



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**PROCESOS PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SGC EN LA DNDA**  
**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**  
**CODIGO:F2-PE02-PR06**      **FECHA VERSION:2017**



**DEPENDENCIA PRODUCTORA: 160- UCSC- UNIDAD DE COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
 (CÓDIGO, SIGLA Y NOMBRE)

CÓDIGO DE SERIE			NOMBRE	RETENCIÓN (en años)		DISPOSICIÓN FINAL				TIPO SOPORTE			PROCEDIMIENTO
D E P E N D I E N C I A	S E R I E	S U B S E R I E	SERIE Y SUBSERIE	G E S T I O N	C E N T R A L	CT	E	M/D	S	F Í S I C O	D I G I T A L	E L E C T R Ó N I C O	
160.5.			<b>BOLETINES</b>										
160.5.1			Boletines de prensa	1	4	X						X	Trascurrido el tiempo total de retención contado a partir del cierre de la vigencia, la subserie pierde todos sus valores primarios administrativos y se elimina totalmente la documentación por realizarse constantemente actualizaciones de la base. Las bases de datos del área de comunicaciones son de proveedores, medios de comunicación y relacionados al Derecho de Autor donde se conserva la del último año y las anteriores pierden su valor al renovarse. La eliminación física, se realiza por el método de picado y estará a cargo del área de gestión documental previa aprobación por parte del comité correspondiente
			Artículo para medios									X	
			Comunicados de prensa									X	
			Boletín país de creadores									X	
			Registro de Campañas internas									X	
			Registro de Campañas externas									X	
			Boletín informativo									X	
160.15.			<b>CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES</b>										
160.15.1			Consecutivos de comunicaciones oficiales enviadas	5	5	X						X	Acorde con lo establecido en el Artículo 11, Acuerdo 060 de 2001, esta subserie documental se conforma de las copia de las comunicaciones oficiales enviadas que conforman un registro consecutivo en razón del número de radicación y se administran en la unidad de correspondencia. Una vez transcurrido el tiempo de retención contado a partir del cierre de la vigencia, esta serie se elimina por carecer de valores primarios administrativos y legales y por que el original reposa en los expedientes de las dependencias. la eliminación física, se realiza por el método de picado de papel. La eliminación se realiza según lo establecido en el artículo 22 del Acuerdo 04 del 2019 expedido por el AGN Decreto 1080 del Ministerio de Cultura, artículo 2.8.2.2.5 eliminación de documentos
			Consecutivo de comunicaciones									X	
			Listado de números radicados anulados.									X	
			Formato entrega de correspondencia									X	

**DEPENDENCIA PRODUCTORA: 160- UCSC- UNIDAD DE COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
(CÓDIGO, SIGLA Y NOMBRE)

CODIGO DE SERIE			NOMBRE		RETENCION (en años)		DISPOSICION FINAL				TIPO SOPORTE		PROCEDIMIENTO	
D E P E N D E N C I A	S E R I E	S U B S E R I E	SERIE Y SUBSERIE	TIPO DOCUMENTAL	G E S T I O N	C E N T R A L	CT	E	M/D	S	F I S I C O	D I G I T A L		E L E C T R O N I C O
160.15.2			Consecutivos de comunicaciones oficiales recibidas	Copia de comunicaciones oficiales.	5	5		X					X	<p>Acorde con lo establecido en el Artículo 11, Acuerdo 060 de 2001, esta subserie documental se conforma de las copia de las comunicaciones oficiales enviadas que conforman un registro consecutivo en razón del número de radicación y se administran en la unidad de correspondencia. Una vez transcurrido el tiempo de retención contado a partir del cierre de la vigencia, esta serie se elimina por carecer de valores primarios administrativos y legales y por que el original reposa en los expedientes de las dependencias. la eliminación física, se realiza por el método de picado de papel. La eliminación se realiza según lo establecido en el artículo 22 del Acuerdo 04 del 2019 expedido por el AGN Decreto 1080 del Ministerio de Cultura, artículo 2.8.2.2.5 eliminación de documentos</p>
160.22.			<b>DERECHOS DE PETICION</b>											<p>Los Derechos de Petición se constituyen en una fuente para la memoria institucional de la entidad debido a las temas y decisiones administrativos y legislativos que los mismos reflejan respecto del reconocimiento de derechos, solución a una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, por lo tanto transcurrido el tiempo total de retención, se realiza una selección cualitativa del 30% de aquellos relacionados con temas misionales y temas únicos en materia de derecho de autor, derechos de interés colectivo como las sociedades de Gestión Colectiva y los casos que tengan una trascendencia especial por prestación del servicio.</p> <p>Los demás documentos se eliminarán por ser de gran producción en temas recurrentes e informativos. La eliminación se realizará según lo establecido el artículo 15 del Acuerdo 04 del 2019 AGN y el Decreto 1080 del Ministerio de Cultura, artículo 2.8.2.2.5 eliminación de documentos. La destrucción se realizará por picado de papel. de la documentación para conservación total, Se selecciona los derechos de petición que para la entidad resultan ser relevantes y de novedad técnica e histórica.</p> <p>La demás documentación se eliminara por ser conceptos frecuentes o informativos que pierden su valor primario administrativo y probatorio.</p>



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**PROCESOS PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SGC EN LA DNDA**  
**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**  
**CODIGO:F2-PE02-PR06** **FECHA VERSION:2017**



**DEPENDENCIA PRODUCTORA: 160- UCSC- UNIDAD DE COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
 (CÓDIGO, SIGLA Y NOMBRE)

CODIGO DE SERIE			NOMBRE		RETENCIÓN (en años)		DISPOSICIÓN FINAL				TIPO SOPORTE		PROCEDIMIENTO		
D E P E N D E N C I A	S E R I E	S U B S E R I E	SERIE Y SUBSERIE	TIPO DOCUMENTAL	G E S T I O N	C E N T R A L	C T	E	M/D	S	F I S I C O	D I G I T A L		E L E C T R O N I C O	
160.28.			<b>INFORMES</b>												
160.28.3			Informes de acceso a la información	Informe de solicitud de acceso a información.	5	5	X						X	En concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 , y al título 52, Decreto 103 de 2015 esta Subserie documental, que da cuenta de las respuestas a solicitudes de la ciudadanía. Transcurrido el tiempo total de retención, esta se conserva de manera permanente, por sus valores para la historia en materia información sobre derechos de autor y derechos conexos.	
Informe de Seguimiento a servicio postal															
Registro de publicación en página web.															
160.28.12			Informes del portal de negocios	Solicitud	2	5	X					X	X	Subserie documental que refleja la gestión del portal de negocios de los creadores y las industrias culturales y creativas Transcurridos los tiempos de retención, la serie pasa a tener valores secundarios ( histórica) para la entidad y debe ser conservada totalmente en los soportes que se encuentre. Su conservación es dada al control y consulta histórica de relevancia importante por ser el portal de negocios de la DNDA para autores.	
Informe del portal de negocios															
160.33.			<b>MANUALES</b>												
160.33.1			Manuales Participación Ciudadana	Manual Participación Ciudadana	5	5	X						X	X	Subserie documental que determina los lineamientos de participación ciudadana, Transcurridos los tiempos de retención contados a partir del cierre de la vigencia, la subserie pasa a tener valores secundarios para la entidad y debe ser conservada totalmente en los soportes que se encuentre. Su conservación es dada al control y consulta histórica de la atención al ciudadano e imagen de la entidad.
			Subserie documental que determina los lineamientos por medio de los cuales se desarrollan los procesos comunicativos v los diferentes canales de comunicación de la DNDA v su uso adecuado.												



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**PROCESOS PLANEACION INSTITUCIONAL Y GESTION DE CALIDAD**  
**PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SGC EN LA DNDA**  
**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**  
**CODIGO:F2-PE02-PR06** **FECHA VERSION:2017**



**DEPENDENCIA PRODUCTORA: 160- UCSC- UNIDAD DE COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
 (CÓDIGO, SIGLA Y NOMBRE)

CODIGO DE SERIE			NOMBRE		RETENCIÓN (en años)		DISPOSICIÓN FINAL				TIPO SOPORTE		PROCEDIMIENTO	
D E P E N D E N C I A	S E R I E	S U B S E R I E	S E R I E Y S U B S E R I E	T I P O D O C U M E N T A L	G E S T I O N	C E N T R A L	CT	E	M/D	S	F I S I C O	D I G I T A L		E L E C T R Ó N I C O
160.33.3	Manuales de Comunicaciones de la DNDA	Manual de comunicaciones	5	5	X									Transcurridos los tiempos de retención contados a partir del cierre de la vigencia, la subserie pasa a tener valores secundarios para la entidad y debe ser conservada totalmente en los soportes que se encuentre. Su conservación es dada al control y consulta histórica de la atención al ciudadano e imagen de la entidad.
160.33.8	Manuales de imagen corporativa	Manual de imagen corporativa	5	5	X						X	X		Subserie documental mediante la cual se establecen los lineamientos para el buen uso de la imagen corporativa en los diferentes canales comunicativos de la DNDA, determinando los signos gráficos de la entidad para mostrar su imagen corporativa. El tiempo de retención se determina a partir de la actualización del manual . por poseer valores secundarios para la historia, este manual reflejará en el futuro la evolución de la imagen gráfica de la entidad por lo cual se debe conservar de manera permanente según lo contemplado en la circular externa AGN 003 de 2015
160.33.11	Manuales Estratégicos de Atención al Ciudadano	Manual Estratégico de atención al ciudadano	5	5	X						X	X		Subserie documental que determina la forma en que la entidad debe dar respuesta a las peticiones y atención al Ciudadano, en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 201. El tiempo de retención se determina a partir de la actualización del manual. Por poseer valores secundarios de carácter histórico, se debe conservar de manera permanente según lo contemplado en la circular externa AGN 003 de 2015
160.36.	<b>PLANES</b>													
		Plan de Comunicaciones									X	X		
		Reporte de las menciones positivas									X	X		
		Estadísticas de interacciones en redes sociales												



DIRECCIÓN NACIONAL  
DE DERECHO DE AUTOR  
Unidad Administrativa Especial  
Ministerio del Interior

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PROCESOS PLANEACION INSTITUCIONAL Y GESTION DE CALIDAD  
PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SGC EN LA DNDA  
TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL  
CODIGO:F2-PE02-PR06      FECHA VERSION:2017



DEPENDENCIA PRODUCTORA: 160- UCSC- UNIDAD DE COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO  
(CÓDIGO, SIGLA Y NOMBRE)

CODIGO DE SERIE			NOMBRE		RETENCIÓN (en años)		DISPOSICION FINAL				TIPO SOPORTE		PROCEDIMIENTO	
DEY / O	SERIE	SUBSERIE	SERIE Y SUBSERIE	TIPO DOCUMENTAL	GESTIÓN	CENTRAL	CT	E	M/D	S	FÍSICO	DIGITAL		ELECTRÓNICO
160.36.6			Planes de comunicaciones	matriz de seguimiento a programas estratégicos	5	5	X							Subserie documental que planean y establece las pautas de cómo se deben proyectar las comunicaciones que produce la DNDA tanto internas como externas, con el fin de cumplir con los principios de transparencia en concordancia con la ley 1712 de 2014, para que sean visibles para todos los grupos o partes interesadas en la gestión institucional. El tiempo de retención se determina a partir de la actualización del plan. Por poseer valores secundarios de carácter históricos y de trascendencia para la investigación y que en un futuro darán cuenta de las gestiones realizadas por la DNDA y dicha información permitirá ser fuente para estudios en materia de fortalecimiento institucional. Circular externa AGN 003 DE 2015
			Registros fotográficos institucionales											
			Registros audiovisuales											
			Piezas graficas											
			Comunicación invitación a eventos											
			Lista de chequeo seminarios y eventos											
			Reporte de eventos institucionales											
			Reportes de medios sociales											

Firma:

JAIME ANTONIO SARMIENTO SANTANDER

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO ( E )

Realizó: Edith Yaneth Pirazán

**DEPENDENCIA PRODUCTORA: 160- UCSC- UNIDAD DE COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
(CÓDIGO, SIGLA Y NOMBRE)

CODIGO DE SERIE			NOMBRE		RETENCIÓN (en años)		DISPOSICIÓN FINAL				TIPO SOPORTE			PROCEDIMIENTO
D E P E N D A R E N C I A	S E R I E	S U B S E R I E	S E R I E Y S U B S E R I E	T I P O D O C U M E N T A L	G E S T I O N	C E N T R A L	C T	E	M / D	S	F I S I C O	D I G I T A L	E L E C T R O N I C O	
														Versión 2-2019

**FUNCIONES DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
(Resolución 256 de 2015)

CÓDIGO TRD	
160.36.	1. Ejecutar y desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos definidos por la Entidad en materia de comunicaciones.
160.22.	2. Diseñar, implementar y coordinar el grupo de servicio al ciudadano y las políticas que en esta materia disponga el Gobierno Nacional.
160.22.	3. Recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de las quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de Dirección Nacional de Derecho de Autor, así como llevar el respectivo control y seguimiento
160.33.11	4. Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad.
160.15.	5. Liderar las comunicaciones internas de la Entidad a fin de contribuir a la mejora del clima organizacional.
160.5.1	6. Coordinar las labores de redacción, diseño y diagramación de las publicaciones de la Dirección Nacional de Derecho de Autor
160.33.8	7. Diseñar y promover los mecanismos y herramientas para la divulgación y promoción de las funciones, trámites y servicios institucionales.
160.36.6	8. Promover el relacionamiento con los medios de comunicación y líderes de opinión.
160.36.6	9. Crear, gestionar y dinamizar una comunidad de usuarios en Internet a través de diferentes redes sociales (community manager).
160.36.6	10. Planear y realizar la coordinación logística de los diferentes seminarios y eventos.
160.33.	11. Elaborar los diferentes manuales normativos de comunicación, imagen corporativa, atención al ciudadano, así como sus políticas para facilitar el proceso integral de comunicación



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**PROCESOS PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DEL SGC EN LA DNDA**  
**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**  
**CODIGO:F2-PE02-PR06** **FECHA VERSION:2017**



**DEPENDENCIA PRODUCTORA: 160- UCSC- UNIDAD DE COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
(CÓDIGO, SIGLA Y NOMBRE)

CODIGO DE SERIE			NOMBRE		RETENCIÓN (en años)		DISPOSICIÓN FINAL				TIPO SOPORTE		PROCEDIMIENTO	
D E P E N D E N C I A	S E R I E	S U B S E R I E	S E R I E Y S U B S E R I E	T I P O D O C U M E N T A L	G E S T I Ó N	C E N T R A L	C T	E	M/D	S	F I S I C O	D I G I T A L		E L E C T R Ó N I C O
160.28.			12. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.											