

	CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			CODIGO: 012-CA-GA-V06
				VERSIÓN: 06
				VIGENCIA: 29-07-2024
				PÁGINA: 1 DE 1
CLASIFICACIÓN	PROCESO APOYO			
PROCESO	GESTION DOCUMENTAL Y ATENCION AL CIUDADANO			
OBJETIVO	Garantizar la correcta planeación, organización, manejo, control y funcionamiento de la gestión documental, desde la producción hasta la disposición final de los documentos físicos y electrónicos, en los archivos de gestión y central, que en su conjunto conforman el archivo total de la IES INFOTEP, de forma lógica de acuerdo con la naturaleza y fines de la institución, cumpliendo con los estándares técnicos para el tratamiento de los documentos y la legislación vigente, para proteger el patrimonio documental, preservar los archivos en las mejores condiciones de acceso y seguridad, y garantizar la disponibilidad a la academia, la comunidad en general y del mejoramiento institucional. Así como brindar el servicio de la atención e información al ciudadano, a través del sistema de PQRS, respondiendo de esta manera al cumplimiento			
ALCANCE	Inicia con la planeación frente a la producción y acercamiento a la documentación y termina con la disposición final de los documentos, según lo establecido en los diferentes Instrumentos Archivísticos.			
RESPONSABLE	LIDER GESTION DOCUMENTAL Y ATENCION AL CIUDADANO - SECRETARIA GENERAL			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS
PLANEAR				
Planeación Estratégica, Entidades Gubernamentales.	Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivo de Calidad Plan de Desarrollo Institucional Normatividad legal vigente Normatividad Institucional Guías y manuales para la elaboración del programa de gestión documental(PGD) el plan institucional de archivos (Pinar) Sistema integrado de conservación (SIC)	Planificar el proceso de Gestión Documental atención al ciudadano, Identificar responsable(s) y autoridad(es), secuencia, cambios e interacción del proceso. Definir métodos, indicadores y metas, elaborar plan de acción	Caracterización del Proceso Plan de acción Planificación y análisis del cambio Sistema Integrado de Conservación-SIC Programa de Gestión Documental-PGD Plan Institucional de Archivos PINAR adoptado	Gestión Documental Planeación Estratégica
Todos los Procesos	Solicitud de asesorías y necesidades de las dependencias en materia de gestión documental	Formular programa de capacitación de la gestión documental y atención al ciudadano	Programa de capacitaciones Plan de Trabajo	Gestión Documental Gestión humana
Gestión Documental Gestión humana Todos los procesos	Normatividad archivística y del sector público Diagnóstico Integral de Archivos Organigrama institucional Manual de funciones Información documentada sobre el proceso	Formular instrumentos archivísticos	*Plan Institucional de Archivos -PINAR- *Programa de Gestión Documental - PGD- *Sistema Integrado de Conservación - SIC- *Tablas de Retención Documental - TRD- *Tablas de Valoración Documental - TVD- *Inventarios documentales	Gestión Documental Todos los procesos
Gestión documental	Instrumentos archivísticos	Formular instrumentos para la gestión de la información pública	*Registro de activos de información *Índice de información clasificada y reservada *Esquema de publicación	*Todos los procesos *Usuarios externos a la institución
Planeación Estratégica	Contexto estratégico, Política de administración del riesgo.	Identificar los riesgos que puedan afectar el logro del objetivo del proceso.	Riesgos identificados	Planeación Estratégica, Control interno y Gestión de Calidad
Gestión humana Ministerio de trabajo y seguridad y protección social.	Normatividad legal vigente en materia de Salud y Seguridad en el trabajo. Política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo.	Apoyar en la identificación de los peligros que afecten la seguridad y salud en el trabajo	Matriz de peligros y riesgos del proceso.	Gestión de Calidad Gestión humana
HACER				

Usuarios externos a la institución Todos los procesos Comunidad estudiantil Usuarios externos a la institución	Documentos recibidos de entidades y usuarios externos Documentos remitidos para envío externo desde las diferentes dependencias y áreas institucionales Documentos enviados y recibidos a través del sistema de gestión documental y/o físicamente para dar desarrollo al trámite PQRS Solicitudes de documentos Derechos de petición	Recibir, clasificar, distribuir las comunicaciones oficiales internas y externas.	Documentos radicados Documentos enviados a través del sistema de gestión documental y/o físicamente para dar desarrollo al trámite Respuesta a solicitudes Trámites administrativos desarrollados Reporte PQRS	Todos los procesos Usuarios externos a la institución Comunidad estudiantil
Planeación Estratégica Entidades gubernamentales	Sistema Integrado de Conservación- SIC Programa de Gestión Documental- PGD Plan Institucional de Archivos PINAR	Actualizar e implementar el programa de gestión documental - PGD, el sistema integrado de conservación- SIC y el plan institucional de archivos - PINAR	Sistema Integrado de Conservación- SIC Programa de Gestión Documental- PGD Plan Institucional de Archivos PINAR	Gestión Documental Planeación Estratégica Todos los procesos
Gestión Documental Gestión humana	Plan anual de capacitaciones Cronograma de capacitaciones Políticas y/o directrices en Gestión documental	Capacitar y asesorar a las unidades administrativas y académicas en el manejo de la gestión documental.	Registro de asistencia Evaluación de capacitación	Todos los procesos
Todos los procesos	Aprobado	Atender los requerimientos de consulta y préstamo de documentos en el Archivo Central.	Formato Control préstamo de documentos.	Gestión Documental
Todos los procesos	Procedimiento de Transferencia Documental Tabla de Retención Documental Documentos debidamente clasificados, organizados e inventariados	Recibir las transferencias de los archivos provenientes de las dependencias productoras al Archivo Central.	Acta de levantamiento de Información Documentos archivados y custodiados Formato único de inventario documental	Gestión Documental
Gestión Documental	Documentos archivados y custodiados Tablas de Retención Documental Procedimiento de conservación documental	Conservar la documentación y definición de la disposición final	Documentos debidamente conservados Informe	Gestión Documental
Sociedad Civil Comunidad en general Todos los Procesos	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Recibir y distribuir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	PQRS distribuidas en el sistema de información documental Informe PQRSF	Sociedad Civil Comunidad institucional Todos los Procesos
VERIFICAR				
Planeación Estratégica Entidades gubernamentales	Sistema Integrado de Conservación- SIC Programa de Gestión Documental- PGD Plan Institucional de Archivos PINAR	Efectuar Monitoreo a la implementación del programa de gestión documental- PGD, del Sistema Integrado de Conservación- SIC y el plan institucional de archivos - PINAR	seguimiento en la implementación de Sistema Integrado de Conservación- SIC Programa de Gestión Documental- PGD Plan Institucional de Archivos PINAR	Gestión Documental Planeación Estratégica
Gestión Documental	Procedimiento para la organización de los archivos de gestión Procedimiento Transferencia Documental Procesos archivísticos Ley 594 del 2000	Verificar la Organización, custodia y administración de la documentación que reposa en los Archivo de Gestión	Archivos organizados e inventariados	Todos los procesos
Todos los Procesos Gestión Documental	Reportes de las PQRSDF.	Realizar informe estadístico de las PQRSDF de la institución de manera trimestral.	Informe de las PQRSF	Planeación Estratégica
Planeación Estratégica Gestión Documental Gestión de calidad	Aprobado	Verificar resultados del proceso: cumplimiento del Plan de Acción, de indicadores, controles para mitigar riesgos y acciones para maximizar oportunidades, eficacia de las acciones desarrolladas.	Informes de gestión Reportes de medición y análisis de indicadores Seguimiento al Plan de Acción y Planes de Mejoramiento	Planeación Estratégica Control Interno Gestión de Calidad Gestión Documental
ACTUAR				
Gestión de la Calidad Entidades Gubernamentales Control Interno Planeación Estratégica Gestión Documental Ente Certificador	Informes de Auditorías Internas y Externas Informes de Autoevaluación Informe de Evaluación Docente Informes de pares académicos Informe de Revisión por la Dirección Resultados de Plan de Acción Informes de Entes gubernamentales Reportes Estadísticos y resultados de encuestas Reportes de medición y análisis de indicadores	Formular e implementar planes de mejoramiento, acciones correctivas y de mejora resultantes de las actividades de control, seguimiento y evaluación del proceso	Planes de Mejoramiento	Todos los procesos Entes Gubernamentales. Ente Certificador
RECURSOS		REQUISITOS NORMATIVOS		

TIPO DE RECURSOS	RECURSOS	NORMA ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Talento Humano	Lider Gestión Documental y equipo de apoyo	ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015 5.1.2 Enfoque al cliente 10. Mejora 6. Planificación 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 7.5.3 Control de la información documentada 7.5.2 Creación y actualización 10.2 No conformidad y acción correctiva (incluye los numerales 10.2.1 y 10.2.2) 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 10.1 Generalidades 7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades 7.4 Comunicación 9.1.3 Análisis y evaluación 7. Apoyo 5. Liderazgo 9.1.1 Generalidades 9. Evaluación del desempeño		
Infraestructura y Otros Recursos	*Equipos de cómputo *Sistema de Gestión Documental *Scanners *Impresora *Fotocopiadora *Estantería para custodia de documentos físicos *Archivadores rodantes *Picadora de papel *Material para el almacenamiento y gestión de la documentación de archivo	INDICADORES	RIESGOS	AMBIENTE DE TRABAJO
Ambiente de Trabajo	Condiciones de iluminación y temperatura adecuadas.			
Conocimientos	*Constitución Política de Colombia. *Normatividad y procesos archivísticos. *Ley de Transparencia y Acceso a la Información. *Gestión electrónica de documentos. *Normativa sobre el Derecho Fundamental de Petición. *Generalidades del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- *Generalidades sobre contratación estatal. *Sistemas de gestión documental. *Manejo de equipos de cómputo. *Digitalización de documentos. *Indicadores de Gestión. *Acuerdo 60 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-. *Radicación y distribución de comunicaciones oficiales. *Experiencia con el desarrollo de trámites. *Habilidades ubicación geográfica; conocimiento de la Ciudad y el AMVA *Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito Terrestre *Implementación de sistemas de gestión documental. *Automatización de procesos *Administración de datos. *Seguridad de la información. *Ofimática básica. *Digitación.	Ver cuadro de Indicadores por Objetivos de Calidad	Ver Mapa de Riesgos.	Oficina (Dotación básica, computadores - software de oficina, impresora, conexiones eléctricas, de red y de comunicación). Salones Talleres y laboratorios
CONTROL DE VERSIONES				
Fecha	Descripción			
30/09/2009	Versión 1: Ajuste total a la configuración de los procesos y al documento, en su formato y contenido			

3/12/2015	Versión 2: Actividades y Ajustes a los parámetros de Control
13/04/2016	Versión 3: Ajuste por cambio en el Mapa de Proceso, inclusión del Proceso: Gestión de Tic.
11/05/2021	Versión 4: Se cambió: Encabezado (código, fecha, responsable y nuevo Logo Institucional), Pie de Página (elaborado, revisado y aprobado), Control de Cambios (versión, fecha, descripción del cambio y responsable de aprobación)
4/02/2022	Versión 5: Encabezado (código, fecha, responsable), (elaborado, revisado y aprobado), Control de Cambios (versión, fecha, descripción del cambio) y Responsables
29/07/2024	Versión 6: Actualizacion de actividades, objetivo, alcance, formato.