

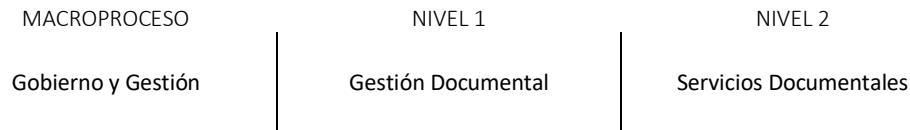
2019

# JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL



**FICHA DEL PROCESO**  
**Servicios Documentales**



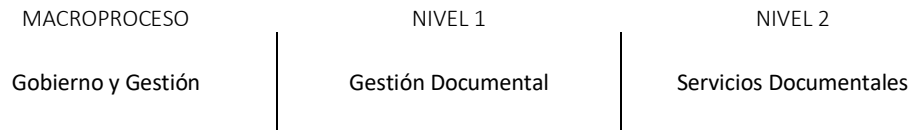


## TABLA DE CONTENIDO

<b>1 OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2 ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.NORMATIVIDAD .....</b>	<b>3</b>
3.1. Directrices.....	3
3.2. Lineamientos... ..	3
<b>4.RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>4</b>
4.1. Responsable del proceso.....	4
4.2. Responsabilidades.....	4
<b>5.DIAGRAMAS DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>6</b>
5.1. Diagrama de flujo- Servicios Documentales.....	6
5.2. Descripción de actividades-Servicios Documentales.....	6
5.3.1 Ficha de proceso- Formación de usuarios.....	10
5.3.2 Diagrama de flujo-Formación de usuarios.....	10
5.3.3 Descripción de actividades-Formación de usuarios.....	10
5.3.4 Ficha de Proceso-Consulta documental .....	10
5.3.5 Diagrama de flujo-Consulta documental.....	10
5.3.6 Descripción de actividades- Consulta documental.....	10
5.3.7 Ficha de proceso-Satisfacción al usuario.....	10
5.3.8 Diagrama de proceso-Satisfacción al usuario.....	10
5.3.9 Descripción de actividades -Satisfacción al usuario.....	10
5.3.10 Ficha de proceso- Seguimiento a unidades.....	10
5.3.11 Diagrama de proceso- Seguimiento a unidades.....	10
5.3.12 Descripción de actividades-Seguimiento a unidades.....	10
5.3.13 Ficha de proceso- Valoración documental.....	10
5.3.14 Diagrama de flujo de valoración documental.....	10
5.3.15 Descripción de actividades-Valoración documental.....	11
5.3.16 Ficha de proceso-transferencia documental.....	11
5.2.17 Diagrama de flujo de transferencia documental.....	11
5.3.18 Descripción de actividades-Transferencia documental.....	11
5.3.19 Ficha de proceso-conservación y disposición.....	11
5.2.20 Diagrama de flujo de conservación y disposición .....	11
5.3.21 Descripción de actividades- conservación y disposición.....	11
5.3.22 Ficha de proceso-Descarte documental.....	11

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Gobierno y Gestión	Gestión Documental	Servicios Documentales

5.3.23 Diagrama de flujo-Descarte documental.....	11
5.3.24 Descripción de actividades-Descarte documental.....	11
5.3.25 Ficha de proceso-Reprografía.....	11
5.3.26 Diagrama de proceso-Reprografía .....	11
5.3.27 Descripción de actividades-Reprografía.....	11
5.3.28 Ficha de proceso-Bodegaje .....	11
5.3.29 Diagrama de flujo-Bodegaje .....	11
5.3.30 Descripción de actividades-Bodegaje.....	11
5.3.31 Ficha de proceso-Relevo y custodia.....	11
5.3.32 Diagrama de flujo de relevo y custodia.....	11
5.3.33 Descripción de actividades-Relevo y custodia.....	11
5.3.34 Ficha de proceso-Donación.....	11
5.3.34 Diagrama de flujo-Donación.....	11
5.3.35 Descripción de actividades-Donación.....	11
<b>6. DEFINICIONES .....</b>	<b>12</b>
<b>7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>12</b>
<b>8. INDICADORES.....</b>	<b>12</b>
<b>9. RIESGOS .....</b>	<b>12</b>
<b>10. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>13</b>
<b>11. APROBACIÓN.....</b>	<b>13</b>



## 1. OBJETIVO

Promover, apoyar y fortalecer los servicios en gestión documental ofrecidos a la comunidad uniandina y usuarios externos buscando la puesta en valor y uso de la memoria institucional.

## 2. ALCANCE

El proceso de servicios Documentales comienza con la necesidad de adecuar la gestión y administración completa de los documentos de las unidades en la Universidad por medio de los servicios documentales ofrecidos por la Jefatura como la capacitación de los usuarios, el desarrollo de proyectos conjuntos, asesoría documental, consulta de documentos y el seguimiento a los usuarios, etc., Y finaliza con la valoración de la satisfacción del usuario por el servicio prestado.

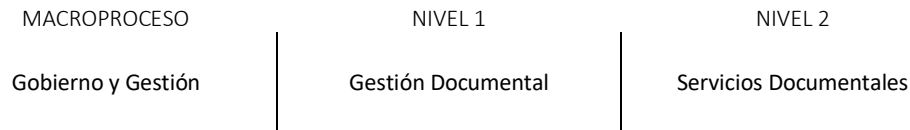
## 3. NORMATIVIDAD

### 3.1. Directrices

- Programa de Gestión Documental – PGD.
- Directriz Institucional- Gestión de Documentos Electrónicos.

### 3.2. Lineamientos

- Los procesos de la Jefatura seguirán el correcto manejo y control de la documentación física o electrónica por medio del desarrollo de tablas de Retención Documental, las cuales son presentadas y aprobadas por el Comité de Gestión Documental de la Universidad.
- En el cuadro de clasificación documental se identifican los procesos y la producción documental de la Jefatura de Administración Documental por medio de la codificación establecida.
- El proceso de servicios documentales toma como referencia el proceso de nivel 3 (PRO-44-2-01-01 Elaboración/Actualización de instrumentos archivísticos), para la apropiada ejecución de los servicios de nivel 3.



- Todo material audiovisual que se utilice en las publicaciones de la Jefatura de Administración Documental deberá respetar la normativa de derecho de autor y la política institucional dado por la dirección de posicionamiento.
- Los cursos de capacitación y su contenido serán alineados de acuerdo a la política documental establecida institucionalmente, teniendo en cuenta las necesidades que presenten las unidades y dependencias de la universidad.
- La prestación de los servicios documentales ofrecidos, estará sujeta a la disponibilidad de los recursos (humanos, físicos y tecnológicos) de la Jefatura de Administración Documental.

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. Responsable del proceso

Jefe de Administración Documental, Coordinador y Gestor de procesos documentales, Gestor de servicios documentales y técnicos de archivo.

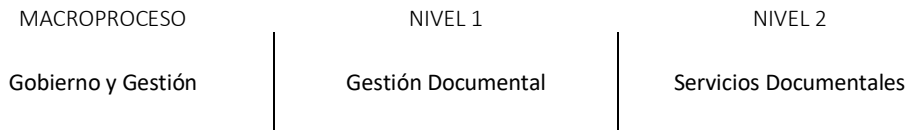
### 4.2. Responsabilidades

#### Jefe de Administración Documental

- Crear alianzas estratégicas entre la Jefatura de Administración Documental, Unidades académicas y/o administrativas y organizaciones externas de la Universidad.
- Apoyar en la ejecución de proyectos e actividades de gestión documental planteados por el área de servicios documentales.

#### Coordinador de Procesos Documentales

- Apoyar en la ejecución de proyectos e actividades de gestión documental planteados por el área de servicios documentales.
- Desarrollar proyectos de organización documental que fomenten buenas prácticas en gestión documental en las Unidades Académicas y/o Administrativas.
- Dar seguimiento a los indicadores de gestión que miden la calidad de los procesos y servicios documentales ofrecidos a los usuarios.



### **Gestor de Procesos Documentales**

- Apoyar en el desarrollo de los servicios documentales mediante la generación de directrices, lineamientos e instrumentos archivísticos.

### **Técnicos de Archivo**

- Proponer optimización de procesos documentales, para la mejora del rendimiento de eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios documentales.
- Desarrollar proyectos de organización para dar mejora a la gestión documental tanto internamente (archivo central) como para las unidades de la Universidad.
- Realizar acompañamiento y seguimiento a los proyectos de organización que se estén ejecutando en las Unidades Académicas/Administrativas de la Universidad.
- Asesorar a las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad en cuanto a los procesos de transferencia, descarte, conservación y disposición, bodegaje, relevo y custodia y el correcto uso de las tablas de retención documental – TRD.
- Atender al usuario frente a los requerimientos internos y externos solicitados de las unidades en la Universidad (consulta y préstamo documentales).
- Dar seguimiento a los indicadores de gestión que miden la calidad de los procesos y servicios documentales ofrecidos a los usuarios.

### **Gestor de Servicios Documentales**

- Diseñar capacitaciones orientadas a mejorar las habilidades de gestión documental del personal en las Unidades académicas y administrativas de la Universidad.
- Evaluar los servicios que se prestan en la Jefatura de administración documental buscando la mejora de procesos y satisfacción del usuario.
- Desarrollar proyectos que fomenten relaciones estratégicas entre la Jefatura de Administración Documental y las demás Unidades de la Universidad.
- Dar seguimiento a los indicadores de gestión que miden la calidad de los procesos y servicios documentales ofrecidos a los usuarios.

### **Aprendices**

- Apoyar en los procesos de gestión documental de la Jefatura de Administración Documental.
- Organizar los documentos de gestión de acuerdo con la normatividad vigente y política institucionales.

MACROPROCESO	NIVEL 1	NIVEL 2
Gobierno y Gestión	Gestión Documental	Servicios Documentales

- Actualizar y controlar la información de los documentos de la base de datos.
- Prestar el servicio de información y consulta a usuarios de acuerdo con sus requerimientos.
- Generar reportes o informes en lo relacionado a gestión documental e información.

## 5. DIAGRAMAS DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 5.1 Diagrama de flujo-Servicios Documentales.

### 5.2 Descripción de actividades-Servicios documentales

<b>ENTRADA</b>	Necesidad de dinamizar los servicios de gestión documental que se prestan a la Universidad.
<b>PROVEEDOR</b>	Jefatura de Administración Documental
<b>SALIDA</b>	Formación y capacitación del personal, el desarrollo de proyectos conjuntos, asesoría documental, consulta de documentos y el seguimiento a los usuarios que solicitaron los servicios ofrecidos por la Jefatura de Administración Documental.
<b>CLIENTE</b>	Unidades Académicas y/o Administrativas

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
-----------	-------------	-------------	------------

<b>1</b>	Solicitar servicio documental	Se debe enviar solicitud de asesoría para recibir el servicio solicitado / Jefatura también provee el servicio a las unidades	Unidades académicas administrativas/ Jefatura de Administración Documental	x
<b>2</b>	Asignar persona responsable	Se debe asignar a la persona responsable para dicho proceso.	Coordinación de procesos	x
<b>3</b>	Realizar visita a la unidad solicitante	Ir al sitio donde requieren la asesoría	Persona responsable del proceso	x



MACROPROCESO		NIVEL 1		NIVEL 2	
Gobierno y Gestión		Gestión Documental		Servicios Documentales	
<b>4</b>	Verificar Documentación	Se verifica o se realiza un diagnóstico inicial sobre los documentos para confirmar su autenticidad y validez		Técnico de Archivo	X
<b>¿Requiere proyecto?</b>		SI: ACT 5, NO: ACT 14			
<b>5</b>	Elaborar diagnostico	Efectuar la identificación del problema y caracterizarlo, con la finalidad de identificar el factor, que tiene el mayor impacto y dar la solución.		Técnico de Archivo	X
<b>6</b>	Elaborar y enviar proyecto de gestión de archivo	Una vez efectuado el diagnóstico del problema y su acorde proyecto, enviar el desarrollo de la propuesta al coordinador de procesos documentales		Técnico de Archivo	X
<b>7</b>	Revisar proyecto	Comprende la recolección y el análisis de datos para comprobar que el programa cumple los objetivos que se proponen.		Coordinación de procesos	X
<b>¿Requiere correcciones?</b>		SI: ACT 6, NO: ACT 8			
<b>8</b>	Presentar proyecto a la unidad solicitante	Se expone el desarrollo del proyecto que va ser ejecutado en la unidad.		Coordinación de procesos y Técnico de archivo	X
<b>¿Se aprueba el proyecto?</b>		SI: ACT (9,10,11,12,13,15,16,17,18,19,20,21) NO: ACT 6			



MACROPROCESO  
 Gobierno y Gestión

 NIVEL 1  
 Gestión Documental

 NIVEL 2  
 Servicios Documentales

<b>9</b>	Seguimiento de unidades	Garantizar que las unidades estén realizando los procesos correctamente en cuanto al manejo de los documentos en el archivo de gestión.	Técnico de archivo	x
<b>10</b>	Valoración documental	Orientar a las Unidades Académicas y Administrativas sobre el valor que tienen los documentos, su relación con las Tablas de Retención Documental y la aplicación de las mismas para transferir, descartar u organizar los documentos.	Técnico de archivo	x
<b>11</b>	Transferencia documental	Transferir los documentos de los archivos de gestión de las unidades académicas y administrativas al archivo central, teniendo en cuenta lo establecido en la tabla de retención documental.	Técnico de archivo	x
<b>12</b>	Descarte documental	Eliminar los documentos que no posean valores (primarios, secundarios) para la Universidad o que hayan finalizado con su tiempo de retención en el Archivo de Gestión.	Técnico de archivo	x
<b>13</b>	Reprografía	Reproducir el material que es resguardado por el Archivo Central	Técnico de archivo	x

MACROPROCESO		NIVEL 1		NIVEL 2	
Gobierno y Gestión		Gestión Documental		Servicios Documentales	
<b>14</b>	Seleccionar proceso a ejecutar	Se debe seleccionar el proceso correspondiente para la adecuada gestión de documentos de la unidad.		Persona Responsable	x
<b>15</b>	Formación de usuarios	Desarrollar en el personal las competencias y habilidades necesarias para la adecuada administración de los documentos que produce y recibe la Universidad de los Andes.		Técnico de archivo y Gestor de servicios documentales	x
<b>16</b>	Conservación y Disposición	Almacenar en condiciones adecuadas los documentos que tienen un valor primario o secundario para la Universidad, y facilitar la disposición de los mismos.		Técnico de archivo	x
<b>17</b>	Bodegaje	Permitir la mejora de los espacios de cada unidad académica y/o administrativa, remitiéndolo a proveedores con el fin de recepcionar y trasladar archivo físico de la Universidad de los Andes.		Técnico de archivo	x
<b>18</b>	Relevo y custodia	Salvaguardar según los requerimientos los documentos relacionados con la memoria institucional y prestar el servicio de consulta en el momento que sean solicitados por la Unidades Administrativas y/o académicas.		Técnico de archivo	x

MACROPROCESO		NIVEL 1		NIVEL 2	
Gobierno y Gestión		Gestión Documental		Servicios Documentales	
<b>19</b>	Donación	Permitir ampliar la consulta del acervo documental y ponerla al servicio de la comunidad.	Gestor de servicios documentales y/o Técnicos de archivo		x
<b>20</b>	Consulta Documental	Garantiza el acceso a la información por parte de la comunidad uniandina	Gestor de servicios documentales y/o Técnicos de archivo		x
<b>21</b>	Satisfacción al usuario	Identificar opciones de mejora con el fin de optimizar los servicios prestados por la Jefatura de Administración Documental.	Jefatura de Administración Documental		x

### 5.3.1 Ficha de Proceso-Formación de usuarios

### 5.3.2 Diagrama de flujo-Formación de usuarios

### 5.3.3 Descripción de actividades- Formación de usuarios

### 5.3.4 Ficha de proceso-Consulta documental

### 5.3.5 Diagrama de flujo-Consulta documental

### 5.3.6 Descripción de actividades-Consulta documental

### 5.3.7 Ficha de proceso-Satisfacción al usuario

### 5.3.8 Diagrama de flujo-Satisfacción al usuario

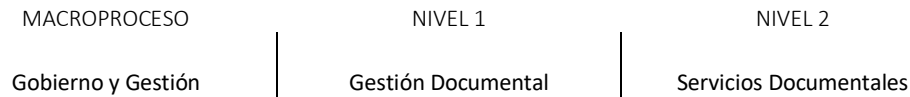
### 5.3.9 Descripción de actividades-Satisfacción al usuario

### 5.3.10 Ficha de proceso-Seguimiento a unidades

### 5.3.11 Diagrama de flujo- Seguimiento a unidades

### 5.3.12 Descripción de actividades-Seguimiento a unidades

### 5.3.13 Ficha de proceso-Valoración documental



**5.3.14 Diagrama de flujo-Valoración documental**

**5.3.15 Descripción de actividades-Valoración documental**

**5.2.16 Ficha de proceso-Transferencia documental**

**5.3.17 Diagrama de flujo-Transferencia documental**

**5.3.18 Descripción de actividades-Transferencia documental**

**5.3.19 Ficha de proceso-Conservación y disposición**

**5.3.20 Diagrama de flujo-Conservación y disposición**

**5.3.21 Descripción de actividades-Conservación y disposición**

**5.3.22 Ficha de proceso-Descarte documental**

**5.3.23 Diagrama de flujo-Descarte documental**

**5.3.24 Descripción de actividades-Descarte documental**

**5.3.25 Ficha de proceso-Reprografía**

**5.3.26 Diagrama de flujo-Reprografía**

**5.3.27 Descripción de actividades-Reprografía**

**5.3.28 Ficha de proceso-Bodegaje**

**5.2.29 Diagrama de flujo-Bodegaje**

**5.3.30 Descripción de actividades-Bodegaje**

**5.3.31 Ficha de proceso-Relevo y custodia**

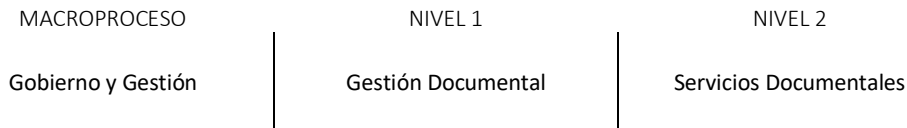
**5.3.32 Diagrama de flujo-Relevo y custodia**

**5.3.33 Descripción de actividades-Relevo y custodia**

**5.2.20 Ficha de proceso-Donación**

**5.2.21 Diagrama de flujo- Donación**

**5.3.36 Descripción de actividades- Donación**



## 6. DEFINICIONES

- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Encuesta de satisfacción:** Documento que evidencia la valoración por parte de los asistentes a las actividades ejecutadas por la Jefatura de Administración Documental.
- **Capacitación:** Actividades teórico-prácticas que buscan reforzar las temáticas en cuestión, buscando desarrollar las habilidades que requiere el personal que tiene funciones de archivo y aquellas que deseen aprender sobre el tema.
- **Portafolio de Servicios:** Documento de presentación de la Jefatura de Administración Documental que detalla las características de cada uno de sus servicios.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Internos	Externos
FOR 44-2-01-03 Tablas de Retención Documental	X
FOR-44-2-02-01 Seguimiento check-list	X
FOR-44-2-02-07 FUID	X
FOR-44-2-02-03 Encuesta de satisfacción al cliente	X
FOR-44-2-02-08 Actas documentales	X
FOR-44-2-02-13 Rotulo de cajas	X
FOR-44-2-02-14 Rotulo de carpeta	X

## 8. INDICADORES

Ver cuadro de indicadores

## 9. RIESGOS

N/A

MACROPROCESO  
 Gobierno y Gestión

 NIVEL 1  
 Gestión Documental

 NIVEL 2  
 Servicios Documentales

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Actualización	Fecha
1	Elaboración	06/07/2016
	Publicación	19/07/2016
2	Actualización	12/07/2017
	Publicación	24/01/2018
3	Actualización	07/03/2019
	Publicación	18/07/2019

## 11. APROBACION

APROBACIÓN			
	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Actualizó</b>	Alexandra Nova Cortes	Practicante Universitaria	07/03/2019
	Paula Camila Estupiñan	Practicante Universitaria	07/03/2019
<b>Revisó</b>	Marlen Torres	Coordinadora de procesos documentales	dd/mm/aa
<b>Aprobó</b>	Marlen Torres	Coordinadora de procesos documentales	dd/mm/aa
	Henry Sánchez Rengifo	Jefe de administración documental	