



### 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

- Gestionar la documentación física y electrónica producida y recibida por la Universidad, abarcando todas las fases del ciclo vital de los documentos (planeación, recepción, producción, gestión, organización, consulta, conservación y disposición final). Este proceso, en el marco del concepto de Archivo Total, asegura la conservación de los documentos para su acceso por la administración, las partes interesadas y para preservar la historia institucional.



### 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
<b>PLANEAR</b>				
<b>Proveedores internos:</b> - Direccionamiento Estratégico  <b>Proveedores externos:</b> - 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 Archivos PINAR.	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Todas las dependencias  <b>Usuarios externos:</b> - AGN - Partes interesadas
<b>Proveedores internos:</b> - Direccionamiento Estratégico.	- 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	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Todas las dependencias


**Modelación del Proceso**

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> </ul> <b>Proveedores externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Congreso de la República</li> <li>- Archivo General de la Nación - AGN</li> </ul>				<b>Usuarios externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AGN</li> </ul>
<b>HACER</b>				
<b>Proveedores internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> </ul> <b>Proveedores externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Congreso de la República</li> <li>- Archivo General de la Nación - AGN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Institucional de Archivos – PINAR</li> </ul>	Ejecutar las actividades previstas en la hoja de Ruta del Plan Institucional de Archivos – PINAR según las capacidades institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> <li>- Actas de reunión</li> <li>- Registros</li> </ul>	<b>Usuarios internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Todas las dependencias</li> </ul> <b>Usuarios externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AGN</li> </ul>
<b>Proveedores internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Documental</li> <li>- Direccionamiento Estratégico</li> </ul> <b>Proveedores externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Congreso de la República</li> <li>- Archivo General de la Nación - AGN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Gestión Documental (PGD)</li> </ul>	Ejecutar las actividades previstas en el Plan de Trabajo del Programa de Gestión Documental (PGD).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de reunión</li> <li>- Registros de asistencia a capacitaciones programadas y ejecutadas</li> <li>- Registros fotográficos</li> </ul>	<b>Usuarios internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Todas las dependencias</li> </ul> <b>Usuarios externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AGN</li> </ul>
<b>Proveedores internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>- Gestión Documental</li> <li>- Gestión de TIC</li> </ul> <b>Proveedores externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivo General de la Nación - AGN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 594 de 2000</li> <li>- Acuerdos y disposiciones del AGN</li> </ul>	Elaborar y actualizar el Sistema Integrado de Conservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Integrado de Conservación</li> <li>- Plan de Conservación Documental</li> <li>- Plan de Preservación Digital a Largo Plazo</li> </ul>	<b>Usuarios internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Todas las dependencias</li> </ul> <b>Usuarios externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AGN</li> </ul>
<b>Proveedores internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo Superior Universitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Orgánica Institucional</li> </ul>	Elaborar y actualizar las Tablas de Retención Documental – TRD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuadro de Clasificación Documental actualizado</li> <li>- TRD actualizadas</li> </ul>	<b>Usuarios internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Todas las dependencias</li> </ul>


**Modelación del Proceso**

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> </ul> <b>Proveedores externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 594 de 2000</li> <li>- Archivo General de la Nación - AGN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Funciones y Competencias de la Universidad.</li> <li>- Estatuto General de la Universidad.</li> <li>- Actos Administrativos de creación de dependencias o asignación de funciones a dependencias.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de convalidación de las TRD expedido por el I AGN.</li> </ul>	<b>Usuarios externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AGN</li> </ul>
<b>Proveedores internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo Superior Universitario</li> </ul> <b>Proveedores externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 594 de 2000</li> <li>- Archivo General de la Nación - AGN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconstrucción de las Estructuras Orgánicas Institucionales</li> <li>- Manuales de Funciones y Competencias de la Universidad.</li> <li>- Actos Administrativos de creación de dependencias o asignación de funciones a dependencias.</li> </ul>	Elaborar las Tablas de Valoración Documental – TVD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TVD</li> <li>- Certificado de convalidación del AGN.</li> </ul>	<b>Usuarios internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Todas las dependencias</li> </ul> <b>Usuarios externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivo Central</li> </ul>
<b>Proveedores internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> </ul> <b>Proveedores externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivo General de la Nación - AGN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 594 de 2000</li> <li>- Acuerdos y disposiciones del AGN</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema de publicación de la información</li> <li>- Índice de Información Clasificada y Reservada</li> <li>- Registro de activos de información</li> </ul>	<b>Usuarios internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Todas las dependencias</li> </ul> <b>Usuarios externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AGN</li> <li>- Partes interesadas</li> </ul>
<b>Proveedores internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Documental</li> <li>- Direccionamiento Estratégico</li> </ul> <b>Proveedores externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Congreso de la República</li> <li>- Archivo General de la Nación - AGN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos y Normativa del Archivo General de la Nación</li> <li>- Formato Único de Inventario Documental – FUID</li> <li>- Requerimientos de consulta y préstamo de documentos</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario Documental del Archivo Central Actualizado</li> <li>- Transferencias Documentales</li> <li>- Registros de Solicitud de préstamo y consulta documental.</li> <li>- Registros de limpieza</li> <li>- Registros de medición de condiciones de</li> </ul>	<b>Usuarios internos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Todas las dependencias</li> </ul> <b>Usuarios externos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AGN</li> </ul>


**Modelación del Proceso**

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
			temperatura y humedad del depósito de A.C.	
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión Documental <b>Proveedores externos:</b> - 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	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Todas las dependencias <b>Usuarios externos:</b> - AGN
<b>Proveedores internos:</b> - Oficina de Archivo <b>Proveedores externos:</b> - 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	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Todas las dependencias <b>Usuarios externos:</b> - AGN
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión Documental - Direccionamiento Estratégico <b>Proveedores externos:</b> - 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	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Todas las dependencias de la Universidad. <b>Usuarios externos:</b> - Ciudadanía en general - Partes interesadas
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión Documental - Direccionamiento Estratégico <b>Proveedores externos:</b> - 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.	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Todas las dependencias de la Universidad. <b>Usuarios externos:</b> - Ciudadanía en general - Partes interesadas


**Modelación del Proceso**

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
<b>Proveedores internos:</b> - Consejo Superior Universitario  <b>Proveedores externos:</b> - Congreso de la República	- Acuerdo Superior No. 03 de 2011 - Ley 1474 de 2011 (art.76)	Diseñar los lineamientos para la atención al ciudadano y tratamiento de las PQRSD.	- Protocolo de Atención al Ciudadano y procedimiento para la atención de PQRSD.	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Comunidad universitaria  <b>Usuarios externos:</b> - Ciudadanía en general.
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión Documental - Sistema de PQRSD - Comité Institucional de Capacitación.  <b>Proveedores externos:</b> - 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	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos  <b>Usuarios externos:</b> - Ciudadanía en general.
<b>Proveedores internos:</b> - Consejo Superior Universitario - Evaluación, control y seguimiento.  <b>Proveedores externos:</b> - 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.	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Comunidad universitaria  <b>Usuarios externos:</b> - Ciudadanía en general. - Organismos de control.
<b>Proveedores internos:</b> - Consejo Superior Universitario - Evaluación control y seguimiento.  <b>Proveedores externos:</b> - 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	<b>Usuarios externos:</b> - Ciudadanía en general - Partes interesadas
<b>Proveedores internos:</b> - Direccionamiento Estratégico - Sistema PQRSD y A.C.	- Constitución Política de Colombia - Ley 1474 de 2011 (art.76) - Ley 1755 de 2015 - Ley 2080 de 2021	Tratamiento de las PQRSD	- Protocolo de Servicio al Ciudadano - Procedimiento para la atención y trámite de las PQRSD.	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Todas las dependencias - Comunidad universitaria  <b>Usuarios externos:</b>


**Modelación del Proceso**

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
<b>Proveedores externos:</b> - Congreso de la República	- Acuerdo Superior 003 de 2011			- Ciudadanía en general. - Organismos de control.
<b>Proveedores internos:</b> - 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.	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Comunidad universitaria <b>Usuarios externos:</b> - Ciudadanía en general.
<b>VERIFICAR</b>				
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión Documental - Oficina de Archivo <b>Proveedores externos:</b> - 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	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos - Todas las dependencias
<b>Proveedores internos:</b> - Direccionamiento Estratégico - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional. - Gestión de la Calidad <b>Proveedores externos:</b> - 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	- Acciones de Mejora como resultado de auditorías internas y externas, y del análisis de Indicadores de Gestión.	<b>Usuarios internos:</b> - Direccionamiento Estratégico - Gestión de la Calidad - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional <b>Usuarios externos:</b> - Entes de Control - ICONTEC
<b>Proveedores internos:</b> - Todos los procesos <b>Proveedores externos:</b> 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	<b>Usuarios internos:</b> - Control Interno de Gestión - Gestión de la Calidad <b>Usuarios externos:</b> - Entes de Control


**Modelación del Proceso**

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Cliente
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión Documental	- Registro mensual de Incidencias	Realizar seguimiento y evaluación a los tiempos de respuesta a las PQRSD	- Informe trimestral de PQRSD	<b>Usuarios internos:</b> - Todos los procesos
<b>ACTUAR</b>				
<b>Proveedores internos:</b> - Gestión Documental - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional  <b>Proveedores externos:</b> - 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	<b>Usuarios internos:</b> - Control Interno de Gestión - Gestión de la Calidad  <b>Usuarios externos:</b> - Entes de Control - ICONTEC
<b>Proveedores internos:</b> - 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	<b>Usuarios internos:</b> - Proceso Direccionamiento Estratégico - Proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento  <b>Usuarios externos:</b> Organismos de control y vigilancia
<b>Proveedores Internos:</b> - Evaluación, Control y Seguimiento Institucional -Control Interno de Gestión  <b>Proveedores Externos.</b> - 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.	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.	<b>Usuarios internos:</b> - Proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento  <b>Usuarios externos:</b> Organismos de control y vigilancia


**Recursos necesarios para el funcionamiento del Proceso**

Humanos:	Tecnológicos:	Infraestructura:	Documentales:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un Jefe de Oficina de archivo</li> <li>Un Auxiliar de Oficina</li> <li>Un Auxiliar de Archivo</li> <li>Dos Técnicos Profesionales de Atención al Ciudadano</li> </ul>	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.	Paula Morales Robayo <i>Profesional de apoyo de Planeación</i>	Paula Morales Robayo <i>Profesional de apoyo de Planeación</i>	Luz Saida Arias Mena <i>Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia</i>