



FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA EICE

RESOLUCIÓN N°

Radicado: S 2021060000437

Fecha: 19/04/2021

Tipo:
RESOLUCIÓN
Destino:



“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, INFORMACIÓN PÚBLICA E INFORMACIÓN RESERVADA DE LA FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA EICE”

EI GERENTE GENERAL DE LA FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA,
en ejercicio de las facultades legales y estatutarias, en especial las que le confiere la Ley 489
de 1998 y la Ordenanza No. 19 de 2020 en su artículo 13, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 594 de 2000 *“Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”* 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 (…)”*.

Que los Gestión Documental materializa los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la Ley.

Que de conformidad con el artículo 11° de la Ley 594 de 200, las entidades del Estado están obligadas a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* y reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015, se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su adecuada clasificación y reserva, la

JA CH



elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el artículo 15° de la citada Ley dispone como que toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital, deberán adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

Que de conformidad con el artículo 2.8.2.5.3. del Decreto 1080 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura", "(...) *la gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados públicos así como los contratistas que presten servicios a las entidades públicas; aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, y las respectivas entidades públicas (...)*".

Que de conformidad con la Ordenanza N° 19 del 19 de noviembre de 2020, es función de la Junta Directiva de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia "(...) *formular la política general de la Empresa (...)*" y "(...) *fijar las políticas generales (...)*" (artículo 9.2 y 9.3).

Que la Junta Directiva de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE en Sesión Ordinaria celebrada el pasado 14 de abril de 2021, facultó al Gerente General de la Empresa para que mediante Resolución adoptara la Política de Gestión Documental, Información Pública e Información Reservada.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1°. Adoptar la Política de Gestión Documental, Información Pública e Información Reservada de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia, anexa a la presente Resolución.

Artículo 2°. Comunicar la Política de Gestión Documental, Información Pública e Información Reservada a todos los servidores y contratistas de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, mediante su divulgación a través de la página web de la Entidad o medios






físicos que se dispongan para garantizar el principio de publicidad.

Artículo 3°. La Subgerencia Administrativa y Financiera de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia, con apoyo de la Secretaría General, construirá un Índice de Información Clasificada y Reservada, de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados, conforme lo ordena el artículo 20 de la Ley 1712 de 2014. Para el manejo de la información clasificada y reservada, su custodia será realizada teniendo en cuenta los parámetros, directrices, políticas y circulares establecidas por la Ley o por la Fábrica, internamente, por intermedio de sus órganos de dirección.

Artículo 4°. La presente Resolución regirá a partir de su publicación en la página web de la Empresa.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


JAVIER IGNACIO HURTADO HURTADO
GERENTE GENERAL

NOMBRE		FIRMA	FECHA
Aprobó	Victoria Lucía Castrillón Villamizar, Subgerente Administrativa y Financiera.		16/04/2021
Revisó	Diana Marcela Raigoza Duque, Secretaria General		15/04/2021
Proyectó	Diego Alexander Carrasquilla Salazar, Contratista Secretaria General		15/04/2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documentos y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

**POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL,
INFORMACIÓN PÚBLICA E INFORMACIÓN
RESERVADA**



**FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE
ANTIOQUIA – EICE.**



CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	¡Error! Marcador no definido.
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE.....	4
4. PROCESO DISCIPLINARIO Y SANCIONES.....	5
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	5
5.1. Gerente, subgerentes, directores y profesionales con personal a cargo	5
5.2. Trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas en las diferentes áreas y dependencias de la Empresa	5
6. RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	5
6.1 Propósito	6
6.2 Alcance	6
6.3 Requisitos.....	6
7. CONSULTA DE DOCUMENTOS	7
7.1. Propósito	8
7.2. Alcance	8
7.3. Requisitos.....	9
7.4. Cumplimiento de requisitos legales.....	9
8. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES.....	9
8.1. Propósito	10
8.2. Alcance	10
8.3. Requisitos.....	10
8.4. Cumplimiento de requisitos legales.....	11
9. ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	11
9.1. Propósito	12
9.2. Alcance	12
9.3. Requisitos.....	12
10. DIGITALIZACION DE EXPEDIENTES	15
10.1. Propósito.....	15
10.2. Alcance.....	16
10.3. Requisitos	16
10.4 Cumplimiento de requisitos legales	17
11. CORRESPONDENCIA.....	17



11.1.	Propósito.....	17
11.2.	Alcance.....	18
12.	INFORMACIÓN PÚBLICA E INFORMACIÓN RESERVADA.....	19
13.	ANEXOS.....	19



1. INTRODUCCIÓN

En la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia se cuenta con un área designada para el manejo y administración de los documentos producidos y generados en el desarrollo de sus funciones administrativas identificada como Centro de Administración Documental (CAD), el cual tiene la responsabilidad de prestar sus servicios de manera ágil, oportuna y eficaz, aportando así a la mejora continua de los diferentes procesos. Para ello, es fundamental establecer unas políticas específicas y así garantizar su preservación y custodia a largo plazo.

De conformidad con la Ley 594 de 2000 se entiende por Gestión Documental al "(...) 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". Teniendo en cuenta esta definición, y entendiendo la gestión de documentos como un tema crítico para cualquier Entidad, el presente documento contiene los lineamientos que rigen la actuación de los trabajadores oficiales y demás servidores y contratistas vinculados a la Empresa, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes con el objeto de administrar adecuadamente la radicación de documentos, las consultas y préstamos de documentos, su archivo, conservación, digitalización, así como el manejo y acceso a la información, tanto pública como reservada.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para la gestión de la información física y electrónica producida y recibida en cualquier medio soporte de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, a través de la descripción clara y precisa de las actividades, técnicas administrativas y normatividad aplicable, con el fin de definir los roles y responsabilidades de los trabajadores oficiales y demás servidores y contratistas vinculados a la Empresa para lograr una adecuada articulación y coordinación con las diferentes áreas y dependencias.

3. ALCANCE

Las políticas definidas en este documento son de obligatorio cumplimiento para los trabajadores oficiales y demás servidores y contratistas vinculados a la Fábrica de Licores



y Alcoholes de Antioquia EICE, por lo tanto, deben ser implementadas, comunicadas, mantenidas y mejoradas continuamente con el fin de garantizar la conservación, disponibilidad, consulta y administración de la documentación en el corto, mediano y largo plazo.

4. PROCESO DISCIPLINARIO Y SANCIONES

El desacato o incumplimiento a los presentes lineamientos por parte de un trabajador oficial o servidor público vinculado a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, acarreará las respectivas sanciones disciplinarias. Dichas medidas se impartirán en coherencia con la legislación vigente aplicable.

5

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

5.1. Gerente, subgerentes, directores y profesionales con personal a cargo

- Asegurar que los trabajadores oficiales y demás servidores y contratistas de la Empresa, bajo su responsabilidad, conozcan, entiendan y apliquen los lineamientos contenidos en el presente documento.
- Aplicar controles o medidas que garanticen el cumplimiento de los lineamientos contenidos en el presente documento.

5.2. Trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas en las diferentes áreas y dependencias de la Empresa

- Conocer y cumplir los lineamientos indicados en este documento.
- Apoyar a otros trabajadores, servidores y contratistas en el cumplimiento de los lineamientos indicados en este documento
- Reportar cualquier situación que atente en contra el cumplimiento de los lineamientos indicados en este documento
- Proteger y administrar la documentación producida en el desarrollo de sus actividades laborales y profesionales de acuerdo a los lineamientos indicados en este documento.

6. RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

La radicación de documentos es el proceso mediante el cual la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, a través del aplicativo *Mercurio* como su sistema de gestión



documental asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas al interior de la Entidad, dejando constancia de la fecha, hora y tipo documental con el fin de oficializar su trámite y garantizar su consulta y trazabilidad en el tiempo.

6.1 Propósito

Oficializar los documentos producidos y recibidos en y por la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, mediante la asignación de un número que permite su identificación, control, seguimiento y consulta en el corto, mediano y largo plazo.

6

6.2 Alcance

Todos los servidores públicos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE que se encuentren prestando sus servicios en cualquier área tendrán acceso a un usuario personal e intransferible en el aplicativo *Mercurio*, mediante el cual podrán radicar comunicaciones oficiales, consultar y visualizar documentos radicados de su competencia y área respectiva.

Desde la administración del aplicativo *Mercurio*, se les asignarán unos permisos previa concertación con la Dirección de Recursos Corporativos. El personal del Centro de Administración Documental cuenta con unos perfiles especiales que les permiten tener un manejo específico del aplicativo el cual se tiene documentado en los procedimientos de radicación.

6.3 Requisitos

- Ser servidor público vinculado a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE y contar con los permisos y autorizaciones de acceso al aplicativo *Mercurio*.
- Contar con la capacitación por parte del personal del Centro de Administración Documental en el manejo y administración del aplicativo *Mercurio*.
- Velar por el buen uso y administración de la información contenida en los documentos.

6.4 Cumplimiento de requisitos legales

- Constitución Política de Colombia de 1991



- Ley 594 de 2000 *"por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones"*.
- Acuerdo 060 de 2001 *"por el cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"*.
- Ley 527 de 1999 *"por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"*
- Decreto Ley 2150 de 1995 *"por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública"*.
- Ley 1712 de 2014 *"por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 1437 de 2011 *"por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*.
- Ley 1755 de 2015 *"por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Decreto 2150 de 1995 *"por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública"*.
- Ley 2080 de 2021 *"por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*.

7

7. CONSULTA DE DOCUMENTOS

La consulta de los documentos que se encuentran bajo custodia del Centro de Administración Documental por parte de los trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE y de los ciudadanos, deberá efectuarse permitiendo el acceso a la información, cualquier que sea su soporte.

Para efectuar la consulta, se debe realizar una solicitud formal y oficial por medio de los canales habilitados y cumpliendo con los procedimientos establecidos para dicho trámite, así como en la Política de Atención al Ciudadano y PQRSD.



Se exceptúa toda aquella información pública clasificada y/o reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por medio de un escrito oficial por el responsable competente.

7.1. Propósito

Facilitar el acceso a la información de manera ágil y segura garantizando la preservación de los documentos y evitando el desgaste por su uso indebido.

7.2. Alcance

De conformidad con la Ley 1712 de 2014 "(...) *toda información en posesión, bajo control o custodia de un objeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley*", se tendrán en cuenta los siguientes principios para la consulta de los documentos:

- **Principio de transparencia.** La información se presume pública, en consecuencia, esta se debe proporcionar y facilitar en los términos más amplios posibles y a través de los medios y los procedimientos establecidos para tal fin.
- **Principio de buena fe.** Todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.
- **Principio de facilitación.** Se deberá facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
- **Principio de no discriminación.** Se deberá entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.
- **Principio de gratuidad.** El acceso a la información pública es gratuito y no se podrán cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información
- **Principio de celeridad.** Se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.
- **Principio de eficacia.** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.



- **Principio de la calidad de la información.** Toda información suministrada deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes en interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos para tal fin.
- **Principio de la divulgación proactiva de la información.** El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la Ciudadanía, sino también en el deber de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

9

7.3. Requisitos

- Realizar la solicitud de acceso a la información que se encuentra bajo custodia del CAD, a través de los diferentes canales habilitados.
- El CAD deberá llevar un control interno de las solicitudes y préstamos realizados y verificar la devolución de los documentos en óptimas condiciones y sin ningún tipo de modificación y/o alteración.
- Para las consultas internas, los interesados deberán contar con los permisos necesarios para acceder a la información requerida.

7.4. Cumplimiento de requisitos legales

- Ley 594 de 2000 *“por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1712 de 2014 *“por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 103 de 2015 *“por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.

8. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES



La transferencia documental es un proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega a los archivos centrales (transferencia primaria) o a los archivos históricos (transferencia secundaria), los documentos que de conformidad con las tablas de retención documental han cumplido su tiempo de retención en la etapa de archivo de gestión o de archivo central respectivamente.

Este proceso implica un cambio en el responsable de la tenencia y administración de los documentos de archivo que supone obligaciones del receptor de la transferencia, quien asume la responsabilidad integral sobre los documentos transferidos.

10

En el Centro de Administración Documental de la Empresa, se presta el servicio de archivo de gestión para las áreas y dependencias que así lo requieran, garantizando la administración y gestión de los documentos de acuerdo a la normatividad vigente aplicable.

8.1. Propósito

Establecer lineamientos para recepcionar, custodiar y conservar los documentos transferidos de las diferentes áreas y dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE al Centro de Administración Documental, garantizando su protección en las condiciones físicas y medio ambientales adecuadas para su conservación y preservación.

8.2. Alcance

Aplica para todos los documentos de archivo que son aquellos registros de información producida o recibida por las áreas y dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE en razón de sus actividades y funciones. Es importante aclarar que, como una Empresa Industrial y Comercial del Estado recién creada, la Empresa deberá realizar una valoración documental con cada una de los trabajadores oficiales y personal vinculado a la misma, que determine los valores primarios (para la administración) y secundarios (para la sociedad) de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo y determinar su disposición final (conservación temporal o permanente).

8.3. Requisitos



Antes de realizar las transferencias documentales, se debe tener una valoración documental con Tablas de Retención aprobadas, con el fin de ser efectivos en el manejo y conservación de los documentos. Una vez aprobadas las Tablas de Retención, se procederá a realizar un cronograma de las transferencias o en su defecto, se determinará la manera de transferir los documentos en las diferentes áreas y dependencias de acuerdo a sus características y condiciones físicas y ambientales.

11

8.4. Cumplimiento de requisitos legales

- Decreto 1515 de 2013 *"Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1989 en lo concerniente a las transferencias secundarias y de documentos de valor histórico"*.

9. ATENCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Acorde con la Política de Atención a la Ciudadanía y PQRDS de la Empresa, el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es un derecho público subjetivo de toda persona en Colombia para acudir ante las entidades públicas o privadas, es una vía expedita de acceso directo a las autoridades con miras a obtener pronta contestación a una PQRSD. Su desarrollo legislativo es contenido en la Ley 1755 de 2015 que sustituye los artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011. Un derecho de petición puede ser una herramienta para obtener:

- El reconocimiento de un derecho.
- La intervención de una Entidad o funcionario.
- La resolución de una situación jurídica.
- La prestación de un servicio.
- Requerir información.
- Consultar.
- Examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas.
- Quejas.
- Reclamos e interponer recursos
- Denuncias por actos de corrupción.



Las comunicaciones que no se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición, ni su régimen jurídico establecido en la Ley 1755 de 2015 son el agradecimiento, las felicitaciones y las manifestaciones de opinión.

9.1. Propósito

Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.

12

9.2. Alcance

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los términos que señale la Ley. En la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, se encuentra publicada en la página web de la Empresa una Política de Atención a la Ciudadanía y PQRSD y un procedimiento para la atención a las PQRSD que se radiquen por los diferentes medios habilitados.

9.3. Requisitos

De conformidad con el artículo 15° de la Ley 1437 de 2011, "(...) las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (...)". Así las cosas, el Ciudadano o Peticionario podrá formular una petición para ser resuelta por la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

No obstante lo anterior, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia cuenta con diferentes medios o mecanismos de comunicación oficiales a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o consultas.

Debe tenerse en cuenta que el plazo de respuesta de las PQRSD empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema.



- **Canal Telefónico:** Medio de contacto donde la ciudadanía, los proveedores y/o clientes pueden obtener información acerca de las actividades que desarrolla la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, al igual que permite formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones. Dicho medio de contacto se materializa a través de la **Línea de Atención a la Ciudadanía (+57) (034) 3837000**, allí **se le transferirá** llamada a un auxiliar del CAD el cual se encargará de radicar la PQRSD.
- **Canal Virtual:** Permite la interacción entre la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia y los ciudadanos, proveedores y clientes, con el fin de brindar y recibir información a través de medios que no exigen su presencia. Utiliza tecnologías de información y comunicación en red mediante el portal web: www.fla.com.co y por medio del correo electrónico: mercuriofla@fla.com.co.
- **Canal Presencial:** La Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, dispone de una Ventanilla Única de Recepción de Documentos en la portería principal de la Empresa, ubicada en la Carrera 50 N° 12 Sur 149, Itagüí, Antioquia, Colombia.

PROCEDIMIENTO COMÚN

Por cada dependencia de la Empresa, se tienen identificados los enlaces, que son los servidores encargados de gestionar el trámite y emitir la respuesta a la PQRSD en los tiempos establecidos, a través del aplicativo *Mercurio*.

Cada uno de los enlaces debe tener la competencia para emitir respuesta y debe ser asignado por el superior inmediato, una vez nombrado como enlace, el servidor o contratista debe informar al Centro de Administración Documental para ser incluido en el aplicativo y proceder a capacitarlo en la gestión del trámite.

El trabajador o servidor asignado del CAD, debe realizar seguimiento periódicamente para garantizar la oportunidad y eficacia en las respuestas.



Las áreas que requieran emitir respuesta con documentación que se encuentre bajo custodia del CAD, deben informar oportunamente, con el fin de garantizar la existencia de la información.

- **Otros canales de comunicación:** Además de los canales señalados anteriormente, y en concordancia con el artículo 15° de la Ley 1437 de 2011, es posible que se reciban peticiones "En Situ", es decir, de manera verbal o escrita en eventos programados o no por la entidad o que se reciban a través del correo institucional o personal de los servidores públicos o contratistas de la Entidad.

En este evento, debe tenerse en cuenta que Cuando esto sucede, el servidor que conozca la solicitud podrá remitirlas al correo mercuriofla@fla.com.co, en donde se entregará al solicitante un número radicado con el cual podrá hacerle seguimiento a su petición. El término de respuesta empezará a contar un día después de haber sido radicada en el sistema de PQRSD. Es importante informar al Peticionario que los medios utilizados no son canales oficiales dispuestos para la presentación de PQRSD y se debe remitir a los que sí lo son.

9.4 Cumplimiento de requisitos legales:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 190 del 6 de junio de 1995 "Por medio de la cual se dictan medidas para preservar la moralidad en la administración pública".
- Decreto Nacional 2232 del 18 de diciembre de 1995
- Ley 594 de 2000 "por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 2461 de 2012 "por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011"
- Ley 1952 de 2019 "Código Disciplinario Único
- Ley 962 de 2005 "Racionalización de trámites"
- Decreto 1151 de 2008 "Gobierno en Línea"



- Decreto 2623 de 2009 *"Por medio del cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano"*.
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano - CONPES 3469 de 2010
- Ley 1474 de 2011 *"Estatuto Anticorrupción"*
- Decreto Ley 019 de 2012 *"Ley Antitrámites"*
- Ley 1712 de 2014 *"por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 1437 de 2011 *"por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*.
- Ley 1755 de 2015 *"por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Decreto 2150 de 1995 *"por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública"*.
- Ley 2080 de 2021 *"por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*.

15

10. DIGITALIZACION DE EXPEDIENTES

La digitalización de los documentos de archivo en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, busca contribuir eficientemente en la atención y consulta de información que se encuentra bajo custodia del Centro de Administración Documental. Actualmente la digitalización se extiende a algunas series documentales que han sido identificadas por su alta consulta, con lo cual, se busca convertir la información contenida en soporte físico a un formato digital para de esta manera visualizarla instantáneamente y de forma segura, garantizando la conservación de los documentos al proteger el material original del desgaste por uso.

10.1. Propósito

Orientar la organización de los expedientes que se producen en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, a través de la digitalización en el software de Gestión



Documental -Mercurio- o el que llegue a tener la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, con el fin de propiciar la consulta y accesibilidad de las partes interesadas en cumplimiento con el principio de transparencia (los documentos son evidencia de las actuaciones de la administración y por lo tanto respaldan las actuaciones de los servidores y empleados públicos) y contribuir a la preservación a largo plazo del documento original, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información producida en el desarrollo de sus actividades.

16

10.2. Alcance

Aplica para todos los documentos de archivo que son aquellos registros de información producida o recibida por las áreas y dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, en razón de sus actividades y funciones. Es importante aclarar que como Empresa Industrial y Comercial del Estado recién constituida, la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia deberá realizar una valoración documental y de acuerdo a su nueva estructura, producción documental, consulta y préstamos de información, se establecerán las diferentes series documentales que serán digitalizadas en el software de gestión documental.

10.3. Requisitos

- Crear una cultura de consulta y manejo del sistema de gestión documental en los trabajadores, servidores y contratistas de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, para de esta manera aprovechar la digitalización y sus beneficios de accesibilidad, reducción de tiempos, optimización de recursos, minimizar el deterioro del documento y evitar su manipulación indebida.
- Estandarizar y documentar mediante procedimientos, las diferentes actividades y responsabilidades durante la digitalización de las series documentales (previa identificación de las mismas).
- Contar con los equipos (personal capacitado, computador, escáner, software, entre otros) óptimos para la correcta ejecución de las actividades de digitalización.
- Identificar al personal interno que requiera tener acceso de consulta a los diferentes expedientes y gestionar las autorizaciones pertinentes llevando un control de las mismas por parte del personal del CAD.



- Garantizar el acceso a la información digitalizada a los entes de control y ciudadanía, cuando así lo requieran.

10.4 Cumplimiento de requisitos legales

- Ley 594 de 2000 *"por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones"*.
- Acuerdo 47 del Archivo General de la Nación del 05 de mayo del 2000.
- Publicación del Archivo General de la Nación 2009: Pautas para la utilización de la digitalización
- Ley 1437 de 2011 *"Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*
- Directiva Presidencial 04 del 03 de abril de 2012.
- Decreto 2609 de 14 de diciembre de 2012 *"por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado"*.
- Circular Externa 005 del Archivo General de la Nación del 2012.
- Acuerdo 005 del 15 de marzo de 2013.
- Decreto 1515 de 2013, modificado por el Decreto 2758 del 26 de noviembre de 2013
- Ley 1712 de 2014.
- Acuerdo 002 del Archivo General de la Nación del 13 de marzo de 2014.
- Guía 05 del 2014
- Acuerdo 003 del Archivo General de la Nación del 17 de febrero de 2015
- Publicación del Archivo General de la Nación del 02 de mayo de 2017

17

11. CORRESPONDENCIA

La correspondencia se tiene identificada como todas aquellas comunicaciones de carácter externo que se reciben en la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE y que requieren un trámite interno y/o externo, así como también, aquellas comunicaciones oficiales que se producen al interior de la entidad y deben ser gestionadas por las diferentes áreas y/u otras entidades.

11.1. Propósito



Determinar lineamientos para realizar efectivamente la distribución y entrega de la correspondencia externa e interna recibida en el Centro de Administración Documental de manera oportuna con el fin de garantizar el flujo de la información eficazmente en las diferentes áreas y dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE.

11.2. Alcance

Aplica para todos los documentos recibidos y producidos en las diferentes áreas y dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE en razón de sus actividades y funciones, los cuales deben ser distribuidos por el personal competente y responsable del Centro de Administración Documental, realizando un reporte de oportunidad y facilitando su trazabilidad.

18

11.3. Requisitos

- Establecer horarios y recorridos por las diferentes áreas y dependencias de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, garantizando la recogida y entrega de la documentación.
- La correspondencia que requiera ser enviada por correo certificado debe ir en un sobre marcado con los respectivos datos del remitente y del destinatario.
- Los documentos que son enviados para radicación al CAD deben contener todas las firmas y anexos que allí expresen
- Los documentos que requieran trámite por fuera de las instalaciones de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE, serán entregados al funcionario encargado de la mensajería para su respectivo trámite.
- El personal del CAD encargado de la correspondencia, debe diligenciar diariamente los formatos establecidos de control y realizar un informe de seguimiento que permita el rastreo y trazabilidad de la documentación.

11.4. Cumplimiento de requisitos legales

- Ley 594 de 2000 *"Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones"*.



- Acuerdo 060 de 2001 *"por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"*.

12. INFORMACIÓN PÚBLICA E INFORMACIÓN RESERVADA

Toda vez que la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia EICE administra información reservada, se deben tener en cuenta la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1712 de 2014.

19

Teniendo en cuenta que la entidad administra información reservada, para la elaboración de las Tablas de Retención, respecto a la asignación de los periodos de retención, los activos de información y las tablas de confidencialidad, se deben tener en cuenta la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1712 de 2014.

En los casos que dentro de una serie documental se administren tipos documentales que posean información de reserva, se dará desarrollo a lo previsto en el inciso tercero del artículo 36 *"formación y examen de expedientes"* de la Ley 1437 de 2011, según la cual:

"Con los documentos que por mandato de la Constitución Política o de la ley tengan el carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado."

La Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia será responsable de la custodia de la información clasificada y reservada, para lo cual construirá un Índice, conforme lo ordena el artículo 20 de la Ley 1712 de 2014. Para el manejo de la información clasificada y reservada, su custodia será realizada teniendo en cuenta los parámetros, directrices, políticas y circulares establecidas por la Ley o por la Fábrica, internamente, por intermedio de sus órganos de dirección.

13. ANEXOS

Los procedimientos documentados que se tienen en el Centro de Administración Documental son los siguientes:

- Radicación de documentos recibidos, externos e internos en el CAD
- Radicación de actos administrativos



- Recepción, almacenamiento y custodia de las transferencias documentales
- Préstamos, consultas y devolución de documentos bajo custodia del CAD
- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD
- Organización y digitalización de los expedientes de los contratos
- Organización de los documentos en los archivos de gestión
- Distribución de documentos recibidos, internos y externos.
- Gestión de la mensajería externa
- Digitalización de los movimientos diarios de tesorería.

20

