



PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código: CP-GDO-01

Versión: 09

Fecha de aprobación: 23/01/2024

Página: 1 de 9

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Tipo de proceso:	De Apoyo
Nombre del proceso:	Gestión Documental
Objetivo del proceso:	Establecer y desarrollar las actividades técnicas y administrativas para la gestión y administración de la documentación en su soporte físico y electrónico, producida y recibida por la Universidad, con el fin de asegurar su conservación para la consulta, servicio de la administración y partes interesadas así como para la historia institucional.
Alcance:	El Proceso abarca todas las fases del ciclo vital de los documentos (Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico), tanto físicos como electrónicos., en el marco del concepto de Archivo Total y contempla las actividades de planeación, recepción, producción, gestión y trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de la documentación producida y recibida por la Universidad.
Dependencias involucradas:	Secretaría General, Oficina de Correspondencia y Archivo y todas las dependencias de la Universidad.
Líder del proceso:	Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo.

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
PLANEAR				
Proveedores internos: - Direccionamiento Estratégico Proveedores externos: - Congreso de la República - Archivo General de la Nación - AGN	Plan de Desarrollo Institucional Plan de Acción Institucional Constitución Nacional Ley 594 de 2000 Acuerdos y disposiciones del AGN	Definir el Plan Institucional de Archivos PINAR.	Plan Institucional de ArchivosPINAR.	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN - Partes interesadas
Proveedores internos: -Direccionamiento Estratégico. - Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proveedores externos: - Congreso de la República	Ley 594 de 2000 Acuerdos y disposiciones del AGN	Elaborar y actualizar la política de Gestión Documental de la Universidad, (para la producción, gestión, trámite y conservación del patrimonio documental.	Políticas de Gestión Documental aprobada	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
- Archivo General de la Nación - AGN				
HACER				
Proveedores internos: - Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proveedores externos: - Congreso de la República - Archivo General de la Nación - AGN	Plan Institucional de Archivos – PINAR	Ejecutar las actividades previstas en la hoja de Ruta del Plan Institucional de Archivos – PINAR según las capacidades institucionales.	- Actas de Comité Institucional de Gestión y Desempeño. - - Actas de reunión - Registros	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN
Proveedores internos: - Gestión Documental - Direccionamiento Estratégico Proveedores externos: - Congreso de la República - Archivo General de la Nación - AGN	Programa de Gestión Documental (PGD)	Ejecutar las actividades previstas en el Plan de Trabajo del Programa de Gestión Documental (PGD).	- Actas de reunión - Registros de asistencia a capacitaciones programadas y ejecutadas - Registros fotográficos	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN
Proveedores internos: - Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Gestión Documental - Gestión de TIC Proveedores externos: Archivo General de la Nación - AGN	Ley 594 de 2000 Acuerdos y disposiciones del AGN	Elaborar y actualizar el Sistema Integrado de Conservación	- Sistema Integrado de Conservación - Plan de Conservación Documental - Plan de Preservación Digital a Largo Plazo	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
Proveedores internos: - Consejo Superior Universitario - Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proveedores externos: Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación - AGN	-Estructura Orgánica Institucional -Manual de Funciones y Competencias de la Universidad. -Estatuto General de la Universidad. -Actos Administrativos de creación de dependencias o asignación de funciones a dependencias.	Elaborar y actualizar las Tablas de Retención Documental – TRD.	- Cuadro de Clasificación Documental actualizado - TRD actualizadas - Certificado de convalidación de las TRD expedido por el I AGN.	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN
Proveedores internos: - Consejo Superior Universitario Proveedores externos: Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación - AGN	-Reconstrucción de las Estructuras Orgánicas Institucionales -Manuales de Funciones y Competencias de la Universidad. - Actos Administrativos de creación de dependencias o asignación de funciones a dependencias.	Elaborar las Tablas de Valoración Documental – TVD.	-TVD – Certificado de convalidación del AGN.	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias - Usuarios externos: -Archivo Central
Proveedores internos: - Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proveedores externos: Archivo General de la Nación - AGN	Ley 594 de 2000 Acuerdos y disposiciones del AGN	Elaborar y actualizar los Instrumentos de Gestión de la Información pertinentes al proceso de Gestión Documental y que no están contemplados en las anteriores actividades.	- Esquema de publicación de la información - Índe de Información Clasificada y Reservada - Registro de activos de información	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN - Partes interesadas
Proveedores internos: - Gestión Documental - Direccionamiento Estratégico Proveedores externos: - Congreso de la República Archivo General de la Nación - AGN	-Lineamientos y Normativa del Archivo General de la Nación -Formato Unico de Inventario Documental – FUID - Requerimientos de consulta y préstamo de documentos	Administrar el Archivo Central de la Universidad conforme a los lineamientos establecidos y a los instrumentos archivísticos y atender los requerimientos de consulta y préstamo de documentos.	- Inventario Documental del Archivo Central Actualizado - Transferencias Documentales - Registros de Solicitud de préstamo y consulta documental. - Registros de limpieza	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
			- Registros de medición de condiciones de temperatura y humedad del depósito de A.C.	
Proveedores internos: - Gestión Documental Proveedores externos: Archivo General de la Nación - AGN	-Lineamientos y Normativa del Archivo General de la Nación -Tablas de Retención Documental – TRD -Tablas de Valoración Documental - Inventario Documental – FUID - Solicitudes de Eliminación Documental	Programar y ejecutar las Eliminaciones Documentales conforme a las TRD y TVD	- Acta de aprobación de Eliminación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Actas de Eliminación Documental - Inventarios de Documentación Eliminada publicada en página web	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN
Proveedores internos: - Oficina de Archivo Proveedores externos: Archivo General de la Nación - AGN	-Lineamientos y Normativa del Archivo General de la Nación -Tablas de Retención Documental – TRD - Inventario Documental - FUID	Elaborar y ejecutar cronograma de Transferencias Documentales primarias y secundarias.	- Cronograma de transferencias documentales. - Actas de Transferencias Documentales - FUID de transferencias - Inventario Documental del Archivo Central actualizado	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias Usuarios externos: - AGN
Proveedores internos: - Gestión Documental - Direccionamiento Estratégico Proveedores externos: - Congreso de la República Archivo General de la Nación - AGN	Constitución Política de Colombia Ley 190 de 1995 Ley 1474 de 2011 (76) Ley 1755 de 2015 Archivo General de la Nación Acuerdo 060 de 2001 - AGN	Elaborar y actualizar los parámetros y procedimientos para la producción, trámite y administración de la correspondencia externa institucional, conforme a la normatividad vigente.	- Manual de Correspondencia actualizado. - Procedimiento de correspondencia actualizado	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias de la Universidad. Usuarios externos: - Ciudadanía en general - Partes interesadas

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
Proveedores internos: - Gestión Documental - Direccionamiento Estratégico Proveedores externos: - Archivo General de la Nación – AGN	Acuerdo 060 de 2001 AGN Correspondencia externa recibida y enviada (Documentos para tramite)	Recibir, revisar, radicar, registrar y dar trámite a la correspondencia institucional externa recibida y enviada.	-Correspondencia institucional radicada y tramitada según pertinencia. -Instrumentos de control de registro, trámite y entrega de correspondencia.	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias de la Universidad. Usuarios externos: - Ciudadanía en general - Partes interesadas
Proveedores internos: - Consejo Superior Universitario Proveedores externos: - Congreso de la República	Acuerdo Superior No. 03 de 2011 Ley 1474 de 2011 (art.76)	Diseñar los lineamientos para la atención a ciudadano y tratamiento de las PQRSD.	-Protocolo de Atención al Ciudadano y procedimiento para la atención de PQRSD.	Usuarios internos: - Todos los procesos -Comunidad universitaria Usuarios externos: - Ciudadanía en general.
Proveedores internos: - Gestión Documental - Sistema de PQRSD - Comité Institucional de Capacitación. Proveedores externos: - Congreso de la República	Constitución Política de Colombia Ley 190 de 1995 Ley 1474 de 2011 (76) Ley 1755 de 2015	Articular con el Comité Institucional de Capacitación las capacitaciones a los funcionarios en temas relacionados con la atención al ciudadano.	-Capacitación en Atención al Usuario incluida en el Plan de Capacitación Institucional	Usuarios internos: - Todos los procesos Usuarios externos: - Ciudadanía en general.
Proveedores internos: - Consejo Superior Universitario - Evaluación, control y seguimiento. Proveedores externos: - Congreso de la República	Ley 190 de 1995 Ley 1474 de 2011 Ley 1755 de 2015 Ley 2080 de 2021 Acuerdo Superior 03 de 2011	Recibir y dar trámite a las solicitudes que presenten los ciudadanos en términos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información a través de los medios dispuestos por la Universidad para tal fin.	-Registro mensual de incidencias PQRSD -Informe trimestral de PQRSD.	Usuarios internos: - Todos los procesos - Comunidad universitaria Usuarios externos: - Ciudadanía en general. - Organismos de control.

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
Proveedores internos: - Consejo Superior Universitario - Evaluación control y seguimiento. Proveedores externos: Congreso de la República	Acuerdo Superior No. 03 de 2011 Ley 1474 de 2011 (art.76) Ley 1755 de 2015	Elaborar y publicar el informe trimestral de PQRSD	-Informe trimestral de PQRSD publicado	Usuarios externos: - Ciudadanía en general - Partes interesadas
Proveedores internos: - Direccionamiento Estratégico -Sistema PQRSD y A.C. Proveedores externos: - Congreso de la República	Constitución Política de Colombia Ley 1474 de 2011 (art.76) Ley 1755 de 2015 Ley 2080 de 2021 Acuerdo Superior 003 de 2011	Tratamiento de las PQRSD	-Protocolo de Servicio al Ciudadano -Procedimiento para la atención y trámite de las PQRSD.	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias - Comunidad universitaria Usuarios externos: - Ciudadanía en general. - Organismos de control.
Proveedores internos: - Gestión Documental	-Registro de Incidencias PQRSD sobre solicitudes de información.	Actualizar la bitácora de “preguntas frecuentes” para agilizar la información y atención al usuario.	Documento de “preguntas frecuentes” actualizado y publicado en página web.	Usuarios internos: - Todos los procesos - Comunidad universitaria Usuarios externos: - Ciudadanía en general.
VERIFICAR				
Proveedores internos: - Gestión Documental - Oficina de Archivo Proveedores externos: - Archivo General de la Nación - AGN	-T.R.D. -Manual de Correspondencia y Archivo	Elaborar y ejecutar cronograma de visitas a dependencias, para asesorar y verificar la organización de los Archivos de Gestión conforme a las TRD y el cumplimiento a los parámetros de producción documental	- Actas de Visitas a archivos de gestión. - Registros fotográficos	Usuarios internos: - Todos los procesos - Todas las dependencias
Proveedores internos: - Direccionamiento Estratégico - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional. - Gestión de la Calidad Proveedores externos:	-Indicadores de gestión -Programa anual de auditorías -Lineamientos de Gestión Documental -Instrumentos Archivísticos Institucionales -NTC ISO 9001:2015	Realizar evaluación, seguimiento y medición al proceso de Gestión Documental	Acciones de Mejora como resultado de auditorías internas y externas, y del análisis de Indicadores de Gestión.	Usuarios internos: - Direccionamiento Estratégico - Gestión de la Calidad - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional Usuarios externos:

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
- Entes de Control - ICONTEC - Archivo General de la Nación - AGN				- Entes de Control - ICONTEC
Proveedores internos: Todos los procesos - Proveedores Externos: Órganos de control y vigilancia (según aplique a cada proceso). Archivo General de la Nación	-Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC -Mapa de Riesgos Institucional.	Monitorear la gestión de riesgos en el proceso	Oportunidades de mejora identificadas para el proceso	Usuarios internos: - Control Interno de Gestión - Gestión de la Calidad Usuarios externos: Entes de Control
Proveedores internos: - Gestión Documental	Registro mensual de Incidencias	Realizar seguimiento y evaluación a los tiempos de respuesta a las PQRSD	Informe trimestral de PQRSD	Usuarios internos: - Todos los procesos
ACTUAR				
Proveedores internos: - Gestión Documental - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional Proveedores externos: - Entes de Control - ICONTEC	-Análisis de Indicadores de Gestión -Informes de auditoría interna y externa -Informe trimestral de PQRSD	Elaborar e implementar planes de mejoramiento de conformidad con los resultados de la evaluación del proceso (Acciones preventivas, correctivas y de mejora)	Plan de mejoramiento del proceso	Usuarios internos: - Control Interno de Gestión - Gestión de la Calidad Usuarios externos: - Entes de Control - ICONTEC
Proveedores internos: - Gestión Documental - Sistema de PQRSD Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	-Análisis de Indicadores de Gestión -Informes de auditoría interna y externa	Realizar ajustes al programa de gestión documental- PGD, al Sistema Integrado de Conservación- SIC y al plan institucional de archivos – PINAR según dinámicas y pertinencia institucional.	Instrumentos archivísticos ajustados	Usuarios internos: - Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento Usuarios externos: Organismos de control y vigilancia
-Proveedores Internos: - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional -Control Interno de Gestión Proveedores Externos.	-Informes de gestión institucional, Informes de la Gestión de Riesgos. - Informe de auditorías internas -Oportunidades de	Realizar actualizaciones o ajustes a los instrumentos de gestión de la información según dinámicas y pertinencia institucional.	Instrumentos de gestión de la información actualizados según pertinencia.	Usuarios internos: Proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento Usuarios externos: Organismos de control y vigilancia

MODELACIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	USUARIO
Órganos de Control y Vigilancia.	mejora identificadas para el proceso -Recomendaciones y directrices de la Alta dirección como resultado de la evaluación a la gestión institucional.			

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos: Un Jefe de Oficina de archivo Un Auxiliar de Oficina Un Auxiliar de Archivo Dos Técnicos Profesionales de Atención al Ciudadano	Tecnológicos: Base de datos en ACCESS, aplicativo de PQRSD Infraestructura: Espacio de 200 m2 amplio y suficiente y condiciones estructurales, con capacidad para el almacenamiento y custodia de las transferencias documentales, con estantería metálica con altura de 2,20 y una capacidad de 100 kg/ml, condiciones ambientales de temperatura de 15 a 20°C, ventilación, iluminación, seguridad y mantenimiento adecuados. Carpetas en cartón neutro que impide la acidificación por contacto, cajas para archivo ref. X-200.
Documentales: Ver listado maestro de documentos	

CONTROL DE RIESGOS DEL PROCESO

[Ver Matriz Institucional de Riesgos](#)

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

[Ver aplicativo Indicadores de Gestión](#)

NORMOGRAMA POR PROCESO

[Ver matriz legal del proceso](#)

Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01		Documento nuevo			

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
02	20/11/2011	Se reformuló la caracterización del proceso, modelando bajo el ciclo PHVA			
03	01/06/2012	Se reformuló la caracterización, ajustándola al mapa de riesgos institucional			
04	13/08/2013	Se reformuló la caracterización, ajustándola a los aportes al PDI y MECI. Además, se incluyó el link para el aplicativo de los indicadores de gestión del proceso.			
05	22/08/2014	Se revisó y actualizó la caracterización del proceso de acuerdo a la normatividad vigente			
06	23/03/2017	Se modifica el objetivo del proceso, se actualizan los aportes clave al PDI, las actividades del modelado del proceso, los recursos y la normatividad aplicable al proceso.			
07	03/07/2018	Se actualiza la información, respecto a las actividades que realiza el proceso, los recursos y la normatividad aplicable al proceso.			
08	02/12/2021	Se revisó y actualizó la caracterización del proceso de acuerdo a la normatividad vigente, se actualizó el normograma del proceso, se actualizó la modelación del proceso, se incluyó la administración del sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano que se encontraba a cargo del proceso de comunicaciones.	Martha Soraya González <i>Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia</i>	Martha Soraya González <i>Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia</i>	Martha Soraya González <i>Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia</i>
09	23/01/2024	Se actualizan las etapas de planear, hacer, verificar y actuar de la modelación del proceso, de acuerdo a la realidad operativa del proceso.	Martha Soraya González <i>Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia</i>	Adriana Ramos <i>Profesional de apoyo de Planeación</i>	Martha Soraya González <i>Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia</i>