó el documento, el número de anexos, firma de quien responde el documento, éste debe ir avalada por el jefe inmediato en el caso de que esté enviando el oficio un funcionario diferente al jefe del área, las iniciales de quien proyecto y quién reviso el documento debe ir en la parte inferior del oficio, discriminando el código del área productora del documento, los membretes y logos establecidos por el sistema de gestión de calidad deben estar de acuerdo a las políticas del ente certificador; en caso de no cumplir con estos requisitos el documento será devuelto para su corrección. La asignación del número de radicación incluye varios dígitos, con este número se escanea el documentos y luego se procede a llenar e formato de registro de información de Sevenet y al mismo tiempo se radica de forma manual en el libro radicador.

El mensajero recibe los oficios a distribuir, quien a su vez analiza y determina la ruta para la entrega de los mismos; los oficios que el mensajero devuelve al archivo deben tener la firma de recibido del destinatario para luego proceder a archivarlo en la carpeta respectiva. (Se diseñó formato de control de correspondencia pero sólo será aplicado en el momento en que haya una sólo persona encargada de la entrega). Si la correspondencia va a otra ciudad o a un sitio de difícil acceso para el mensajero, se utilizará los servicios de mensajería externa, quien se encargara de hacer su respectiva distribución y se dejará constancia de recibo del mismo en el momento que se le entregue en ventanilla única.

9.3.3 VERIFICACIÓN DE LA LLEGADA DE INFORMACION DE CADA FUNCIONARIO

Cada usuario ingresará a su cuenta de SEVENET iniciando la mañana, y durante el transcurso del día lo abrirá para verificar la llegada de nueva correspondencia, leerá sus oficios y procederá a realizar la tramitología necesaria que indique el expediente.

9.4 CONTROL DERECHOS DE PETICIÓN.

El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Los particulares pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que por ley, no tengan el carácter de reservados, caso en los cuales no procede el derecho de petición.

9.4.1 TIPOS DE PETICIONES QUE SE PUEDEN FORMULAR

Mediante un derecho de petición se puedan hacer las siguientes solicitudes:

- Quejas, cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

- Reclamos, cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.
- Manifestaciones, cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.
- Peticiones de información, cuando se formulan a las autoridades para que estas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto o permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder y se expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.
- Consultas, cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

9.4.2 TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

La funcionaria encargada de Gestión documental recibe la petición, manifestación, queja, consulta o reclamo para luego ingresarla y radicarla en el formato de Sevenet; se envía a través de Sevenet al área Jurídica con copia a la Gerencia. El área Jurídica lo direcciona a la persona que debe responder la petición, manifestación, queja o consulta para su respectivo trámite. Cuando la respuesta está elaborada, previa revisión de jurídica, se radica en ventanilla única con el oficio remisorio y se despacha con el mensajero al peticionario. En el momento que el mensajero haga devolución del documento se archiva el original con su respectivo antecedente.

Como máximo, los términos para responder un derecho de petición, son quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones; diez (10) días para contestar peticiones de información y treinta (30) días para contestar consultas. Se puede incurrir en sanciones, en caso de omitir la respuesta a los derechos de petición.

10. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

La ubicación física de los documentos responderá al orden del desarrollo de los trámites, quedando así el primer documento de la carpeta con la fecha más antigua y el más reciente al final de la misma.

Las carpetas y demás unidades de conservación deben estar identificadas y marcadas con el fin de tener una fácil ubicación, con algunos datos tales como: oficina o sección, serie, subserie, asunto, fechas extremas y demás información que ésta requiera.

11. FORMACIÓN DE ARCHIVOS SEGÚN EL CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS

La Ley 594 de 2000, en su Art. 23. Formación de archivos establece que teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico.

11.1 ARCHIVO DE GESTIÓN

"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".

En esta fase se desarrollan los siguientes procesos del Programa de Gestión Documental:

- Producción,
- Recepción,
- Distribución,
- Trámite,
- Organización,
- Consulta,
- Conservación, y
- Disposición final de documentos.

11.2 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".
En esta fase se desarrollan los siguientes procesos del Programa de Gestión documental:

- Organización,
- Consulta,
- Conservación, y
- Disposición final de documentos.

11.3 ARCHIVO HISTÓRICO

"Es aquél al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente". En esta fase se desarrollan los siguientes procesos del Programa de Gestión Documental:

- Organización,
- Consulta,
- Conservación, y
- Disposición final de documentos.

12. TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Son un 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.

Beneficios de las Tablas de Retención:

- Facilitan el manejo de la información
- Contribuyen a la racionalización de la producción documental
- Permiten a la administración proporcionar un servicio eficaz y eficiente.
- Facilitan el control y acceso a los documentos a través de los tiempos de retención en ella estipulados.
- Garantizan la selección y conservación de los documentos que tienen carácter permanente.
- Regulan las transferencias de los documentos en las diferentes fases de archivo.

Las Tablas de Retención documental son fundamentales para el trabajo archivístico porque:

- Permiten el manejo integral de los documentos
- Facilitan la organización de los documentos a partir del concepto de Archivo Total.
- Ayudan a controlar la producción y trámite documental
- Identifican y reflejan las funciones institucionales
- Integran los procesos archivísticos para el manejo racional de los documentos.
- Permiten identificar los documentos que sirven de apoyo a la gestión administrativa y que por su carácter pueden eliminarse en el archivo de gestión.

Los códigos de la tabla serán identificados de la siguiente manera:
1-10-00-01-01 donde:
→

1-10-00 Código de dependencia

01-01 →Código de la serie

Las modificaciones a las Tablas de Retención Documental que surjan del seguimiento o de la solicitud de la dependencia, deberán ser evaluadas por la Unidad de Archivo y aprobadas por el Comité de Archivo.

Los documentos a eliminar de acuerdo a las Tablas de Retención Documental se destruirán y se dejará constancia en Acta.

Anexo a las Tablas de Retención Documental se encuentra el Listado Maestro de Registros, el cual compila los formatos de Calidad que surgen del desarrollo de cada área, llevando así un control de su respectivo código, ubicación, tiempo de retención y disposición final.

13. TRANSFERENCIA DOCUMENTAL.

La transferencia documental es un proceso archivístico mediante el cual cada dependencia transfiere series documentales al archivo central, una vez cumplido el tiempo de retención estipulado en la tabla de retención documental para el archivo de gestión.

Luego de optar por conservar un documento en el archivo de gestión por un período igual o superior a 2 años y según las especificaciones de las Tablas de Retención Documental, se procederá a hacer la debida preparación física que consiste en:

- Retirar duplicados idénticos y folios en blanco.
- Hacer una limpieza a los documentos con una brocha suave para retirar el polvo o materiales que puedan deteriorarlo.
- Retirar material metálico como ganchos o clips, ya que éstos pueden oxidar, manchar o hacer agujeros en los documentos.

Los documentos que van a ser objeto de foliación deben estar previamente clasificados y ordenados. Se debe foliar todas y cada una de las unidades documentales de una serie. En el caso de series documentales simples (acuerdos, decretos, circulares, resoluciones) la foliación se ejecutará de forma independiente por carpeta, tomo o legajo.

En el caso de series documentales complejas (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 (carpeta), la foliación se ejecutará de tal forma que la segunda será la continuación de la primera.

Luego de hacer preparación física y foliación de las series documentales, se deben numerar consecutivamente las capetas por archivar en cada caja, la cual irá marcada con la relación de las distintas series o subserie, número de carpeta y ordenadas cronológicamente.

13.1 RECOMENDACIONES PARA LA FOLIACIÓN

- ✓ 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, o bis.
- ✓ Se debe escribir el número en la esquina superior derecha de la cara recta del folio en el mismo sentido del texto del documento.
- ✓ 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 deben foliar las pastas ni las hojas-guarda en blanco.
- ✓ Los planos, mapas, dibujos, etc., que se encuentren tendrán el número de folio consecutivo que les corresponde, aun cuando estén plegados. En el área de notas del instrumento de control o de consulta se debe dejar constancia de las características del documento foliado: tamaño, colores, título, asunto, fechas y otros datos que se consideren pertinentes. Si se opta por separar este material se dejará constancia mediante un testigo de su lugar de destino y en este se indicará la procedencia. Esto es lo que se denomina cruce de referencia.
- ✓ Los anexos impresos (folletos, boletines, periódicos, revistas.) que se encuentren se numerarán como un solo folio. En el área de notas del instrumento de control o de consulta se debe dejar constancia de título, año y número total de páginas. Si se opta por separar este material se hará el correspondiente cruce de referencia.

NOTA:

Se debe tener en cuenta la fecha programada en el calendario para efectuar la transferencia y aplicando la ley de archivo 594 del 2000 en todos las transferencias efectuadas.

14. INVENTARIO UNICO DOCUMENTAL

Para asegurar el control de los documentos en sus diferentes fases, todas las dependencias elaborarán los inventarios de los documentos que van a transferir al archivo central, en el formato de inventario único documental.

15. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

Cada vez que alguna dependencia o persona requiera información del archivo central y sea indispensable retirar la carpeta o expediente, se debe diligenciar el formato Solicitud de Préstamo de Documentos, para tener control de su debida devolución.

16. OBSERVACIONES PARA TENER EN CUENTA

- Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales como el libro radicador y el programa de SEVENET.
- Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la unidad de correspondencia." (Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Artículo Quinto). Para el caso de Megabús la anulación deberá ser firmada por la Secretaria General.
- La correspondencia externa debe enviarse al Archivo central con suficiente tiempo para hacer su oportuno despacho con el mensajero.
- Los sobres y correspondencia nacional deben marcarse con su respectiva dirección y remitente del área de producción del documento.
- En el caso de resoluciones se guardara espacio o número en el libro de resoluciones 24 horas, si en el transcurso de este tiempo no se elabora la respectiva resolución se otorgara el número a otra resolución.
- Los horarios internos para entregar correspondencia a ventanilla única cuando va dirigida a otros destinos diferentes a Pereira y Dosquebradas, será hasta las 4.30 p.m., para procederá a diligenciar los respectivos formularios
- Los cheques y lo que concerniente con pagos se deben entregar a la ventanilla única con tiempo suficiente para que el mensajero planee la respectiva ruta, de lo contrario el archivo central y mensajería no puede garantizar la entrega oportuna de los pagos.
- Las comunicaciones que reciben la entidad se someterán a un proceso de selección antes de legalizar su recibimiento para determinar si son de carácter oficial o personal o si amerita su registro o radicación, igualmente se tendrá especial cuidado de confrontar

si la información que se recibe está completa, tiene anexos y se encuentra en buen estado de conservación.

- Las comunicaciones de carácter con destinatario específico se abrirán a no ser que traigan nota aclaratoria de PERSONAL O PRIVADO.
- Las publicaciones libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter meramente informativo como plegables o publicidad, no deberán radicarse.
- Cada uno de los Archivos de Gestión deberá contener, como mínimo, las unidades documentales, dependientes de la Series Documentales, relacionadas en la correspondiente Tabla de Retención Documental.
- Las respectivas unidades documentales deben contener en su interior, como mínimo, los Tipos Documentales (clasificación) relacionados en la casilla de Series Documentales de las Tablas de Retención Documental.
- Para la adecuada conformación y custodia de las Unidades Documentales, se requiere la colaboración de todos los funcionarios que intervinieron en el proceso y/o tramite de los mismos. Por lo tanto, es responsabilidad de cada funcionario suministrar de manera oportuna los originales de los documentos que conforman una Serie al responsable de su custodia.
- Igualmente el responsable de cada Archivo de Gestión, estará en la obligación de suministrar ágil y oportunamente los documentos y la información que reposa en su archivo y que sea requerido por otros funcionarios para trámites internos y externos.

17. **PRACTICAS DERIVADAS DE LA CERTIFICACIÓN ISO 14001 (Sistema de gestión ambiental), Y DEL INSTRUCTIVO CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (**Directiva Presidencia 04 de 2012)

Las entidades deberán promover activamente el cambio de cultura y los ajustes a nivel de procesos y procedimientos que se requieran. Cumpliendo este mandato Megabús S.A ha implementado las siguientes directrices:

- Instalación del programa de gestión documental SEVENET que incorpora la gestión electrónica de documentos.
- Promoción de buenas prácticas para reducir el consumo de papel.
- Elaboración de indicadores de consumo de papel tamaño carta y oficio.
- La implementación de norma ISO 14001 (Sistema de gestión ambiental), involucra a todo el personal de la empresa a tomar conciencia sobre las buenas prácticas para el uso del papel.
- Mediante varios canales se ha promovido el cambio de cultura organizacional en cuanto a la utilización de documentos y procedimientos normalizados para la administración de documentos electrónicos de archivo.

18. BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL

- ✓ Usando el papel de forma racional (Reducir)
- ✓ Reducir el consumo de papel en la oficina utilizando ambas caras de la hoja, con excepción de aquellos casos de cumplimiento de requerimientos externos, que exijan el uso de una sola cara de la hoja.

- ✓ En las versiones finales o en documentos oficiales deberán utilizarse las fuentes y tamaños determinados por el Sistema de Gestión de Calidad (Arial 11 ó 12)
- ✓ Verificar la configuración de los documentos antes de dar la orden de impresión. Para evitar estos desperdicios de papel es importante utilizar las opciones de revisión y vista previa para identificar elementos fuera de las márgenes.
- ✓ Revisar y ajustar los formatos antes de dar la orden de impresión.
- ✓ Optimizar el uso del espacio en los formatos usados por las dependencias con el fin de lograr usar menores cantidades de papel. Igualmente es necesaria la revisión de los procedimientos para identificar la posibilidad de integrar varios documentos o formatos en uno solo y reducir el número de copias elaboradas.
- ✓ Durante la elaboración de un documento, es común que se corrija entre dos y tres veces antes de su versión definitiva. Al hacer la revisión y corrección en papel se está gastando el doble del papel, de modo que un método sencillo para evitar el desperdicio de papel es utilizar el computador para hacer la revisión en pantalla, que adicionalmente nos ofrece la posibilidad de utilizar correctores ortográficos y gramaticales antes de dar la orden de impresión.
- ✓ Es importante determinar, antes de crear o generar múltiples ejemplares de un mismo documento, si son realmente indispensables. Existen medios alternativos para compartir o guardar copias de los documentos de apoyo tales como el correo electrónico, la intranet, o carpetas compartidas.
- ✓ El reciclaje del papel disminuye los requerimientos de árboles para la fabricación de papel reciclado, así como la emisión de elementos contaminantes.
- ✓ El correo electrónico debe constituir la herramienta preferida para compartir información evitando el uso de papel, evitando imprimir correos electrónicos a menos que sea estrictamente indispensable.
- ✓ La entidad protege la información generada en las áreas mediante copias externas de seguridad.

A continuación presentamos los modelos para la elaboración de memorandos, circulares y oficios.

MODELO CARTA ESTILO BLOQUE EXTREMO

No Radicación

Pereira,

Doctora
MARIA MERCEDES JARAMILLO TORO
Jefe Departamento Recursos Humanos
-
Cra 3 No 20-04
Pereira
-
-
Asunto: Solicitud permiso
-
-
Cordial Saludo, Dra. Jaramillo
-
-
-
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Hasta la próxima oportunidad
-
-
-
MARIA MONICA GOMEZ CASTRO
Asesora Comercial
-
-Anexo: tres (copia solicitud, formato solicitud, lista del personal)- 4 folios
C.C: Contabilidad, sistemas

Redactor: Angélica Puerta
Transcriptor: Miguel Peña
Proyectó:

Código área:

MODELO ESTILO BLOQUE EXTREMO MEMORANDO

MEGABÚS S.A.

NIT: 816 007 837 -1

MEMORANDO

FECHA:

PARA:

DE:

ASUNTO:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxx

Código área:

Proyecto:

Cra. 10 No. 17-55. Piso 9
Teléfono: 315 19 00.
Megalínea: 335 10 10 - Pereira Risaralda
www.megabus. gov.co

VIGILADO SUPERTRANSPORTE

BUREAU VERITAS Certification

MODELO ESTILO BLOQUE EXTREMO CIRCULAR

MEGABÚS S.A.

CIRCULAR

FECHA:

PARA:

DE:

ASUNTO:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxx

Código área:

Proyecto:

Cra. 10 No. 17-55. Piso 9
Teléfono: 315 19 00.
Megalinea: 335 10 10 - Pereira Risaralda
www.megabus. gov.co

VIGILADO SUPERTRANSPORTE

BUREAU VERITAS Certification

	REVISION	APROBACIÓN
NANCY YANETH GUTIERRRZ GOMEZ	BERTHA LUZ VALENCIA GRAJALES	BERTHA LUZ VALENCIA GRAJALES
COORDINADORA S.G.I	SECRETAIRIA GENERAL	**GERENTE SUPLENTE**