Tipo y denominación del proceso

- Tipo de Proceso: Apoyo
- Denominación del Proceso: Gestión documental y de relacionamiento con la comunidad

Objetivo y alcance del proceso

- Establecer los lineamientos para gestionar la documentación física y electrónica producida y recibida por la Universidad, mediante la administración del ciclo vital de los documentos desde la planeación, recepción, producción, organización, conservación, acceso y disposición final, de acuerdo con la normativa vigente.

Liderazgo del proceso

- Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo.

Dependencias que hacen parte del proceso

- Secretaría General, Oficina de Correspondencia y Archivo y todas las dependencias de la Universidad.

Modelación del Proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
PLANEAR				
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 - Ley 1755 de 2015 - Archivo General de la Nación - Ley 594 de 2000 - Normativa vigente aplicable a la gestión documental y atención al ciudadano.	- Planear el Programa de Gestión Documental (PGD): Definir la hoja de ruta para el manejo de los documentos a corto, mediano y largo plazo.	**Diseño de instrumentos y herramientas** - Instrumentos Archivísticos (PINAR, PGD) - Instrumentos de Gestión de la Información - Sistema Integrado de Conservación Documental	**Usuarios internos:** - Todos los procesos - Todas las dependencias **Usuarios externos:** - Ciudadanía en General y partes interesadas

Modelación del Proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Proveedores internos: - Direccionamiento Estratégico. - Comité Institucional de Gestión y Desempeño **Proveedores externos:** - Congreso de la República - Archivo General de la Nación - AGN	- Constitución Política de Colombia - Ley 190 de 1995 - Ley 1474 de 2011 - Ley 1755 de 2015 - Archivo General de la Nación - Ley 594 de 2000 - Acuerdo 001 de 2024 AGN - Acuerdo Superior No. 03 de 2011 - Nuevos acuerdos, disposiciones y demás normativa aplicable a la gestión documental y la atención al ciudadano. - Reformas institucionales	- Revisar el estado actual, analizar cómo se reciben los documentos y las peticiones, quejas o reclamos (PQRS) de los ciudadanos. - Identificar necesidades, evaluar el volumen de trámites y los tiempos de respuesta actuales. - Revisar las normas y disposiciones aplicables a la gestión documental y la atención al ciudadano.	**Diagnóstico y análisis del contexto** - Plan institucional de Archivos - PINAR; - Programa de Gestión Documental - PGD – - Políticas de Gestión Documental o de Atención al Ciudadano aprobadas - Planes de Mejoramiento de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	**Usuarios internos:** - Todos los procesos - Todas las dependencias **Usuarios externos:** - Ciudadanía en General y partes interesadas
Proveedores internos: - Gestión Documental - Atención al Ciudadano **Proveedores externos:** - Congreso de la República - Archivo General de la Nación - AGN	- Acuerdo Superior No. 03 de 2011 - Ley 1755 de 2015 - Acuerdo 001 de 2024 del AGN - Normatividad aplicable a la atención al ciudadano y PQRSD	Diseñar o actualizar los lineamientos para la atención al ciudadano y el tratamiento de las PQRSD.	- Lineamientos para la atención al ciudadano y el tratamiento de las PQRSD actualizados - Protocolo de Atención al Ciudadano. - Procedimiento para la atención de PQRSD.	**Usuarios internos:** - Todos los procesos - Comunidad universitaria **Usuarios externos:** - Ciudadanía en general
Proveedores internos: - Direccionamiento Estratégico. - Comité Institucional de Gestión y Desempeño **Proveedores externos:** - Congreso de la República Archivo General de la Nación - AGN	- Ley 594 de 2000 - Acuerdos y disposiciones del AGN - Planes Institucionales	Diagnóstico, establecimiento de estrategias y actividades para la implementación de la gestión documental institucional, programación de actividades, planes de mejora y fortalecimiento de archivo.	Plan institucional de Archivos - PINAR; Programa de Gestión Documental - PGD – Políticas de Gestión Documental aprobadas - Planes de Mejoramiento de archivo	Todos los procesos Ciudadanía en general
HACER				

Modelación del Proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
Proveedores internos: - Gestión Documental - Atención al Ciudadano **Proveedores externos:** - Congreso de la República	- Acuerdo Superior No. 03 de 2011 - Ley 1474 de 2011 (art.76) - Ley 1755 de 2015 - Acuerdo 001 de 2024 AGN	Implementar los lineamientos establecidos para la atención al ciudadano y el tratamiento de las PQRSD.	- Recepción y radicación de solicitudes. - Atención al ciudadano. - PQRSD recibidas y tramitadas.	**Usuarios internos:** - Todos los procesos - Comunidad universitaria **Usuarios externos:** - C iudadanía en general.
Proveedores internos: - Gestión Documental - Gestión de la Calidad **Proveedores externos:** - No aplica	- Información publicada del Proceso de Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	Verificar periódicamente la información publicada del Proceso de Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	- Información publicada verificada. - Necesidades de actualización identificadas, cuando aplique.	**Usuarios internos:** - Gestión Documental - Gestión de la Calidad **Usuarios externos:** - Ciudadanía en general - Partes interesadas
Proveedores internos: - Comité Institucional de Gestión y Desempeño **Proveedores externos:** - Congreso de la República - Archivo General de la Nación - AGN	- Constitución Política de Colombia - Ley 190 de 1995 - Ley 1474 de 2011 - Ley 1755 de 2015 - Archivo General de la Nación - Ley 594 de 2000 - Acuerdos y disposiciones del AGN	Actualización de información publicada en el Proceso de Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad, en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	- Instrumentos Archivísticos - Instrumentos de Gestión de la Información - Sistema Integrado de Conservación Documental - Sistema de PQRSD - Manuales - Procesos y Procedimientos, Manuales, guías y formatos Caracterización del proceso	**Usuarios internos:** - Todos los procesos - Todas las dependencias **Usuarios externos:** - Ciudadanía en General y partes interesadas
Proveedores internos: - Comité Institucional de Gestión y Desempeño **Proveedores externos:** - Ley 594 de 2000 - Archivo General de la Nación - AGN	- Constitución Política de Colombia - Ley 190 de 1995 - Ley 1474 de 2011 - Ley 1755 de 2015 - Archivo General de la Nación - Ley 594 de 2000 - Acuerdos y disposiciones del AGN	Ejecución de los Planes y Programas del Proceso e implementación de instrumentos archivísticos y herramientas de gestión documental.	- Actas de Transferencias Documentales - Actas de Eliminación - Formato Único de Inventario Documental FUID - Actas Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se abordaron temas de gestión documental, Informes de PQRSD	**Usuarios internos:** - Todos los procesos - Todas las dependencias **Usuarios externos:** - Ciudadanía en General y partes interesadas

Modelación del Proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
			- Informes gestión del proceso.	
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 Único 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 - Actas de Transferencias Documentales - Registros de Solicitud de préstamo y consulta documental. - Registros de limpieza - Registros de medición de condiciones de temperatura y humedad del depósito de A.C.	**Usuarios internos:** - Todos los procesos - Todas las dependencias **Usuarios externos:** - AGN
Proveedores internos: - Gestión Documental - Atención al Ciudadano - Comité Institucional de Capacitación. **Proveedores externos:** - Congreso de la República	- Constitución Política de Colombia - Ley 190 de 1995 - Ley 1474 de 2011 (art. 76) - Ley 1755 de 2015	Articular con el Comité Institucional de Capacitación las capacitaciones a los funcionarios en temas relacionados con gestión documental y la atención al ciudadano.	- Capacitación en Gestión Documental y en Atención al Ciudadano incluida en el Plan de Institucional de Capacitación	**Usuarios internos:** - Todos los procesos **Usuarios externos:** - C iudadanía 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 - Acuerdo 001 de 2024 AGN	Recibir, registrar y dar trámite a las PQRSD y solicitudes de información presentadas por la ciudadanía a través de los medios dispuestos por la Universidad.	- Registro de PQRSD y solicitudes de información tramitadas. - Informe trimestral de PQRSD.	**Usuarios internos:** - Todos los procesos - Comunidad universitaria **Usuarios externos:** - Ciudadanía en general. Organismos de control.
VERIFICAR				
Proveedores internos: - Gestión Documental - Oficina de Archivo **Proveedores externos:**	- T.R.D. - Manual de Correspondencia y Archivo	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

Modelación del Proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
- Archivo General de la Nación - AGN				
Proveedores internos: - Direccionamiento Estratégico - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional. - Gestión de la Calidad **Proveedores externos:** - Entes de Control - ICONTEC - Archivo General de la Nación - AGN	- 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 y Atención al Ciudadano	- Resultados de la evaluación, seguimiento y medición del proceso; oportunidades de mejora identificadas, cuando aplique.	**Usuarios internos:** - Direccionamiento Estratégico - Gestión de la Calidad - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional **Usuarios externos:** - 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	- Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP - 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 de segunda y tercera línea - Informes de auditoría externa - Visitas de pares académicos de acreditación institucional y de programas - Informe trimestral de PQRSD	Establecer, implementar y realizar seguimiento a las acciones de mejora derivadas de los resultados de la evaluación y verificación del proceso.	- Plan de mejoramiento del proceso (de segunda y tercera línea) - Plan de mejoramiento de acreditación institucional o de programa - Matriz de indicadores Matriz de riesgos del proceso	**Usuarios internos:** - Control Interno de Gestión - Gestión de la Calidad **Usuarios externos:** - MEN - Entes de Control - ICONTEC

Modelación del Proceso

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
	- Informe de evaluación de los Riesgos del proceso			
Proveedores Internos: - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional -Control Interno de Gestión **Proveedores Externos.** Órganos de Control y Vigilancia.	- Informes de gestión institucional, - Informes de la Gestión de Riesgos. - Informe de auditorías internas - Oportunidades de mejora identificadas para el proceso - Recomendaciones y directrices de la Alta dirección como resultado de la evaluación a la gestión institucional.	Actualizar y ajustar los instrumentos archivísticos, los documentos del proceso de Gestión Documental, incluidas las actividades de Atención al Ciudadano (incluyendo lineamientos, procedimientos e indicadores), de acuerdo con los cambios normativos, las dinámicas institucionales y las necesidades de mejora continua identificadas.	- Instrumentos archivísticos y documentos del proceso de Gestión Documental actualizados.	**Usuarios internos:** - Proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento **Usuarios externos**: Organismos de control y vigilancia

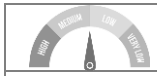
Recursos necesarios para el funcionamiento del Proceso

Humanos:	Tecnológicos:	Infraestructura:	Documentales:
• Un Jefe de Oficina de archivo • Un Auxiliar de Oficina • Un Auxiliar de Archivo • Dos Técnicos Profesionales de Atención al Ciudadano	Base de datos en ACCESS, aplicativo de PQRSD	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.	Ver listado maestro de documentos



Gestión de los riesgos del Proceso

Ver mapa de riesgos institucional



Indicadores de gestión del Proceso

Ver aplicativo de indicadores de gestión



Normograma del proceso

Ver normograma del proceso

Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	25/09/2025	Documento nuevo. Se documenta la caracterización en el marco de la actualización del Modelo de Operación por Procesos de la Universidad.	Luz Saida Arias Mena *Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia*	Paula Morales Robayo *Profesional de apoyo de Planeación*	Luz Saida Arias Mena *Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia*
02	27/10/2026	Actualización de la caracterización del proceso, de acuerdo con las dinámicas institucionales y los ajustes realizados a la modelación del proceso, sus actividades, entradas, salidas, proveedores y clientes.	Luz Saida Arias Mena *Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia*	Paula Morales Robayo *Profesional de apoyo de Planeación*	Luz Saida Arias Mena *Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia*