

# **Mesa Sectorial de Gestión Documental**

**Modelo de Estructura Funcional y de Servicios  
para las Áreas de Gestión Documental en las  
Entidades del Sector Ambiente**



**Bogotá D.C. septiembre de 2025**

# **Modelo de Estructura Funcional y de Servicios para las Áreas de Gestión Documental en las Entidades del Sector Ambiente**

## **Tabla de contenido**

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	OBJETIVO .....	1
3	ALCANCE .....	1
4	POBLACIÓN OBJETIVO.....	3
5	PRINCIPIOS .....	3
6	MODELO DE ESTRUCTURA FUNCIONAL Y DE SERVICIOS DE UNA ÁREA DE GESTION DOCUMENTAL PARA LAS ENTIDADES DEL SECTOR AMBIENTE.....	3
6.1	Función Dirección - Coordinación de Gestión Documental .....	4
6.2	Planeación Técnica Gestión Documental .....	9
6.3	Gestión del Archivo Central .....	10
6.4	Gestión de documentos electrónicos .....	13
6.5	Conservación Documental .....	17
6.6	Correspondencia .....	19
6.7	Auditoría y Seguimiento al Sistema Institucional de Gestión Documental	
	23	
7	SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	26
8	ESQUEMA DE RELACIONAMIENTO DEL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	
	30	
8.1	Relaciones Internas .....	30
8.2	Relaciones Interinstitucionales .....	31

## **1 INTRODUCCIÓN**

La Gestión Documental es una de las estructuras más relevantes de una organización, es allí donde se definen, analizan y establecen las diferentes clasificaciones de información que permiten construir todo el andamiaje funcional de una Entidad, que luego administrará, custodiará y velará por que la misma se preserve y conserve durante todas las etapas del ciclo vital de los documentos.

Es por ello, que a través de diferentes instrumentos que se construyen y definen desde la Gestión Documental, se establece los diferentes parámetros y lineamientos en busca del mejoramiento continuo en materia de archivos.

Así las cosas desde el equipo de trabajo establecido por el sector ambiente, se elaboró el siguiente documento, que permitirá no solo definir un modelo de estructura funcional y de servicios para las entidades que integran el sector, sino precisar una misma línea en materia de gestión de documentos para generar estrategias de conservación, difusión y transferencia de información no solo para las entidades que hacen parte de este núcleo documental sino para todas las personas que deseen conocer nuestra, fauna, flora y medio ambiente de nuestro país.

## **2 OBJETIVO**

Contar con un modelo de estructura funcional y de servicios para las áreas de gestión documental en las entidades del Sector Ambiente, que permita establecer y configurar el área de manera óptima, independientemente de la entidad a la que pertenezca, el tamaño y su posición dentro de la estructura jerárquica de la entidad, con el fin de garantizar la adecuada gestión, conservación y preservación y acceso de los documentos, así como la difusión de la información, para su conocimiento y como fuente primaria para las demás organizaciones especialmente en materia del ambiente.

## **3 ALCANCE**

El presente documento establece un modelo de estructura funcional y de servicios para las áreas de gestión documental en las entidades del Sector Ambiente, orientado a definir lineamientos, funciones, roles y actividades

necesarias para la adecuada administración de los documentos y archivos dentro de una entidad.

El Modelo de Estructura Funcional y de Servicios de una Área de Gestión Documental para las Entidades del Sector Ambiente

Incluye algunas, pero no todas las actividades y tareas que pueda realizar un área de gestión documental.

No determina ni pretende determinar la denominación del área de gestión documental, el nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad a la que pertenece, ni la cantidad de personal y recursos asignados.

No sugiere, ni constituye autorización para crear o modificar dependencias, grupos internos de trabajo, cargos, perfiles, ni ningún otro asunto concerniente a la naturaleza y autonomía de cada entidad.

Se constituye en una orientación técnica en cuanto a los roles y principales actividades que debería desarrollar un área de gestión documental en las entidades del Sector Ambiente para funcionar de manera eficiente.

El Modelo comprende:

- La definición de una estructura funcional que integra dirección, planeación técnica, archivo de gestión, archivo central, gestión de documentos electrónicos, conservación y preservación, servicios al usuario y correspondencia.
- La descripción de actividades y perfiles responsables que permitan organizar, custodiar, conservar y garantizar el acceso a los documentos, tanto físicos como electrónicos.
- La articulación de la gestión documental con otras áreas institucionales (jurídica, tecnológica, control interno, dependencias productoras), asegurando un enfoque transversal y de apoyo a la gestión administrativa.
- La implementación de servicios técnicos y operativos, incluyendo asesoría, capacitación, digitalización, preservación digital y atención a usuarios internos y externos.
- La aplicación de principios y normatividad archivística nacional, en especial lo dispuesto por el Archivo General de la Nación, con el fin de garantizar transparencia, eficiencia y conservación del patrimonio documental.



## 4 POBLACIÓN OBJETIVO

El documento está dirigido en principio a las entidades del sector, sus equipos de gestión documental y demás actores que intervienen en la producción, organización y custodia de los documentos, constituyéndose en una guía para la implementación y fortalecimiento de sus procesos archivísticos.

Sin embargo, podrá ser de interés de las demás entidades del Sistema Nacional Ambiental SINA, de entidades de otros sectores, de la academia, estudiantes, profesionales archivistas y en general cualquier persona o entidad que la considere pertinente.

## 5 PRINCIPIOS DE USO DEL MODELO

El presente documento se sustenta en los siguientes principios que orientan su alcance y aplicación; su función es servir como referente conceptual y metodológico para que cada entidad los adapte de acuerdo con sus necesidades, madurez institucional y lineamientos internos.

- **Referencialidad:** el documento constituye una guía orientadora, no un marco prescriptivo.
- **Adaptación:** cada entidad puede ajustar, complementar o simplificar el modelo según su realidad.
- **Flexibilidad:** se reconoce la diversidad de contextos institucionales, técnicos y organizativos.
- **Mejora continua:** el documento puede ser actualizado y enriquecido conforme evolucionen las prácticas archivísticas y tecnológicas.

## 6 MODELO DE ESTRUCTURA FUNCIONAL Y DE SERVICIOS DE UNA ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS ENTIDADES DEL SECTOR AMBIENTE

Para el Modelo, se han definido las siguientes áreas funcionales:



## 6.1 Función Dirección - Coordinación de Gestión Documental

### 6.1.1 Definición

La dirección de la Gestión Documental es la actividad responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar todos los procesos relacionados con la creación, recepción, organización, uso, conservación y disposición final de los documentos en una entidad, tanto en formato físico como digital.

### 6.1.2 Actividades

- Planificar y organizar el sistema de gestión documental.
- Orientar a la alta dirección en aspectos técnicos, legales, administrativos y procedimentales de gestión documental
- Establecer estrategias para la correcta administración del ciclo de vida de los documentos.
- Supervisar la creación, recepción, clasificación, registro, trámite, archivo y disposición final de documentos.
- Asegurar el cumplimiento de los instrumentos archivísticos (cuadro de clasificación documental, tabla de retención documental, entre otros).
- Establecer lineamientos para la formación del personal sobre buenas prácticas de gestión documental y uso adecuado de los archivos.
- Velar por el adecuado funcionamiento de los archivos de gestión y central.
- Verificar que la gestión documental cumpla con las leyes, normas técnicas y estándares nacionales o institucionales.
- Apoyar auditorías internas y externas en temas documentales.
- Promover y supervisar el uso de sistemas de gestión electrónica de documentos (SGDEA).
- Apoyar la implementación de herramientas para archivo digital, metadatos y seguridad de la información.
- Proveer información organizada y confiable para la gestión institucional.
- Garantizar el acceso oportuno a los documentos requeridos.
- Articulación del área de gestión documental con las demás áreas e instancias institucionales.



- Promover la cultura organizacional y el cambio en torno a la gestión documental.
- Gestionar los recursos financieros y humanos asignados a la gestión documental

### 6.1.3 Roles Responsables y Perfiles

Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Líder de Gestión Documental</b>	<p><b>Opción 1.</b> Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines.</p> <p>Experiencia específica mínima de 5 años</p> <p><b>Opción 2.</b> Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines y título de Posgrado en áreas afines a las actividades a desarrollar</p> <p>Experiencia específica mínima de 5 año</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear y dirigir el Sistema de Gestión documental institucional</li> <li>• Controlar la ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades</li> <li>• Dar los lineamientos para la operación</li> <li>• Asignar las actividades al personal del equipo</li> </ul>
<b>Apoyo Financiero Administrativo</b>	Profesional, Técnico, tecnólogo o estudiante de últimos semestres en carreras como: administración de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la programación de los recursos financieros</li> <li>• Elaborar los planes de compras, caja, entre otros</li> </ul>



<b>Rol</b>	<b>Perfil Deseable</b>	<b>Tareas</b>
	empresas, economía y afines.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal</li></ul>



<b>Apoyo Jurídico</b>	<p>Profesional en derecho con experiencia en gestión documental, transparencia y acceso a la información y gestión pública.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asesorar jurídicamente la elaboración y aplicación de instrumentos archivísticos (TRD, TVD, etc.).</li><li>• Emitir conceptos legales sobre retención, eliminación o acceso a documentos.</li><li>• Revisar la legalidad de procedimientos de digitalización, conservación y disposición final.</li><li>• Apoyar la atención de derechos de petición, tutelas o acciones legales relacionadas con documentos.</li><li>• Verificar el cumplimiento de normas sobre confidencialidad, reserva legal y transparencia.</li><li>• Acompañar procesos de auditoría o control fiscal relacionados con gestión documental.</li><li>• Asesorar procesos de contratación del área.</li></ul>
-----------------------	--



Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Seguimiento a Planes y Actividades</b>	Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines; Administración Pública; Ingeniería Industrial; Administración de Empresas o carreras afines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorear el avance de las actividades del plan de acción de gestión documental.</li> <li>Hacer seguimiento al cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores del área.</li> <li>Consolidar y analizar información para informes de gestión, auditorías y entes de control.</li> <li>Identificar desviaciones y alertar a la coordinación para la toma de decisiones.</li> <li>Apoyar la actualización de matrices de seguimiento, cronogramas y plan de acción</li> </ul>
<b>Secretaria</b>	Técnica o tecnóloga en: Secretariado ejecutivo, asistencia administrativa, gestión documental o afines del área administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar, revisar y tramitar documentos como memorandos, actas, informes, cartas y oficios.</li> <li>Organizar y mantener el archivo físico y digital de la dependencia.</li> <li>Radicar y hacer seguimiento a correspondencia entrante y saliente.</li> <li>Brindar atención cordial al público interno y externo,</li> </ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
		<p>proporcionando orientación oportuna.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar la agenda de reuniones, citas y compromisos del jefe o del equipo de trabajo.</li><li>• Apoyar la logística de reuniones, comités o eventos (convocatorias, actas, refrigerios, espacios).</li></ul>

## 6.2 Planeación Técnica Gestión Documental

### 6.2.1 Definición

La planeación técnica de la gestión documental desarrolla las actividades orientadas a definir, estructurar y documentar los elementos técnicos y operativos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión Documental (SGD), de acuerdo con la normatividad archivística y las necesidades institucionales. Es decir, se encarga de elaborar y mantener actualizados los Instrumentos, lineamientos, procesos y procedimientos.

### 6.2.2 Actividades

- Diseñar e implementar políticas, lineamientos, manuales y procedimientos documentales conforme a la normatividad vigente.
- Elaborar y mantener actualizados los instrumentos archivísticos y de gestión de información pública.
- Elaborar y mantener actualizado el mapa de riesgos de la gestión documental.



### 6.2.3 Roles Responsables y Perfiles

Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Apoyo de Instrumentos y Procesos Archivísticos</b>	<p><b>Opción 1.</b> Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines.</p> <p>Experiencia específica mínima de 5 años</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el estado de la gestión documental y de los archivos en la entidad.</li> <li>• Identificar necesidades, riesgos y oportunidades de mejora</li> <li>• Elaborar, actualizar y aplicar instrumentos.</li> <li>• Diseñar, estandarizar y documentar los procesos técnicos documentales.</li> </ul>
<b>Apoyo Técnico Procedimientos</b>	<p>Ingeniero industrial o afines con conocimiento en gestión documento electrónico</p> <p>Experiencia específica mínima de 5 años</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en el diseño, estandarización y documentación los procesos técnicos documentales</li> <li>• Coordinar la gestión documental con los sistemas de control interno, calidad, gestión de información, entre otros.</li> </ul>

### 6.3 Gestión del Archivo Central

#### 6.3.1 Definición

Es responsable de recibir y controlar las transferencias documentales desde los archivos de gestión en soportes físicos, organizar y describir los



fondos, conservar, administrar préstamos y consultas, y ejecutar la disposición final según la TRD y la normatividad archivística, lo que implica para algunos casos la ejecución de las transferencias secundarias al Archivo General de la Nación. Su finalidad es asegurar integridad, disponibilidad y trazabilidad de los documentos en fase semiactiva, optimizar espacio y costos, y soportar cumplimiento, transparencia y toma de decisiones institucionales.

### 6.3.2 Actividades

A continuación, se detallan las principales funciones de un archivo central:

- Recibir expedientes transferidos de los archivos de gestión.
- Llevar el registro de ingreso de los expedientes transferidos al archivo.
- Ordenar y describir expedientes.
- Conservar los documentos.
- Custodiar los documentos.
- Prestar el servicio de consulta y préstamo.
- Digitalización o microfilmación.
- Realizar la valoración documental.
- Ejecutar las acciones de disposición final.

### 6.3.3 Roles Responsables y Perfiles

Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Líder Archivo Central</b>	<b>Opción 1.</b> Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines.  Experiencia específica mínima de 5 años	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programar y coordinar transferencias.</li><li>• Seguimiento y control de las actividades del archivo central.</li><li>• Garantizar la actualización del inventario y bases de datos del archivo central.</li></ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar y ejecutar la descripción documental.</li> <li>• Gestionar las acciones de conservación documental.</li> </ul>
<b>Apoyo Técnico</b>	<p><b>Opción 1.</b> Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines.</p> <p>Experiencia específica mínima de 3 años</p> <p><b>Opción 2.</b> Tecnólogo en gestión documental.</p> <p>Experiencia específica mínima de 5 años.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y hacer seguimiento a las tareas del equipo operativo.</li> <li>• Control de calidad a actividades operativas.</li> <li>• Construir y mantener las bases de datos del archivo central.</li> </ul>
<b>Apoyo Operativo Procesos Técnicos Archivísticos</b>	<p>Auxiliares de archivo.</p> <p>Experiencia específica mínima de 2 años</p> <p>(El número de personas asociadas a este perfil dependería de las volumetrías que maneje el archivo central)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de almacenamiento y reubicación de documentos.</li> <li>• Ejecutar procesos técnicos archivísticos.</li> <li>• Gestionar préstamos y consultas.</li> </ul>
<b>Apoyo Operativo</b>	Auxiliares de archivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar procesos de digitalización por proyecto o a demanda.</li> </ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Procesos de Reprografía</b>	<p>Experiencia específica mínima de 2 años</p> <p>(El número de personas asociadas a este perfil dependería de las volumetrías que maneje el archivo central)</p>	

## 6.4 Gestión de documentos electrónicos

### 6.4.1 Definición

Es responsable de las acciones asociadas a la gestión y preservación de los documentos electrónicos de archivo, de gestionar la infraestructura tecnológica que lo soporta esta operación y brindar la asistencia técnica en materia de documentos electrónicos.

### 6.4.2 Actividades

- Proponer y formular los lineamientos y procedimientos para la gestión de documentos electrónicos.
- Elaborar y mantener actualizado el modelo de requisitos de la entidad de acuerdo con los nuevos requerimientos en la operación y actualizaciones de ley o de normativa interna o externa.
- Articulación con las áreas de tecnología, para la definición de requerimientos funcionales y técnicos asociados a la gestión documental.
- Brindar asistencia técnica para la correcta organización de los expedientes electrónicos de archivo.
- Implementar el plan de preservación digital a largo plazo.
- Proponer e implementar soluciones y herramientas informáticas para la gestión de documentos electrónicos.



- Monitorear y reportar incidentes relacionados con documentos electrónicos y coordinar su atención.

#### 6.4.3 Roles Responsables y Perfiles

Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Líder Documento Electrónico</b>	<p>Opción 1. Profesional ingeniería de sistemas y con experiencia en gestión de documentos electrónicos de archivo.</p> <p>Experiencia mínima de 5 años.</p> <p>Opción 2. Profesional Universitario en Gestión Documental con especialización y/o maestría y más de 5 años de experiencia relacionada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, coordinar y ejecutar las acciones de organización de la producción documental electrónica.</li> <li>• Implementación del modelo de requisitos.</li> <li>• Definir los requerimientos de integración del SGDEA con los demás sistemas de información o soluciones de software implementadas que así lo requieran y definir el esquema de integración.</li> </ul>
<b>Apoyo Técnico Archivístico</b>	Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines, con conocimientos específicos en	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar soporte especializado en documento electrónico.</li> <li>• Apoyar en la actualización y aplicación de los instrumentos archivísticos y</li> </ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
	<p>documentos electrónicos.</p> <p>Experiencia mínima 5 años</p>	<p>lineamientos para la gestión de documentos electrónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la gestión de expedientes electrónicos desde su apertura hasta su transferencia, conforme a la TRD y normativa vigente.</li> <li>• Apoyar las transferencias electrónicas de documentos al archivo central.</li> <li>• Asegurar que las transferencias cumplan con los requisitos técnicos y archivísticos</li> <li>• Brindar apoyo a las oficinas productoras en la correcta gestión de documentos electrónicos.</li> <li>• Participar en capacitaciones y actualización normativa relacionadas con gestión documental electrónica.</li> </ul>
<b>Administrador Funcional</b>	<p>Profesional, Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines. Profesional ingeniería de sistemas y con experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar los requerimientos y parametrización del sistema requeridos por los usuarios y administrador Funcional.</li> <li>• Realizar capacitaciones del manejo y</li> </ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
	<p>específica documentos electrónicos</p> <p>(Dependiendo de la cantidad de usuario y requerimientos por unidad de tiempo puede requerirse apoyo operativo para el soporte funcional)</p>	<p>administración del sistema, así mismo como de socialización y funcionalidades nuevas parametrizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar necesidades de actualización, parametrización y gestión del SGDEA cuando se requiera.</li> </ul>
<b>Profesional Especialista en Preservación Digital</b>	<p>Profesional ingeniería de sistemas y con experiencia en preservación de documentos electrónicos de archivo.</p> <p>Experiencia mínima de 5 años.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar e implementar el plan de preservación digital a largo plazo, considerando riesgos tecnológicos y organizacionales.</li> <li>Implementar herramientas tecnológicas de preservación digital</li> <li>Capacitar a los funcionarios en buenas prácticas de preservación digital.</li> <li>Elaborar manuales y guías para la correcta aplicación de políticas de preservación.</li> <li>Brindar soporte técnico a las áreas productoras sobre transferencia de expedientes electrónicos.</li> </ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Apoyo Técnico Operativo</b>	<p>Profesional en formación (estudiante avanzado) o técnico/tecnólogo en ingeniería de sistemas, informática o áreas afines, con conocimientos básicos en gestión documental electrónica.</p> <p>Experiencia mínima 3 años</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar soporte técnico a las áreas productoras sobre expedientes electrónicos</li> <li>• Apoyar la carga, organización y clasificación de expedientes electrónicos en las plataformas institucionales.</li> <li>• Verificar metadatos técnicos e integridad de los documentos electrónicos.</li> <li>• Consolidar reportes y listados electrónicos para apoyar el control y seguimiento del líder.</li> <li>• Canalizar y registrar incidentes técnicos relacionados con el manejo de documentos electrónicos</li> </ul>

## 6.5 Conservación Documental

### 6.5.1 Definición

La conservación se encarga de implementar las acciones y medidas para proteger y mantener la integridad de los documentos a lo largo del tiempo, que puede incluir intervenciones físicas como tratamientos específicos para asegurar que los documentos no se deterioren con el uso y el paso del tiempo; se enfoca en las acciones de prevención para evitar que los documentos se deterioren, mediante una serie de prácticas diseñadas para minimizar riesgos y garantizar la perdurabilidad a largo plazo. En este sentido implementa el control de condiciones ambientales,



de plagas y de almacenamiento en los depósitos e instalaciones de archivo, así como las medidas para la atención de emergencias documentales.

### 6.5.2 Actividades

- Establecer estrategias y medidas de prevención para e identificación y mitigación de riesgos de daño o deterioro.
- Implementar y controlar el Plan de Conservación Documental y sus programas.
- Gestionar procesos de restauración de documentos, que implican la aplicación de tratamientos químicos y físicos para reparar daños más severos, en los casos dados que se presenten.
- Garantizar y promover el uso de materiales estables y seguros para producción, manipulación y almacenamiento de documentos físicos.
- Crear estrategias de sensibilización y capacitación, creando conciencia en los usuarios y el personal sobre la importancia de la conservación y preservación.
- Articular las medidas de prevención y atención de emergencias que afecten los depósitos de archivo y los documentos.

### 6.5.3 Roles Responsables y Perfiles

Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Profesional Conservación</b>	Profesional en conservación y restauración de bienes muebles. Experiencia específica en conservación y restauración de documentos  (Dependiendo de los volúmenes y actividades)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar el control ambiental, mediante, la toma de los datos y el monitoreo de la temperatura, humedad, iluminación; control de plagas y contaminación y de más medidas para evitar la degradación de los documentos y soportes físicos.</li></ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
	<p>y procesos a aplicar es posible requerir apoyo operativo para ciertas tareas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer actividades periódicas de limpieza y revisión de los documentos</li> <li>• Aplicar procesos técnicos de conservación, saneamiento y restauración de documentos</li> <li>• Liderar las actividades concernientes a la prevención y atención de emergencias que afecten los depósitos de archivo y los documentos.</li> </ul>

## 6.6 Correspondencia

### 6.6.1 Definición

Es la encargada de controlar de forma centralizada el normal funcionamiento de toda la correspondencia que entra y sale de una entidad, sin importar la naturaleza de esta. Entre las actividades que debe ejecutar esta área se encuentran la gestión de la ventanilla única de correspondencia, considerando la recepción, radicación y registro de las comunicaciones oficiales externas e internas; la distribución, el seguimiento a trámites y la gestión de los servicios de mensajería interna y externa

### 6.6.2 Actividades

A continuación, se detallan las principales funciones del área de correspondencia:



- Realizar la recepción, radicación y registro de las comunicaciones oficiales externas de entrada y salida y de las internas.
- Realizar la distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas, mediante los servicios de mensajería y los sistemas de información disponibles en la entidad.
- Realizar el seguimiento al trámite de las comunicaciones oficiales desde el recibo hasta la respuesta al usuario.
- Garantizar la integridad de los consecutivos de comunicaciones y elaborar las actas de anulación de radicados.
- Brindar asistencia técnica, orientación, acompañamiento y capacitación a las demás dependencias en los temas de su competencia
- Apoyar la planificación de los servicios del área.

### **Recepción**

- Recibe la correspondencia a través de los diversos canales dispuestos por la empresa: página web, EMAIL, presencial, mensajería interna/externa.
- Incorporación de información al proceso de gestión documental con revisión de datos (Usuario remitente, tipo de solicitud, fecha, destino)

### **Radicación**

- Asignación de numero consecutivo único a cada documento, de acuerdo con el orden de entrada al sistema, según lo establecido en el acuerdo 01 de 2024 del Archivo General de la Nación

### **Clasificación y Distribución**

- Identificación del carácter de la comunicación, trámite o asunto (derecho de petición, queja, reclamo, trámite misional, entre otras) clasificación de confidencialidad.
- Distribución a la dependencia destinataria correspondiente



### 6.6.3 Roles Responsables y Perfiles

Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Líder de Correspondencia</b>	<p><b>Opción 1.</b> Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines. Experiencia específica mínima de 3 años</p> <p><b>Opción 2.</b> Tecnólogo en gestión documental. Experiencia específica mínima de 5 años</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y hacer seguimiento a las tareas del equipo operativo.</li> <li>• Realizar control de calidad a actividades operativas.</li> <li>• Construir y mantener las bases de datos y registros de comunicaciones oficiales.</li> <li>• Controlar la prestación de los servicios postales y de mensajería.</li> <li>• Realizar seguimiento y control de los envíos, entregas y devoluciones de los documentos a través del SGDEA u otros medios.</li> <li>• Apoyar la atención de derechos de petición, tutelas o acciones legales relacionadas con documentos en el SGDEA.</li> </ul>
<b>Apoyo Recepción y</b>	<b>Opción 1.</b> Técnico o tecnólogo en gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la recepción, radicación y clasificación</li> </ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Radicación de Documentos</b>	<p>documental o archivística. Con experiencia en radicación de comunicaciones y atención de ventanillas de correspondencia.</p> <p><b>Opción 2.</b> Profesionales y técnicos de otras áreas del conocimiento o Bachilleres. Con experiencia en radicación de comunicaciones y atención de ventanillas de correspondencia.</p> <p>(Dependiendo las sedes de cada Entidad, revisar la necesidad de contar con un experto en cada punto para realizar este ejercicio. La cantidad de comunicaciones recibidas determinara las decisiones sobre cantidades de personas requeridas para esta actividad)</p>	<p>documentos que ingresan y salen de la entidad a través del SGDEA y otros medios disponibles.</p>
<b>Apoyo Distribución de Documentos</b>	<p><b>Opción 1.</b> Técnico o tecnólogo en gestión documental o archivística. Con experiencia en gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la distribución de comunicaciones mediante el SGDEA, mensajería</li> </ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
	<p>de ventanillas de correspondencia.</p> <p><b>Opción 2.</b> Profesionales y técnicos de otras áreas del conocimiento o Bachilleres. Con experiencia en gestión de ventanillas de correspondencia.</p> <p>(Dependiendo las sedes de cada Entidad, revisar la necesidad de contar con un experto en cada punto para realizar este ejercicio. La cantidad de comunicaciones recibidas determinará las decisiones sobre cantidades de personas requeridas para esta actividad)</p>	<p>interna, mensajería externa y servicios postales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento a los envíos, entregas y devoluciones de los documentos a través del SGDEA u otros medios.</li> </ul>

## 6.7 Auditoría y Seguimiento al Sistema Institucional de Gestión Documental

### 6.7.1 Definición

Es la responsable de planear y ejecutar la auditoría al sistema institucional de gestión documental, así como de realizar el seguimiento a las acciones de mejora a implementar.



## 6.7.2 Actividades

- Definir el universo a auditar y establecer las metodologías, criterios y herramientas a utilizar.
- Formular y ejecutar el Plan anual de auditoría al sistema institucional de gestión documental
- Realizar seguimiento a las acciones de mejora
- Formular recomendaciones para el mejoramiento del sistema
  - Socializar y divulgar los resultados de la auditoría



### 6.7.3 Roles Responsables y Perfiles

Rol	Perfil Deseable	Tareas
<b>Auditor</b>	<p>Profesional en Archivística, Ciencias de la Información, Bibliotecología o áreas afines. Experiencia específica mínima de 3 años en gestión documental y auditoría</p> <p>(El número de personas asociadas a este perfil dependería de las dependencias, volumetrías y otros factores. En algunos casos puede requerirse auditores adicionales, en cuyo caso el profesional de mayor experiencia debería actuar como auditor líder)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular y socializar el plan anual de auditoría</li> <li>• Definir las metodologías, criterios y herramientas a utilizar</li> <li>• Realizar los planes individuales de auditoría</li> <li>• Ejecutar y documentar las visitas de auditoría</li> <li>• Realizar el acopio y análisis de evidencias</li> <li>• Elaborar y presentar los informes de auditoría</li> <li>• Realizar seguimiento a las acciones de mejora formuladas por los auditados y elaborar los respectivos informes de seguimiento</li> <li>• Elaborar el informe anual consolidado de auditoría y presentar sus</li> </ul>



Rol	Perfil Deseable	Tareas
		resultados ante las instancias competentes.

## 7 SERVICIOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Los servicios son ofrecidos por las diferentes áreas funcionales antes propuestas en el presente Modelo, algunos son desarrollados por un área específica, otros de manera conjunta y otros son transversales

El área de gestión documental debería ofrecer los siguientes servicios, estos pueden variar en función de la entidad, el área de gestión documental, los acervos documentales, los usuarios que atiende y las capacidades instaladas.



En algunos casos es recomendable el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio ANS, así como de indicadores que midan el desempeño de cada uno.

Servicios	Funcionalidades
<b>Recepción, radicación y distribución de comunicaciones</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de la ventanilla única de correspondencia.</li> <li>Servicios postales y de mensajería interna y externa.</li> </ul>
<b>Elaboración y de actualización y de instrumentos archivísticos y técnicos</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración y actualización de instrumentos archivísticos, procesos y procedimientos.</li> </ul>
<b>Asistencia técnica a archivos de gestión</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación y acompañamiento a los archivos de gestión. Generalmente mediante visitas técnicas, mesas de trabajo y conceptos técnicos.</li> </ul>



Servicios	Funcionalidades
<b>Capacitación en gestión documental y archivos</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en gestión documental y archivos de conformidad con el subprograma de capacitación del Programa de Gestión Documental.</li> </ul>
<b>Consulta y préstamo de documentos</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta y préstamo de los documentos custodiados por el área de gestión documental. Bien puede ser solo el archivo de central o incluir los archivos de gestión, dependiendo del modelo de operación definido por la entidad.</li> </ul>
<b>Reprografía</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede incluir digitalización, microfilmación, fotocopiado dependiendo del acervo, los recursos y modelo de operación definido por la entidad.</li> </ul>
<b>Conservación y restauración documental</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenciones menores y de restauración de documentos.</li> <li>• Proceso de saneamiento.</li> </ul>



Servicios	Funcionalidades
<p><b>Preservación de documentos electrónicos</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y mantenimiento del catálogo de formatos electrónicos de la entidad.</li> <li>• Migración de soportes y formatos electrónicos.</li> </ul>
<p><b>Soporte funcional a sistemas de información y herramientas informáticas de gestión documental</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de usuarios.</li> <li>• Orientación y/o capacitación a usuarios.</li> <li>• Recepción y resolución de casos.</li> </ul>
<p><b>Divulgación de documentos y promoción de la cultura archivística</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de comunicación y divulgación.</li> <li>• Exposiciones de documentos y eventos de promoción y apropiación de la cultura archivística y el patrimonio documental institucional.</li> </ul>

## 8 ESQUEMA DE RELACIONAMIENTO DEL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

### 8.1 Relaciones Internas

El área de Gestión Documental deberá articularse con:

Área	Para
<b>Tecnología / TI</b>	Para la articulación y armonización de políticas, procesos, lineamientos y herramientas informáticas que apoyen la gestión documental. Para garantizar soporte técnico, sistemas de gestión documental y preservación digital.
<b>Jurídica</b>	Para la orientación y acompañamiento jurídico en temas de la gestión documental, así como asegurar el cumplimiento normativo en la producción, trámite, conservación y disposición final de los documentos.
<b>Control Interno</b>	Para auditorías, seguimiento y mejoramiento continuo de procesos documentales.
<b>Talento Humano</b>	Para la formulación y articulación de acciones en materias de seguridad y salud ocupacional en archivos, prevención y atención de emergencias en archivos, capacitación en gestión documental.
<b>Planeación</b>	Para la formulación y articulación de procesos y procedimientos, del plan institucional de archivos, el programa de gestión documental y la integración del sistema de gestión



	documental en el sistema de gestión institucional.
<b>Todas Dependencias Productoras documentos</b>	<b>las</b> <b>de</b> Para asegurar que la producción documental y la aplicación de los procesos y procedimientos se realice conforme a lineamientos archivísticos.

## 8.2 Relaciones Interinstitucionales

El área de Gestión Documental debería interactuar con:

Entidad	Para
<b>Archivo General de la Nación</b>	Para recibir asistencia técnica y orientación. Convalidación de tablas de retención y tablas de valoración documental. Realización de transferencias documentales secundarias
<b>Entidades académicas y técnicas internacionales en el campo de los archivos</b>	Para estar al día de los avances en la disciplina a nivel internacional, aprovechar recursos y programas.  Consejo Internacional de Archivos  Asociación Latino Americana de Archivos  Digital Preservation Coalition  Entre otras
<b>Sector Académico archivístico</b>	Para estar al día de los avances en la disciplina a nivel nacional. Posibles convenios de practicantes



<b>Sector Gremial archivístico</b>	Para estar al día de los avances en la disciplina a nivel nacional. aprovechar recursos y programas. Consultar bases de datos y registros de profesionales archivistas.  Colegio Colombiano de Archivistas  Asociación Colombiana de Archivistas
<b>Sector Industrial y comercial archivístico</b>	Para estar al día de los productos y servicio a nivel nacional. Para la estructuración y ejecución de procesos de contratación
<b>Archivos de otras entidades</b>	Para intercambio de buenas prácticas y servicios.

