



PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: GD-I01

Versión: 2

INSTRUCTIVO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Vigente desde:
05/07/2019

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Creación del Proceso de Gestión Documental, El Grupo de Gestión Documental mediante Resolución No. 600 del 17/04/2017 pertenece a la Secretaria General. Actualización del contenido, este documento reemplaza el instructivo AD - I02 Instructivo de Correspondencia y Archivo de la Defensoría del Pueblo	12/06/2017
2	Actualización general del contenido del instructivo en temas relacionados con el SGDEA, organización de archivos, transferencias documentales y consultas archivo central nivel central.	04/07/2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Secretario General
Nombre: Magda Carolina Cardozo Cerquera	Nombre: Magda Carolina Cardozo Cerquera	Nombre: Juan Manuel Quiñones Pinzón
Firma:	Firma:	Firma:

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del pueblo.

SQ-F16

Versión 1

OBJETIVO	5
DEFINICIONES	5
ACTIVIDADES	11
1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	11
1.1. Comunicaciones Oficiales Recibidas	11
1.1.1. Recepción de Comunicaciones Oficiales Recibidas.....	13
1.1.2. Registro de comunicaciones oficiales.	15
1.1.3. Registro y radicación de Comunicaciones Oficiales Recibidas.	17
1.1.4. Digitalización de Comunicaciones Oficiales.....	18
1.1.5. Distribución de Comunicaciones Oficiales	18
1.1.6. Devolución Interna de Comunicaciones Oficiales Recibidas.....	19
1.1.7. Trámite de Comunicaciones Oficiales Recibidas	19
1.2. Comunicaciones Oficiales Enviadas.....	20
1.2.1. Horario Entrega de Comunicaciones Oficiales para Enviar en el Nivel Central	24
1.2.2. Imposición de Correo.....	26
1.2.3. Devolución de Comunicaciones Oficiales Enviadas.	26
1.3. Comunicaciones Oficiales Internas	27
1.3.1. Uso y seguimiento de valijas.....	29
1.4. Envío de Paquetería y Encomiendas	30
1.5. Anulación de Radicación de Comunicaciones Oficiales.....	31
1.6. Plan de Contingencia Registro y Radicación de Comunicaciones Oficiales	31
1.7. Política de Uso Racional y Eficiente del Papel y Tóner.....	31
1.8. Producción Documental - Uso de Tintas	32
2. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS.....	32
2.1. Criterios para la Organización del Archivo de Gestión	33
2.1.1. Clasificación Documental	34
2.1.2. Apertura de Carpetas según Series y Subseries Documentales	36
2.1.3. Ordenación Documental.....	37
2.1.3.1. Sistemas de Ordenación Documental.....	39

2.1.3.2. Documentos en otros soportes	40
2.1.4. Foliación de Documentos	40
2.1.5. Retiro de Material Abrasivo	43
2.1.6. Utilización Hoja de Control	43
2.1.7. Identificación de Carpetas	44
2.1.8. Elaboración de Inventario Documental - descripción	46
2.1.9. Ubicación de Carpetas dentro de las Cajas de Archivo.	47
2.1.10. Identificación de cajas de archivo	48
2.1.11. Organización de Carpetas de Archivo en el Mobiliario.	49
2.1.11.1. Distribución de las Unidades de Conservación (Carpetas)	49
2.1.12. Plan de Contingencia Organización De Archivos	51
2.2. Consultas de Archivo	51
2.2.1. Consultas Archivos de Gestión	51
2.2.2. Consultas Archivos Central	52
3. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	53
3.1. Archivo de Gestión	54
3.2. Requisitos para Efectuar Transferencias Documentales	54
3.3. Preparación Física de la Documentación	55
4. RECONSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES	57
5. ELIMINACIÓN DOCUMENTAL	58
6. RESPONSABILIDAD DE LOS ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	59
7. RESPONSABILIDAD DE RECIBO Y ENTREGA DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	60
8. RESOLUCIONES, CIRCULARES, OFICIOS, MEMORANDOS, COMUNICACIONES, TELEGRAMAS Y OTROS	61
9. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS PARTICULARES DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	62
9.1. Contratos de prestación de servicios operadores sistema nacional de defensoría pública	62
9.2. Expediente de Contractuales - Grupo de Contratación	62
9.3. Expediente Investigaciones Defensoriales	62
9.4. Expedientes Historias Laborales	63



PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: GD-I01

Versión: 2

INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Vigente desde:
05/07/2019

9.5.	Expediente Historias de Salud Ocupacional	64
9.6.	Organización de Archivos Especiales Oficina de Comunicaciones.	65
9.7.	Organización de Archivos de Peticiones ATQ (solicitudes, quejas y asesorías)	65
9.8.	Organización de Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales	72
9.9.	Guía de aplicación de Tablas de Retención Documental Defensorías Regionales	76

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

OBJETIVO

Proporcionar pautas para la recepción y radicación de las comunicaciones oficiales que ingresan a la Defensoría del Pueblo y definir las actividades para la correcta organización de los archivos de gestión y la realización de las transferencias documentales para garantizar la conservación y uso adecuado del patrimonio documental de la entidad.

DEFINICIONES

Administración de archivos: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

Archivo central: Unidad administrativa reúne los documentos transferidos por las dependencias de la Entidad una vez han finalizado su trámite.

Archivo de gestión: Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo electrónico de documentos: Almacenamiento electrónico de uno o varios documentos o expedientes electrónicos.

Archivo histórico: Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión.

Autenticación electrónica: Es la acreditación por medios electrónicos de la identidad de una persona o autoridad, para elaborar o firmar documentos, o para adelantar trámites y procedimientos administrativos.

Autenticidad: Característica técnica que permite identificar al autor de un mensaje de datos, el cual es conservado en condiciones que permitan garantizar su integridad, para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en tiempo, forma y distribución. Así mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades.

Carpeta: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.

Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la Entidad (fondo, sección, series y/o asuntos).

Código: Identificación numérica o alfanumérica que se asigna a las dependencias productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que responde al sistema de clasificación documental establecido en la Entidad.

Comité de Gestión Institucional: Grupo asesor de la alta Dirección, quien tiene como propósito orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión Institucional, articulando los esfuerzos de cada Sub Sistema.

Comunicaciones oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en la Entidad en desarrollo de las funciones asignadas legalmente.

Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Consulta de documentos: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

Copia: Reproducción exacta de un documento.

Custodia de documentos: Guarda o tenencia de documentos por parte de la Entidad, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos.

Dependencia: Son cada una de las dependencias de la Defensoría del Pueblo Despacho del Defensor, Despacho Vicefensor, Oficinas, Delegadas, Secretaria General, Subdirecciones y Grupos.

Depuración: Operación, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Disponibilidad: Característica de seguridad de la información que garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran asegurando su conservación durante el tiempo exigido por ley.

Disposición final de documentos: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.

Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Documento de archivo: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Documento electrónico. Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Documento electrónico de archivo. Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos que permanece en estos medios durante su ciclo de vida, es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Eliminación documental: Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

Estantería: Mueble con entrepaños para almacenar documentos en sus respectivas unidades de conservación.

Expediente: Conjunto de documentos producidos o recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva. (Ejemplo: Historias Laborales, Contratos, Procesos Disciplinarios, etc.)

Expediente electrónico. Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

Expediente Híbridos. Son los que se componen de documentos electrónicos y documentos físicos.

Fechas extremas: Fechas que indican los momentos de inicio y de conclusión de un expediente, independientemente de las fechas de los documentos aportados como antecedente o prueba. Fecha más antigua y más reciente de un conjunto de documentos.

Foliado electrónico. Asociación de un documento electrónico a un índice electrónico en un mismo expediente electrónico con el fin de garantizar su integridad, orden y autenticidad

Foliar: Acción de numerar hojas.

Folio: Hoja.

Folio recto: Primera cara de un folio, la que se numera.

Folio vuelto: Segunda cara de un folio, la cual no se numera.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Índice electrónico. Objeto digital que contiene la identificación de los documentos electrónicos que componen el expediente debidamente ordenados en orden cronológico, para reflejar la disposición de los documentos, así como otros datos con el fin de preservar la integridad y permitir la recuperación del mismo.

Integridad: Característica técnica de seguridad de la información con la cual se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento asociados a la misma.

Inventario documental: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

Jefe: Máxima autoridad de cada una de las dependencias de la Defensoría del Pueblo: Defensor, Vicedefensor, Jefe de Oficina, Delegados, Secretario General, Subdirector, Defensor Regional y Responsables de Grupo.

Ordenación documental: Consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

Organización de archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

Principio de orden original: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.

Principio de procedencia: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.

Producción documental: Generación de documentos en cumplimiento de sus funciones.

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones.

Radicación de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual la Entidad asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Recuperación de documentos: Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Reprografía: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

Retención documental: Plazo que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

Sección: En la estructura archivística, unidad administrativa productora de documentos.

Selección documental: Disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente. Úsense también “depuración” y “expurgo”.

Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA: aplicación para la gestión de documentos electrónicos, aunque también se puede utilizar para la gestión de documentos físicos, el cual debe garantizar su integridad, fiabilidad, autenticidad y accesibilidad.

Tipo documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

Tomo: Unidad encuadrada o empastada, con foliación propia, en que suelen dividirse los documentos de cierta extensión.

Trámite de documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Unidad administrativa: Unidad técnico-operativa de una institución (dependencia o Defensoría Regional)



PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: GD-IO1

Versión: 2

INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Vigente desde:
05/07/2019

Unidad de conservación: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación (carpetas, cajas, y los libros o tomos entre otros elementos).

Unidad de correspondencia: Espacio destinado en el nivel central y Defensorías Regionales para la recepción, registro y radicación de las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas.

Unidad documental: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

Valor administrativo: Cualidad que para la administración posee un documento como testimonio de sus procedimientos y actividades.

Valor científico: Cualidad de los documentos que registran información relacionada con la creación de conocimiento en cualquier área del saber.

Valor contable: Utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas y de registros de los ingresos, egresos y los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

Valor cultural: Cualidad del documento que, por su contenido, testimonia, entre otras cosas, hechos, vivencias, tradiciones, costumbres, hábitos, valores, modos de vida o desarrollos económicos, sociales, políticos, religiosos o estéticos propios de una comunidad y útiles para el conocimiento de su identidad.

Valor fiscal: Utilidad o aptitud que tienen los documentos para el Tesoro o Hacienda Pública.

Valor histórico: Cualidad atribuida a aquellos documentos que deben conservarse permanentemente por ser fuentes primarias de información, útiles para la reconstrucción de la memoria de una comunidad.

Valor jurídico o legal: Valor del que se derivan derechos y obligaciones legales, regulados por el derecho común y que sirven de testimonio ante la ley.

Valor permanente o secundario: Cualidad atribuida a aquellos documentos que, por su importancia histórica, científica y cultural, deben conservarse en un archivo.

Valor primario: Cualidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativos, fiscales, legales y/o contables.

Valor técnico: Atributo de los documentos producidos y recibidos por una institución en virtud de su aspecto misional.

Valoración documental: Labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

Unidades de correspondencia: unidades que gestionan de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones en el nivel central y Defensorías Regionales.

ACTIVIDADES

1. GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Las comunicaciones oficiales en la Defensoría del Pueblo son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente, independientemente del medio utilizado.

En la Defensoría del Pueblo las comunicaciones oficiales, se dividen en:



Ver. [Procedimiento GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales](#).

Nota: Para la radicación de comunicaciones oficiales en las dependencias que tienen implementado el SGDEA se debe atender lo establecido en el Manual disponible en ORFEO (Opciones - Ayuda)

1.1. Comunicaciones Oficiales Recibidas

Son las comunicaciones dirigidas a la Defensoría del Pueblo y/o a sus servidores públicos jefes de dependencia o Regionales, las cuales son recibidas a través de los siguientes canales:



- Ubicadas en el nivel central y en cada una de las defensorías regionales

- En las unidades de correspondencia, se reciben las comunicaciones oficiales que son entregadas personalmente por ciudadanos , empresas de mensajería y dependencias.

- El horario de atención de la ventanilla de correspondencia en el nivel central es de 8:00 AM a 4:00 PM jornada continua de lunes a viernes.

- En las Defensorías Regionales el horario será establecido por el Defensor Regional conjuntamente con la Subdirección de Talento Humano.

• Unidades de correspondencia



La Defensoría cuenta con las siguientes cuentas de correo electrónico para recepción las comunicaciones oficiales:

atencionciudadano@defensoria.gov.co, administrada por el Grupo de Recepción y Análisis de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas DNATQ

Buzon.pqrsdf@defensoria.gov.co, administrado por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano de la Secretaria General.

Las Defensorías Regionales dispondrán de una cuentan de correo electrónico para la recepción de comunicaciones oficiales

• Correo Electrónico.



En la página web de la Entidad se encuentra disponible el formulario de PQRSDF.

Los ciudadanos y personas jurídicas pueden por este canal formular sus PQRSDF.

Este canal es administrado por el Grupo de Recepción y Análisis de la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas DNATQ

• Formulario Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

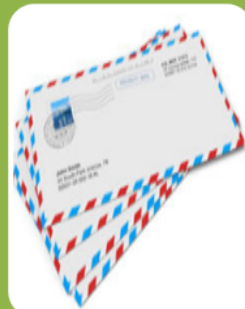
- **Línea Telefónica.**



En Línea telefónica número 3147300 extensión 2101, se reciben las PQRSDf relacionadas con la gestión de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

Esta línea es administrada por el Grupo de Servicio, Transparencia y Participación del Ciudadano.

- **Código Postal.**



Solicitud escrita al Código Postal en Bogotá 110231

1.1.1. Recepción de Comunicaciones Oficiales Recibidas.

En el nivel central y defensorías regionales se debe habilitar un espacio adecuado y de acceso restringido para la recepción de comunicaciones oficiales.

Los responsables de atender las unidades de correspondencia del Nivel Central y Defensorías Regionales deben atender lo dispuesto en el procedimiento [GD-P01- Gestión de Comunicaciones Oficiales](#) y los siguientes lineamientos.

1. Verificar que las comunicaciones recibidas estén dirigidas a la Defensoría del Pueblo y tengan los anexos completos. Cuando se evidencie que hacen falta anexos, se deberá indicar al peticionario los faltantes, si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando

constancia de los requisitos o documentos faltantes al momento del registro en el SGEDA o formulario [GD-P01-F02 Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas](#).

2. Verificar que las comunicaciones oficiales externas contengan la siguiente información:

- Designación de la autoridad a la que se dirige
- Nombres y apellidos completos del solicitante
- Razón social (persona jurídica)
- Número de Identificación (tarjeta de identidad, cedula de ciudadanía o extranjería, NIT)
- Dirección de correspondencia para el envío de la respuesta, (si el documento no contiene la dirección y fue recibido personalmente se deberá solicitar al peticionario escribirla de forma clara en la parte inferior de la comunicación).
- Número telefónico
- Correo electrónico (opcional)
- Objeto de la petición
- Firma del peticionario.

3. Verificar que las comunicaciones oficiales externas recibidas sean iguales a las copias presentadas.

4. Los anexos recibidos deberán estar foliados.

5. El uso del sello se utilizará así:

- En el Nivel central y regionales que cuentan con el SGDEA se utiliza para sellar las guías de mensajería y/o planillas de los mensajeros, así mismo para las comunicaciones oficiales recibidas como plan de contingencia cuando el sistema presente fallas/suspensión.
- Regionales que no cuentan con el SGDEA para sellar las guías de mensajería y/o planillas de los mensajeros y para la asignación de los números de radicación en las comunicaciones oficiales recibidas.

6. Todos los paquetes o sobres recibidos deben ser abiertos antes de la radicación, se deberá contar con el apoyo de la empresa de vigilancia para abrir sobres y paquetes cuando se desconozca la información del remitente.

7. En ningún caso se podrá rechazar la recepción de las comunicaciones oficiales por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

8. Las comunicaciones oficiales que sean recibidas personalmente en las dependencias o en jornadas descentralizadas, deberán ser entregadas en las unidades de correspondencia para proceder con el registro y la radicación.

9. Las peticiones que se reciban en los correos electrónicos personales institucionales deberán ser remitidos a la cuenta de correo electrónico asociada al SGDEA para su respectivo registro y radicación (aplica para las dependencias y regionales que cuenta con el SGDEA).
10. Las comunicaciones oficiales recibidas por correo electrónico en las dependencias y regionales que no cuentan con el SGDEA deberán ser impresas y entregadas en las unidades de correspondencia para proceder con el registro y la radicación.
11. En la recepción de valijas en el nivel central y regional, se debe validar la información registrada en formulario [GD-P01-F01 Planilla Interna Valija](#) y firmarlo de conformidad con las observaciones del caso. Cualquier novedad que se presente en la entrega de valijas en las Defensorías Regionales deberá ser reportada al Grupo de Gestión Documental a la cuenta de correo electrónico gestiondocumental@defensoria.gov.co.

1.1.2. Registro de comunicaciones oficiales.

Para el registro de las Comunicaciones Oficiales Recibidas en la Defensoría del Pueblo, deben atender lo siguiente:

- Las Defensorías Regionales que no tienen sistema de gestión documental implementado, deben diligenciar el *Formulario* [GD-P01-F02 Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas](#), así mismo en caso de presentarse fallas o caídas en el sistema, las regionales que ya tienen sistema implementado, deberán registrarlas como plan de contingencia en este formulario.
- El direccionamiento de las comunicaciones recibidas se realiza de acuerdo con las funciones de cada dependencia.
- Las Defensorías Regionales que ya tienen sistema de gestión documental implementado, deberán registrar en el SGDEA la información de la comunicación oficial recibida de acuerdo con los siguientes campos:

- Persona / Entidad: este campo se autocompleta de acuerdo con la selección del campo de identificación
- País: seleccionar de la lista desplegable
- Departamento: seleccionar de la lista desplegable
- Municipio: seleccionar de la lista desplegable
- **Referencia:** Descripción del contenido de la comunicación oficial recibida (mínimo 15 caracteres)
- **Medio de recepción/envió:** Seleccione el medio de recepción de acuerdo con la lista desplegable.
- **No. De folios:** cantidad de hojas que conforman la comunicación oficial recibida incluidos los anexos
- **Observación:** incluir información adicional respecto a la documentación recibida.
- **Descripción de anexos:** descripción de los anexos adjuntos a la radicación
- **Tipo de petición:** seleccionar de acuerdo con el contenido de la comunicación oficial el tipo de petición que corresponda, esta acción asigna el término de vencimiento de conformidad con normatividad vigente.
- **Buscar por dependencia:** seleccionar la dependencia que debe dar trámite a la comunicación oficial
- **Enrutador:** seleccionar el funcionario de la dependencia asignado para el respectivo trámite.
- **Copias:** seleccionar el funcionario al cual se le enviara copia de la comunicación oficial recibida.

Nota 1: En caso de que la comunicación oficial se reciba y no esté dirigida a la Defensoría del Pueblo o no sea de su competencia, se deberá remitir a la persona natural o jurídica que corresponda mediante una comunicación oficial y se enviará copia de la comunicación al remitente informando la gestión realizada. Revisar la normatividad vigente que reglamenta el ejercicio del derecho de petición.

1.1.3. Registro y radicación de Comunicaciones Oficiales Recibidas.

- La radicación de comunicaciones oficiales recibidas en la Defensoría del Pueblo consiste en la asignación automática de un número único consecutivo de radicación, atendiendo los lineamientos establecidos en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación (ver normograma).
- Para la radicación de comunicaciones oficiales recibidas en las Regionales que no cuentan con el SGDEA, se debe llevar un registro del consecutivo numérico, iniciando el 02 de enero y terminando el 31 de diciembre del mismo año, para lo cual se diligencia el [Formulario GD-P01-F02 Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas](#)
- No se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de las comunicaciones oficiales, respetando de esta forma el derecho de turno.

- En las Regionales no se deben conformar carpetas con consecutivos de comunicaciones oficiales recibidas, pues estas se deben repartir en físico y original a los profesionales responsables de su trámite, quienes reciben dichos documentos deben archivarlos en la carpeta correspondiente del trámite y clasificarla de acuerdo con la Tabla de Retención Documental vigente.

Para el Nivel Central y Regionales que cuenta con el SGDEA, el número de radicación está conformado por 17 dígitos (20190050050329772) que indican lo siguiente:

- Los cuatro (4) primeros dígitos corresponden al año (ej. 2019)
- Los siguientes seis (6) dígitos corresponden al código de la dependencia (ej. 005005)
- Los siguientes seis (6) dígitos corresponden al consecutivo único a nivel nacional (ej.032977)
- El último dígito indica lo siguiente: 1- Salidas, 2- Entradas - 3- Internos



DEFENSORIA DEL PUEBLO



Al contestar cite: 20190050050329772

fecha radicado: 05-apr-2019 02:27 pm Folios: 1

Dependencia: 5005/GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL

Remitente: YAZMIN GOMEZ AGUDELO-DEFENSORIA REGIONAL CAI

Anexos: 0

- Se deben imprimir dos (2) stickers de radicación, uno para el documento original y otro para la copia que se lleva el peticionario (Nivel Central y Regionales que tienen SGDEA).
- Las Regionales que no cuentan con el SGDEA, deberán escribir el número de radicación con esfero de tinta negra al lado del sello de recibido, colocando el nombre en letra legible de quien recibe y la fecha del recibido.

1.1.4. Digitalización de Comunicaciones Oficiales.

- Realizar la digitalización completa de las comunicaciones oficiales recibidas con sus respectivos anexos, (Nivel Central y Regionales que tienen SGDEA).

1.1.5. Distribución de Comunicaciones Oficiales

- La distribución se debe realizar diariamente de acuerdo con los horarios de recorrido establecidos en el nivel central y Regionales.
- Los documentos que tienen términos de vencimiento urgente como: tutelas, acciones de nulidad y cumplimiento, etc. serán entregados de forma inmediata a la dependencia

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

competente, listando el número de radicación en el formulario [GD-P01-F02 Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas](#).

- La entrega de las comunicaciones oficiales recibidas se realiza con la planilla de entrega generada por el SGDEA, en las regionales que no cuentan con el sistema la entrega se realiza en el formulario [GD-P01-F02 Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas](#).
- El servidor público responsable de recibir las comunicaciones oficiales en cada dependencia del nivel central o regional debe firmar la entrega con nombre, fecha y hora de recibido, igualmente debe validar de manera inmediata que los documentos recibidos sean de su competencia. En caso de no recibir las comunicaciones oficiales en el momento de la distribución, el funcionario responsable del reparto enviará correo electrónico al servidor responsable con copia al jefe inmediato, dejando constancia de la fecha y hora en la que se efectuó el recorrido con el fin de que se acerque a recibirlas en la unidad de correspondencia.
- Los servidores públicos no se podrán negar a recibir las comunicaciones oficiales, dichas comunicaciones hacen parte de la conformación de los archivos de gestión.




1.1.6. Devolución Interna de Comunicaciones Oficiales Recibidas

- Una vez recibidas las comunicaciones por las dependencias, es responsabilidad del servidor público asignado para el recibo de la correspondencia, revisar y clasificar las mismas. En caso que la comunicación oficial no sea de su competencia, la dependencia deberá devolver inmediatamente al Grupo de Gestión Documental o responsable de la unidad de correspondencia en la regional, dejando la novedad en el formulario [GD-P01-F02 Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas](#).
- Cuando la devolución de comunicaciones oficiales por competencia sea posterior, las dependencias deben realizar la entrega del documento físico a la dependencia competente o al Grupo de Gestión Documental, para lo cual se debe diligenciar el formulario [GD-P01-F03 Devolución de Comunicaciones Oficiales por Competencia de Otra Dependencia](#). El Grupo de Gestión Documental dejará la constancia del traslado en el SGDEA.

Nota: Es responsabilidad de los servidores dar traslado oportuno de las comunicaciones oficiales que no son de su competencia, es importante tener presente el vencimiento de términos.

1.1.7. Trámite de Comunicaciones Oficiales Recibidas

- Es responsabilidad de cada servidor de la Defensoría del Pueblo, dar respuesta a las peticiones en los términos establecidos por la Ley. Ejemplo:

Tipo de petición	Días hábiles	
PQRSDF	15	 En términos
Petición de documentos	10	
Petición de información	10	
Peticiones entre autoridades	10	 Próximo a vencer
Consultas	30	
Honorables Congresistas	5	
Acciones judiciales	En su contenido establece la fecha del vencimiento	 Vencido

- El SGDEA presenta el semáforo de vencimiento (en términos, próximos a vencer y vencidos).
- El trámite realizado con cada una de las comunicaciones oficiales deberá quedar registrado en el SGDEA.
- Se deben finalizar el trámite de cada una de las comunicaciones oficiales tanto de entrada como de salida en el SGDEA dejando un comentario del trámite efectuado.
- Cuando una comunicación oficial recibida **no requiera** respuesta, se debe realizar la finalización del radicado en el SGDEA dejando una nota aclaratoria que indique el motivo por el cual no se emite respuesta.

1.2. Comunicaciones Oficiales Enviadas

Son las comunicaciones que producen las dependencias de la Defensoría del Pueblo, como resultado de sus actividades y/o respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos y/o entidades.

- Para su elaboración se debe utilizar la **plantilla de Oficio/Carta**, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad y las disponibles en el SGDEA.
- En el pie de página de la **plantilla de Oficio/Carta** se debe colocar la dirección, municipio, departamento, y número telefónico de acuerdo con la información de cada regional, para el Nivel Central se deben colocar la dirección de la sede centro. (Las plantillas generadas por el SGDEA incluyen por defecto la información en el pie de página).
- Las comunicaciones oficiales que no cumplan con la plantilla de carta/oficio del SGC y que no contengan los anexos enunciados serán devueltas por las unidades de correspondencia para su respectiva corrección.
- En la **plantilla de Oficio/Carta** se debe colocar la información completa del destinatario

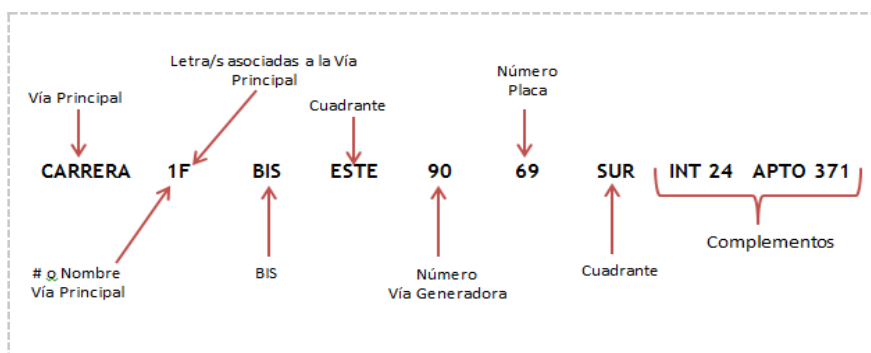
Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

- Título (Doctor(a),
- Señor(a), etc.),
- Nombres y apellidos,
- Cargo,
- Entidad,
- Dirección o correo electrónico,
- Ciudad y Departamento
- Estructura de dirección para envío de comunicaciones oficiales enviadas.

- De acuerdo con la información suministrada por la empresa de mensajería, se debe tener presente la siguiente estructura en las direcciones para evitar devoluciones.



1. Los complementos van al final de la dirección.
2. Evitar utilizar la palabra indicador de número como N, N., No. N°, etc. o de cardinalidad 7º, 3ª
3. Escribir el nombre de las vías completos y sin tildes.
4. Cada sección de la dirección debe ir separada por un espacio.
5. Escribir el nombre de los cuadrantes completos.

- Utiliza las siguientes abreviaturas en la dirección:

ABREVIATURA	EQUIVALENCIA
CL	CALLE
KR	CARRERA
AV	AVENIDA

ABREVIATURA	EQUIVALENCIA
CRT	CARRETERA
CIRCUNVALAR	CIRCUNVALAR
MANGA	MANGA

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

AK	AVENIDA CARRERA
AC	AVENIDA CALLE
AU	AUTOPISTA
DG	DIAGONAL
TV	TRANSVERSAL
AVIAL	ANILLO VIAL
CIR	CIRCULAR
CLJ	CALLEJON

KM	KILOMETRO
FCA	FINCA
MZ	MANZANA
VDA	VEREDA
VÍA	VIA
HDA	HACIENDA
CTGO	CORREGIMIENTO
AER	AEROPUERTO

- Las comunicaciones deberán ser firmadas por los servidores autorizados mediante resolución 085 de 2014 y/o comunicaciones que den alcance a la misma.
- Registrar en el asunto el número de radicación de entrada, para la conformación de los expedientes en el SGDEA y la trazabilidad de estos.
- Cualquier comunicación oficial (respuesta al peticionario, salida a una entidad externa o persona natural, o memorando), que se proyecte y se firme digitalmente en el SGDEA, deberá ser enviada a través de este medio al correo electrónico del destinatario si se conoce, de lo contrario será impresa una única vez para envío a través de la empresa de mensajería.

Por lo anterior no será necesario imprimir una segunda copia para archivar en el expediente físico, dado que la comunicación nace digital y en efecto se conservará digital en el sistema de gestión documental como parte del expediente electrónico creado.

- La cantidad de copias de las comunicaciones oficiales debe ser igual a la cantidad de destinatarios mencionados para copias.
- Las comunicaciones oficiales enviadas radicadas por las dependencias del Nivel Central y en las Regionales que tienen el SGDEA no deberán ser fechadas, ni numeradas, el número y fecha de la radicación son asignadas por el sistema de forma automática.
- Todas las comunicaciones oficiales enviadas generadas en las dependencias en el nivel central deben ser entregadas a la unidad de correspondencia con el formulario [GD-P01-F04 Entrega de Comunicaciones Externas e Internas](#) cumpliendo lo siguiente:
 - Original y una copia para las dependencias que no cuentan con SGDEA, las dependencias que cuentan con SGDEA solo entregaran la comunicación oficial que se debe enviar por la empresa de mensajería.
 - Cuando se envíen copias adicionales se deberán elaborar sobres
 - Cuando las comunicaciones oficiales a enviar tengan más de cinco (5) folios y/o tenga carácter de confidencial o reservado, los servidores públicos de la dependencia responsable del trámite deberán elaborar los respectivos sobres.

- La información del destinatario registrada en la comunicación oficial deberá ser igual a la registrada en el sobre.
- Los anexos deben ser foliados por parte de la dependencia responsable del trámite.
- La unidad de correspondencia del nivel central llevará el control de las comunicaciones oficiales para enviar en el formulario [GD-P01-F05 Recibo de Comunicaciones Oficiales para enviar](#)
- Todas las comunicaciones oficiales enviadas generadas en las dependencias que tienen SGEDA deben ser entregadas a las unidades de correspondencia para que sean recibidas directamente en el SGEDA en el módulo de **Envíos y devoluciones**.
- Para la radicación de comunicaciones oficiales enviadas en las Regionales que no cuentan con el SGEDA, se debe llevar un registro único del consecutivo numérico, iniciando el 01 de enero y terminando el 31 de diciembre del mismo año, al inicio de cada año el número de consecutivo inicia en 1. Para lo cual se diligencia el *Formulario* [GD-P01-F06 Control de Comunicaciones Oficiales Enviadas](#).
- Las Regionales que cuentan con el SGEDA deben registrar los siguientes campos en el módulo de correspondencia salida:

* Campos Obligatorios

Radicación Salida (Dep 5005) DD / MM / AAAA 03 / 07 / 2019 Radicar Comunicación

• Por favor use el siguiente formulario para **buscar** el remitente o destinatario por cualquiera de los siguientes campos.
• Si el remitente o destinatario no aparece en la búsqueda por favor haga click en el boton **Nuevo** y llene los campos.

Nuevo Personas * Identificación Nombre Teléfono Correo Electronico

Identificación	Documento	Nombres y apellidos	Empresa	Telefono	Dirección	Correo Electronico	Persona / Entidad	Pais	Departamento	Municipio
-	Cedula de						Per	COLOMBIA	D.C.	BOGOTA

* Referencia

Medio Recepción / Envío Ventanilla No. Folios

Observaciones

Descripción Anexos

*Buscar dependencia por número 5005-GRUPO DE GESTION DOCUM

Radicar Comunicación

- **Tipo de identificación:** tipo de documento de identificación
- **Número de identificación:** número de identificación. Requerido y numérico
- **Nombres y apellidos:** se refiere al destinatario de la comunicación oficial
- **Empresa:** se refiere al nombre de la entidad a la cual se dirige la comunicación oficial

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

- **Teléfono:** número de teléfono. Opcional
 - **Dirección:** dirección de domicilio.
 - **Correo electrónico:** Opcional
 - **País:** país de residencia.
 - **Departamento:** departamento de residencia.
 - **Municipio:** municipio de residencia.
 - **Referencia:** descripción del contenido de la comunicación oficial.
 - **Observación:** incluir información adicional de la comunicación oficial
 - **Medio de envío:** medio por el cual se enviará la comunicación oficial.
 - **Folios:** número de folios incluidos los anexos
 - **Descripción de anexos:** descripción de los anexos adjuntos a la radicación
- Las comunicaciones de carácter reservado deberán ser calificadas en el SGDEA con el nivel de seguridad Clasificado (todos los usuarios de la misma dependencia tienen acceso) o Reservado (Solo el usuario actual y el jefe de dependencia tienen acceso).
 - Cuando una comunicación oficial no tenga dirección o correo electrónico de notificación, se radicará en el SGDEA, dejando esta observación.
 - Las unidades de correspondencia en las Defensorías Regionales que no cuentan con SGDEA suministrarán el número de radicado consecutivo para que sea registrado en las comunicaciones oficiales.
 - El Grupo de Gestión Documental solo recibe los envíos con destino a Regionales y terceros como ciudadanos y entidades públicas o privadas. Las comunicaciones internas en el Nivel Central deberán ser entregadas directamente por las dependencias.

Nota 1. Dar estricto cumplimiento al memorando suscrito por la Dirección Nacional de Defensoría Pública de fecha 20 de enero de 2016 relacionado con las restricciones de envío de correspondencia por parte de contratistas de Defensoría Pública.

Para efecto de las comunicaciones que, en desarrollo de las obligaciones contractuales, deban sostener los operadores de Defensoría Pública con los usuarios del servicio o con las autoridades judiciales y/o administrativas, en general deberá realizarse directamente por el contratista sin utilizar el sistema de correspondencia de la entidad.

1.2.1. Horario Entrega de Comunicaciones Oficiales para Enviar en el Nivel Central

Deberán ser entregados por las diferentes dependencias al Grupo de Gestión Documental en el siguiente horario para proceder con la radicación y alistamiento para el envío:



- **Servicio Al Día**
 - Correspondencia de carácter urgente, que será entregada el mismo día, aplica para la ciudad de Bogotá.
- **PostExpress**
 - Servicio de mensajería con el cual los envíos llegan a las principales ciudades del país, el tiempo estimado de entrega de 1 a 3 días.
- **Certificado**
 - Servicio de correo con el cual los envíos llegan todo el territorio nacional, el tiempo estimado de entrega de 1 a 5 días.
- **Encomienda**
 - Servicio de correo que permite hacer envíos de paquetería y mercancía a todo el territorio nacional, el tiempo estimado de entrega de 1 a 5 días.
- **Paquetería**
 - Servicio para envíos entre principales poblaciones del país, el tiempo estimado de entrega de 1 a 3 días.

Nota: Las comunicaciones que se entreguen después del horario establecido, serán recibidas con fecha del día hábil siguiente.

1.2.2. Imposición de Correo

- El envío de comunicaciones oficiales para ciudadanos y otras entidades en el nivel central, deberá ser registrado en el sistema de imposición de correo de la empresa de mensajería contratada.
- La unidad de correspondencia del nivel central debe imprimir las órdenes de servicio que genera el sistema y entregar 2 copias al transportador de correspondencia al momento de la recolección de los envíos.
- En las Regionales se debe utilizar el formulario [DOC-EXT-01 Planilla para la imposición de envíos.](#)
- En el nivel central cuando el sistema de imposición de envíos presente fallas/suspensión se podrá utilizar [DOC-EXT-01 Planilla para la imposición de envíos.](#)

1.2.3. Devolución de Comunicaciones Oficiales Enviadas.

De acuerdo con la información suministrada por la empresa de mensajería, las causas de devolución pueden ser las siguientes:

CERRADO	Una vez localizada la dirección de destino no se puede contactar al destinatario ya que el lugar se encuentra cerrado.
DESCONOCIDO	Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía manifiesta no conocer al usuario destinatario.
DIRECCIÓN ERRADA	Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o no exista.
NO EXISTE NÚMERO	La dirección relacionada en el envío o la guía para realizar la entrega no existe en la nomenclatura del sitio de destino.
NO RECLAMADO	Una vez dejado el envío en lista de correo, este no es reclamado por su destinatario.
NO RESIDE	Una vez localizada la dirección no se puede contactar al destinatario debido a que no reside en esa dirección.
REHUSADO	Se realiza el intento de entrega del envío y el destinatario se niega a recibirlo.

FUERZA MAYOR	El envío no pudo ser entregado, por situaciones o hechos que no se pueden prever y tampoco evitarse, ejemplo eventos de la naturaleza o la alteración del orden público.
FALLECIDO	Una vez localizada la dirección de destino no se puede contactar al destinatario en esta debido a que falleció.
NO CONTACTADO	Se realiza por parte del centro de verificación y entregas llamada telefónica a fin de confirmar los datos de destinatario lo cual no es posible. Esta motivación se realiza a pruebas aleatorias de los envíos y no a todas las devoluciones.

- La causa de la devolución queda registrada en las guías de imposición.
- La ventanilla única de correspondencia del Nivel Central y Regionales hará la entrega de las devoluciones a la dependencia productora, para lo cual, se debe diligencia [GD-P01-F09 Devolución de Comunicaciones Oficiales Enviadas](#). El Grupo de Gestión Documental del nivel central y las Regionales que tienen el SGDEA realizarán la respectiva devolución en el módulo de **Envíos y Devoluciones**.
- La dependencia o el servidor público que recibe la devolución debe validar si es necesario volver a realizar el envío o si es necesario solicitar al Grupo de Gestión Documental control de calidad a la empresa de mensajería contratada a través del correo electrónico gestiondocumental@defensoria.gov.co

1.3. Comunicaciones Oficiales Internas

Son las comunicaciones que producen las dependencias de la Defensoría del Pueblo y tienen como destino otras dependencias o sedes regionales. Únicamente se consideran Comunicaciones Oficiales Internas, los memorandos.

- Para su elaboración se debe utilizar la plantilla de **Memorando**, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad y el SGDEA (Internos). Las comunicaciones que no cumplan con el formato y no contengan los anexos enunciados serán devueltos por su respectiva corrección.
- Las comunicaciones deberán ser firmadas por los servidores autorizados.
- Las comunicaciones oficiales internas entre dependencias del Nivel Central serán entregadas por la dependencia productora.
- Las dependencias y regionales que cuentan con e SGDEA solo deberán realizar la impresión de las comunicaciones oficiales que por la naturaleza de sus anexos (elementos tangibles que no se pueden enviar digitales), se requieran enviar físicamente. No deberán realizar impresión de comunicaciones para conformar archivos físicos, dichas comunicaciones quedan almacenadas en el expediente electrónico en el SGDEA.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

- Las comunicaciones que se deban enviar a las sedes Regionales desde el Nivel Central o viceversa, deberán ser entregadas en el horario establecido en este instructivo.
- Todas las comunicaciones oficiales internas generadas en las dependencias que tienen SGDEA deben ser entregadas a las unidades de correspondencia para que sean recibidas directamente en el SGEDA en el módulo de **Envíos y devoluciones**.
- Las dependencias que no cuentan con el SGDEA deberán entregar en la unidad de correspondencia las comunicaciones oficiales internas cumpliendo lo siguiente:
 - Original y una copia, el original se envía a la dependencia o regional destinataria y la copia que se devolverá al funcionario remitente para el archivo
- Todas las comunicaciones oficiales internas deberán ser registradas y radicadas en el SGEDA o en el formulario [GD-P01-F7 Comunicaciones Oficiales Internas](#).
- Para el envío de comunicaciones entre Regionales y Nivel Central se debe utilizar las valijas, el contenido de las mismas debe ir relacionado en el formulario [GD-P01-F01 Planilla Interna Valija](#).
- Al momento de recibir las valijas en el nivel central y regional se debe validar su estado (abierta, rasgada etc.) y verificar que el precinto de seguridad no esté vulnerado, en caso de presentarse alguna novedad, esta deberá ser reportada de manera inmediata al correo electrónico gestiondocumental@defensoria.gov.co.
- En las unidades de correspondencia del nivel central o regional, se debe validar el contenido de la valija, verificando que coincida lo registrado en el formulario [GD-P01-F01 Planilla Interna Valija](#) con los documentos recibidos, si se evidencia alguna novedad, se deberá dejar la observación en la misma, el formulario deberá ser firmado y devuelto al nivel central o la regional correspondiente de manera periódica sin acumular formularios en la próxima valija que se envíe.
- La entrega de las valijas a la empresa de mensajería se realiza a través del diligenciamiento del formulario externo [DOC-EXT- 02 Planilla Control de Recolección de Usuario](#).
- La regionales deben garantizar la circulación de las valijas entre sedes, no pueden tener más de tres valijas de reserva en cada regional y deberán informar al correo electrónico gestiondocumental@defensoria.gov.co con anticipación los inconvenientes que se presenten con el envío y recolección de las mismas.
- Las ventanillas únicas de radicación que no cuentan con el SGDEA entregarán a la dependencia la copia de las comunicaciones internas inmediatamente.
- Finalizar el trámite de las comunicaciones oficiales en el SGDEA, esta actividad estará a cargo de cada servidor público.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1


1.3.1. Uso y seguimiento de valijas

1. Una vez el operador de correspondencia entregue las valijas en la regional o en el nivel central, se debe revisar que se encuentren en perfecto estado, debidamente cerradas con precinto de seguridad, en caso de presentarse cualquier novedad, se debe informar de inmediato al Grupo de Gestión Documental con registro fotográfico al correo electrónico gestiondocumental@defensoria.gov.co.
2. Elementos de prohibida circular en las valijas:
 - a. Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país de destino o convenios o acuerdo internacionales consagren como de prohibida circulación por el servicio de correos.
 - b. Las materias explosivas, inflamables o peligrosas como municiones, fuegos artificiales, detonadores, cohetes, petardos entre otros.
 - c. Los animales vivos y los muertos no disecados, como excepción de las abejas, las sanguijuelas y los gusanos de seda. Los parásitos y los destructores de insecto nocivos canjeados entre instituciones científicas reconocidas.
 - d. Dinero en efectivo y otros objetos de valor, tales como monedas, platino, oro y plata manufacturada o no, billetes representativos de moneda o cualquier otro valor al portador, piedras finas o cualquier objeto preciosos.
 - e. Armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, además las máquinas para acuñar moneda, los esqueletos para billetes de bancos, salvo el caso de que se trate de envíos remitidos oficialmente.
 - f. Los objetivos que por su naturaleza o embalaje puedan ocasionar daño a los empleados del correo, o puedan manchar o deteriorar los demás envío con los cuales se empacan conjuntamente.
3. Es importante recordar que este servicio es de uso institucional y que la entidad asume los costos derivados del mismo, por tanto, no se pueden remitir comunicaciones o elementos de carácter personal como regalos, prendas de vestir o alimentos que puedan llegar a deteriorar los documentos.
4. Dado que el material de las valijas no garantiza la seguridad de elementos frágiles, tampoco es viable utilizar este servicio para enviar equipos de tecnología u otros que se puedan ver afectados en el proceso de transporte. Para tal fin se debe utilizar el servicio de encomienda o paquetería.

5. El seguimiento a la trazabilidad de documentos remitidos por operadores de mensajería diferentes al contrato por la Defensoría del Pueblo será responsabilidad de cada regional.

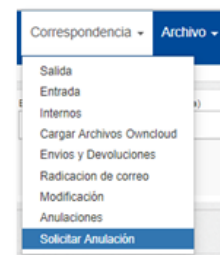
1.4. Envío de Paquetería y Encomiendas

- Los servicios de paquetería, encomienda y envíos internacionales a realizar por parte de las Regionales, deberán ser aprobados por el Grupo de Gestión Documental, para lo cual se debe enviar un correo electrónico a la cuenta gestiondocumental@defensoria.gov.co con las especificaciones de la necesidad así:
 - Cantidad de cajas o equipos para enviar
 - Por cada caja o equipo de debe describir; peso y medidas (alto, ancho y largo).
- Respecto a los envíos de paquetería y encomienda enviados desde el nivel central a las regionales, se debe validar por parte de las Regionales su contenido antes de sellar las guías de imposición, en caso de presentarse alguna novedad se debe informar inmediatamente al transportista de la empresa de mensajería y al Grupo de Gestión Documental a la cuenta de correo gestiondocumental@defensoria.gov.co con el fin de realizar la reclamación respectiva ante la empresa contratada.
- Cada dependencia debe realizar el embalaje y marcación de las cajas o paquetes para enviar así:
 - Destinatario
 - Doctor, señor, coronel etc.
 - Nombres y apellidos
 - Cargo (si aplica)
 - Entidad (si aplica)
 - Dirección
 - Ciudad - Departamento
 - Remitente
 - Doctor(a)
 - Nombres y apellidos
 - Cargo
 - Dependencia
 - Defensoría del Pueblo
 - Dirección
 - Ciudad - Departamento

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GD-IO1
		Versión: 2
	INSTRUCTIVO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	Vigente desde: 05/07/2019

1.5. Anulación de Radicación de Comunicaciones Oficiales

- La anulación de comunicaciones oficiales en el SGDEA únicamente podrá ser realizada por el responsable del Grupo de Gestión Documental y se debe solicitar la anulación directamente en el SGDEA en el módulo **Correspondencia - Solicitud de Anulación**, solo se podrán anular comunicaciones oficiales enviadas e internas, no de entrada.
- El Grupo de Gestión Documental generará mensualmente las actas de anulación de radicados en el SGDEA.



1.6. Plan de Contingencia Registro y Radicación de Comunicaciones Oficiales

Cuando se presenten fallas o suspensión del SGDEA se deberá realizar las siguientes actividades:

Registro y radicación de comunicaciones oficiales recibidas:

- Informar a los ciudadanos en el momento de hacer la recepción, las fallas o la suspensión temporal del sistema y suministrar el número telefónico de la ventanilla única de radicación, donde podrán consultar posteriormente el número de radicación asignado por el SGDEA y la dependencia a la cual fue asignada para su trámite.
- Registrar la información de cada una de las comunicaciones oficiales en el formulario [GD-P01-F02 Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas](#), para proceder con la entrega.
- Cuando el sistema se reestablezca se debe realizar la radicación oficial, de acuerdo a la información registrada en el formulario [GD-P01-F02 Control de Comunicaciones Oficiales Recibidas](#), en el formulario se debe diligenciar el número de radicación suministrado por el SGDEA.

1.7. Política de Uso Racional y Eficiente del Papel y Tóner

Se debe dar estricto cumplimiento a las instrucciones mencionadas en la circular 012 de 2016 “Políticas de uso racional y eficiente del papel y tóner”.

- Enviar todas las comunicaciones internas informativas, a través de las cuentas institucionales de correo electrónico.
- Buenas prácticas en el uso del papel
 - Fotocopiar e imprimir a doble cara.
 - Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

05/10/2015

- Elegir el tamaño y fuentes pequeñas
- Configuración correcta de las páginas
- Revisar y ajustar los formatos
- Lectura y corrección en pantalla
- Evitar copias e impresiones innecesarias
- Guardar archivos no impresos en el computador
- Conocer el uso correcto de impresoras y fotocopadoras
- Reutilizar el papel usado por una cara para documentos de apoyo, los documentos de archivo en la Defensoría del Pueblo no podrán ser impresos en papel reutilizable.
- Reciclar

1.8. Producción Documental - Uso de Tintas

Para la producción documental en la Defensoría del Pueblo se tendrá en cuenta el concepto técnico número 2-2018-04955 del 30/04/2018 emitido por el Archivo General de la Nación y la circular 013 de 1999 así:

“La documentación que por criterios archivísticos, características y valores primarios o secundarios, se establezca que es o puede ser potencialmente de conservación permanente, se debe tener en cuenta: NO UTILIZAR MICROPUNTAS O ESFEROS DE TINTA HUMEDA (Tinta Roller Ball o Pluma Fuente entre otros) PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL.

Tales bolígrafos por la clase de colorantes y solvente que contienen son solubles en agua, tienden a expandirse, perder su coloración en corto tiempo y aún en condiciones estables de almacenamiento presentan pérdida de legibilidad en la información. Esta situación ha sido detectada en documentos producidos recientemente por oficinas del Archivo.

El SHARPIE NO DEBE USARSE PARA FIRMA DE DOCUMENTOS OFICIALES, este tipo de tinta es especial para superficies LISAS y NO POROSAS (vidrio, plástico, metal), características que no posee el soporte papel, cuya principal prioridad es la porosidad, la cual permite junto con las condiciones ambientales que estas tintas vayan penetrando a través de los poros y con el tiempo tiendan a expandirse y desaparecer”

2. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

La organización de los archivos en la Defensoría del Pueblo debe ser realizada por todos los servidores públicos.

Acuerdo 038 de 2002 - Responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos. El servidor público será responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones.

Todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública (ver normograma).

Acuerdo 042/2002 El respectivo jefe de la oficina será el responsable de velar por la organización, consulta, conservación y custodia del archivo de gestión de su dependencia, sin perjuicio de la responsabilidad señalada en el numeral 5 de la ley 734 de 2002 para todo servidor público.

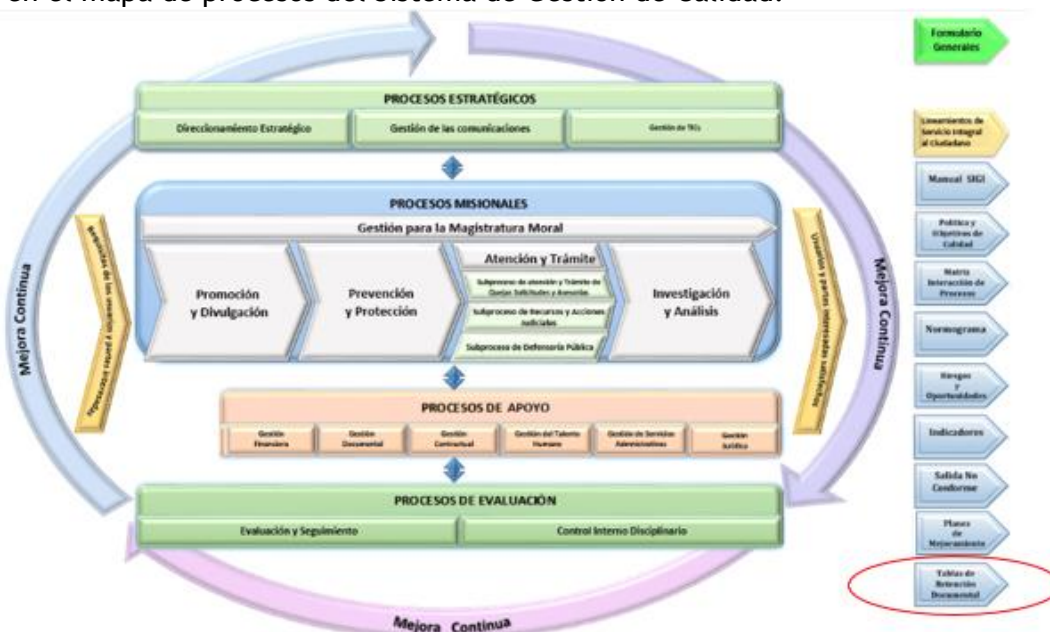
Los criterios para la organización de los archivos de gestión están establecidos en el Acuerdo No.042 del 31 de octubre de 2002 el Archivo General de la Nación (ver normograma).

El mismo acuerdo en su artículo 2° establece la obligatoriedad de la organización de los archivos de gestión de conformidad con sus **Tablas de Retención Documental**. Y en concordancia con los manuales de procedimientos y funciones de la respectiva entidad

Ver. [Procedimiento GD-P02-Organización de Archivos](#)

2.1. Criterios para la Organización del Archivo de Gestión

Para iniciar con la organización de los archivos físicos y electrónicos en el SGDEA se debe identificar al Tabla de Retención Documental vigente y aprobada de cada dependencia, estas se encuentran publicadas en el mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad.



Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

Página 34 de 84

La clasificación documental es la labor muy importante en la organización de los archivos, allí se identifican y establecen las **series y subseries documentales** a las cuales pertenecen los documentos producidos o recibidos en cada dependencia.

La clasificación se basa en los principios de procedencia (identifica los creadores o productores de los documentos) y de orden original (secuencia administrativa de producción).

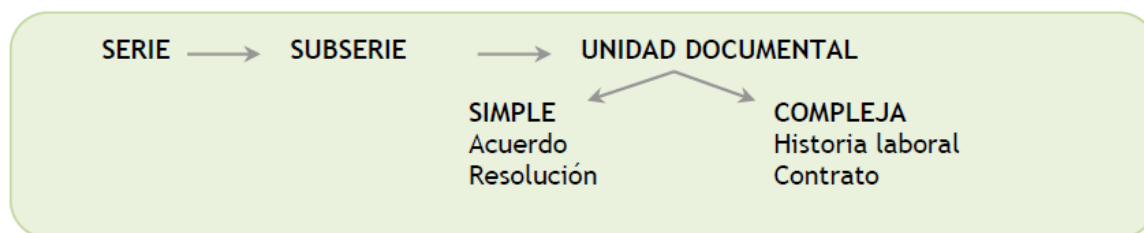
Clasificar implica:



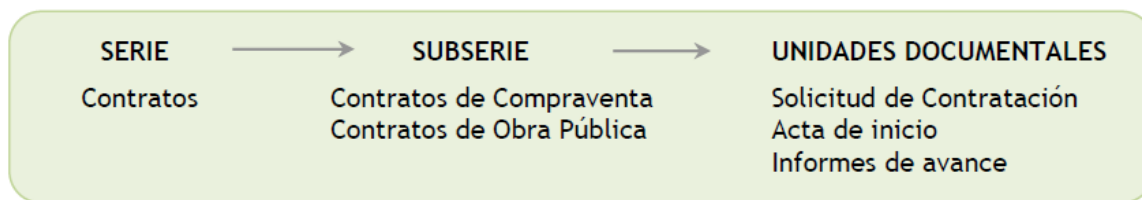
- Se deben identificar las series y subseries documentales que componen cada dependencia.

Serie Documental: conjunto de unidades documentales (carpetas) de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ej. Historias Laborales, Actas, Contratos, Informes, etc.

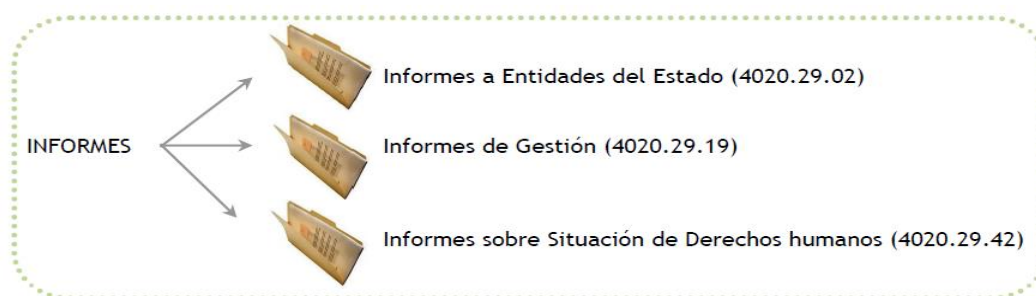
La serie documental está constituida por unidades documentales que pueden ser simples (un solo tipo documental) o complejas (tipos documentales diferentes).



Subserie Documental: conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se diferencian del conjunto de la serie por los tipos documentales que la conforman.



Por ejemplo: La Delegada para la Orientación y Asesoría de Víctimas del Conflicto Armado (4020) podrá identificar los INFORMES que produce, teniendo en cuenta la siguiente clasificación:



2.1.2. Apertura de Carpetas según Series y Subseries Documentales

A partir de las TRD se identifican las series y subseries documentales y se realiza la apertura de carpetas, en el nivel central se utilizan carpetas 4 aletas y en las Defensoría Regionales se utilizan carpetas mixtas en yute.

- Al iniciar cada año, se deberán conformar nuevos expedientes correspondientes a la nueva vigencia según la necesidad de la dependencia o regional. Vale la pena aclarar que, si por algún motivo un proceso del año anterior continúa en trámite, podrán seguir archivando en la misma carpeta hasta que se cierre el trámite correspondiente.
- En el SGEDA se debe realizar la creación de los expedientes electrónicos de acuerdo con la clasificación documental.
- En los archivos de gestión está prohibida la utilización de AZ.

2.1.3. Ordenación Documental

Después de la clasificación se deben establecer las secuencias naturales cronológicas y/o alfabéticas de los documentos. Dicho de otra manera, la ordenación determina qué documento va primero y cuáles van después, es decir, es el proceso mediante el cual se unen y relacionan las unidades documentales de una serie, así como los tipos documentales al interior de los expedientes según un criterio predeterminado.

- Los documentos que conforman un expediente se deben organizar siguiendo la secuencia cronológica de la actuación o trámite (el documento más antiguo va al inicio de la carpeta y el documento más reciente al final).
- En caso no de poder identificar la secuencia cronológica, los documentos se organizarán en el orden en que se incorporan al expediente.
- En el caso de unidades documentales simples (ejemplo: resoluciones, circulares etc.) que presenten una secuencia numérica o cronológica en su producción, se organizarán siguiendo dicha secuencia (Acuerdo 002 de 2014).
- Los documentos que contienen anexos no deben desagregarse.
- En el caso de documentos con radicado, se dará prioridad a la fecha del sello o sticker del radicado sobre la fecha de producción del documento.
- En la ordenación se tomará como referencia la fecha del oficio remisorio y no la de los anexos.
- Cuando el documento solo se identifique el mes y el año de su producción, se debe dejar al final de dicho mes.
- Cuando el documento solo se identifique y el año de su producción, se debe dejar al final del año.
- En los procesos de ordenación se debe hacer el retiro de copias idénticas del mismo documento.
- Los documentos que se encuentren en papel térmico, se les deberá tomar una fotocopia y como evidencia de los documentos recibidos se dejarán el original y fotocopia cuando la información no sea visible.



- Cada folio deberá ubicarse al interior la carpeta atendiendo al sentido del texto del documento.
- Los documentos dentro de la unidad de conservación (carpeta) deben estar alineados de acuerdo al borde superior.
- En las Defensorías Regionales, si los folios varían en tamaño y se van a perforar para introducir un gancho legajador, dichas perforaciones deben hacerse tomando como referencia el centro de los folios de mayor tamaño, manteniendo siempre la alineación.



- Los documentos que se conservan en carpetas cuatro aletas no se perforan.
- Cada carpeta podrá contener un máximo de 200 folios. En lo posible debe mantenerse la unidad del expediente, pero cuando este sobrepase los doscientos (200) folios, la separación deberá hacerse respetando el contenido de los cuadernos o temas, es decir sin desagregar documentos.
- Cuando una carpeta de un mismo expediente supere los 200 folios, se debe abrir una nueva carpeta y continuar la secuencia de la foliación, pero si se trata de temas independientes (ejemplo: derechos de petición), la foliación de la nueva carpeta deberá iniciar en el número 1.
- Se debe calcular la cantidad de expedientes que deberán abrirse para cada serie y subserie, dejando el espacio suficiente crecimiento con base en el volumen producido el año inmediatamente anterior.

Lo anterior evitará que al agregarse los correspondientes tipos documentales disminuya la facilidad de consulta por efecto de reducción de espacio.

- Nota: paralelo al proceso de ordenación y foliación se debe realizar el diligenciamiento del formulario hoja de control para los expedientes compuestos que les aplique (ver numeral 2.1.5).
- La ordenación en el SGDEA se realiza de manera automática en el expediente correspondiente.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

2.1.3.1. Sistemas de Ordenación Documental

En los archivos se utilizan varios sistemas de ordenación que materializan la idea de secuencia:



- **Numéricos:**
 - **Ordinales:** Disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente, obedeciendo a la numeración que los identifica.
 - **Cronológico:** Consiste en colocar un documento detrás del otro en forma secuencial de acuerdo a la fecha en que la documentación ha sido tramitada, teniendo en cuenta en primer lugar el año, seguido el mes y al final el día.
- **Alfabético:** Consiste en la ordenación de los documentos por las letras del alfabeto (A-Z).
 - **Onomástico:** Se utiliza para series documentales compuestas por expedientes que permanecen abiertos por lapsos grandes de tiempo, por ejemplo: historias laborales. Se debe tener en cuenta el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y el nombre al final.
 - **Toponímico:** Se ordena la serie documental alfabéticamente por nombres de lugares. Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, el municipio, la localidad, el barrio etc.
 - **Temáticos:** Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido, por ejemplo: estadísticas, informes, órdenes de pago etc.

- **Mixtos**

- Alfanuméricos: Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico. En este sistema de ordenación, los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados. Por ejemplo, los contratos cuya ordenación se basa en el año de celebración del contrato y el nombre del contratista.

2.1.3.2. Documentos en otros soportes

Los documentos en otros soportes, tales como CD, DVD, etc. Se respetará su ubicación dentro del expediente. Para el efecto se ubicarán dentro de un sobre de papel bond blanco, el cual se considerará como un folio dentro del expediente, el sobre deberá foliarse de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.1.4. Foliación de documentos.

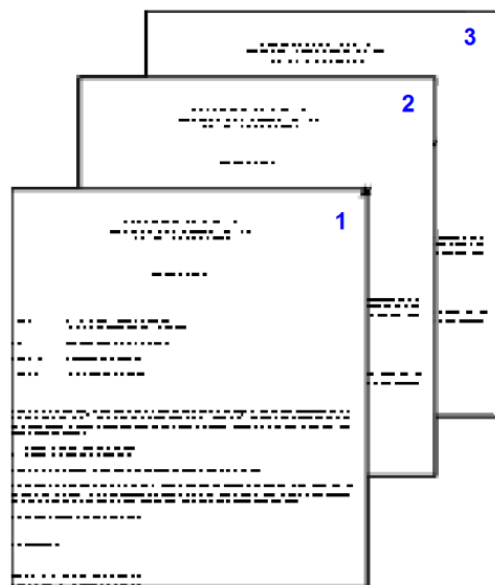
Los documentos recibidos en CD, DVD etc, deberán ser incluidos como anexos en el SGDEA en el expediente correspondiente.

Cuando se encuentren planos, casetes de video, publicaciones, documentos de gran formato o de valor en los expedientes, estos deberán retirarse y en su lugar se colocará un testigo de referencia cruzada que indica las características del documento y su nueva ubicación física. Diligenciar formulario [GD-P02-F11 Testigo de referencia cruzada](#).

2.1.4. Foliación de Documentos

La foliación consiste en numerar cada una de las hojas que conforman un expediente o carpeta.

- Se debe realizar en lápiz de mina negra.
- Escribir el número en la esquina superior derecha del folio en el mismo sentido del texto del documento.
- Escribir el número de manera legible, en tamaño adecuado y sin enmendaduras sobre un espacio en blanco, y sin alterar membretes, sellos, textos o numeraciones originales.
- Se debe numerar de manera consecutiva, sin omitir ni repetir números.
- No utilizar números con el suplemento A, B, C, ó



Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

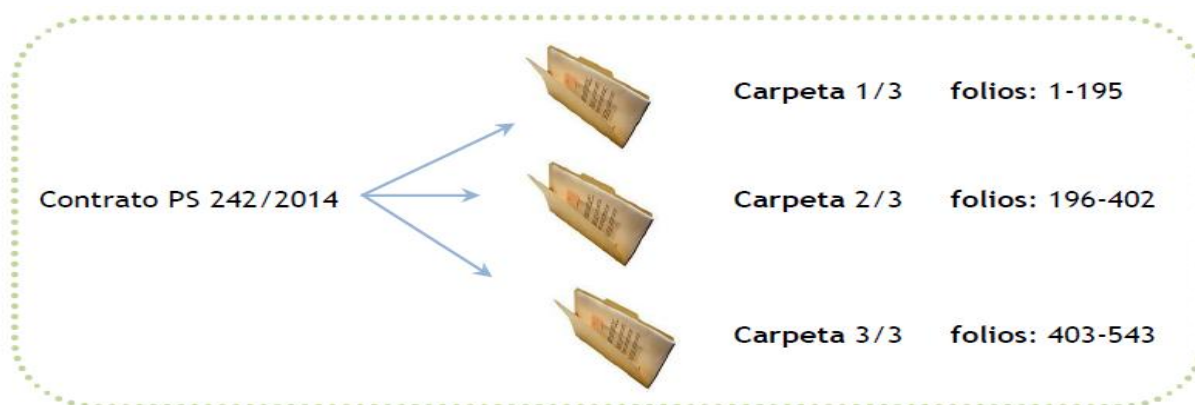
Versión 1

bis.

- No escribir con trazo fuerte para evitar daño en el papel.
- Si existen errores en la foliación, ésta se anulará con UNA línea oblicua, evitando tachones.
- No foliar las pastas ni las hojas-guarda en blanco.
- La foliación es una previa a cualquier empaste, proceso de descripción o técnico de reprografía (microfilmación o digitalización).
- No se deben foliar las hojas de control.
- No se deben enumerar los folios totalmente en blanco (cosidos, empastados), pero si dejar la constancia en el área de notas del instrumento de control o de consulta.
- No se deben foliar ni retirar los folios sueltos en blanco cuando estos cumplen una función de conservación como: aislamiento de manifestación de deterioro biológico, protección de fotografías, dibujos, grabados u otros, o para evitar migración de tintas por contacto.
- No se deben foliar documentos en soportes distintos al papel (casetes, discos digitales-CD, disquetes, videos, etc.) pero si dejar constancia de su existencia y de la unidad documental a la que pertenecen, en el área de notas del instrumento de control o de consulta.
- Los planos, mapas, dibujos, etc., que se encuentren tendrán el número de folio consecutivo que les corresponde, aun cuando estén plegados. En el área de notas del formato único de inventario documental se debe dejar constancia de las características del documento foliado: tamaño, colores, título, asunto, fechas y otros datos que se consideren pertinentes. Si se opta por separar este material se dejará constancia mediante un testigo de su lugar de destino y en éste se indicará la procedencia. Esto es lo que se denomina referencia cruzada.
- Los anexos impresos (folletos, boletines, periódicos, revistas) se numerarán como un solo folio. En el área de notas formato único de inventario documental se debe dejar constancia del título, año y número total de páginas. Si se opta por separar este material se hará la correspondiente referencia cruzada.
- Cuando se encuentren varios documentos de formato pequeño adheridos a una hoja, a este se le escribirá su respectivo número de folio, dejando en el área de notas del instrumento de control o de consulta las características del documento foliado: cantidad de documentos adheridos, título, asunto y fecha de los mismos.
- Las fotografías cuando están sueltas se foliarán en la otra cara del documento, utilizando lápiz de mina negra y blanda, tipo HB o B, correspondiendo un número para cada una de ellas. En el área de notas del formato único de inventario documental se debe dejar constancia de las características del documento foliado: tamaño, color, título, asunto, fecha

y otros que se consideren pertinentes. Si una o varias fotografías se encuentran adheridas a una hoja, a ésta se le escribirá su respectivo número de folio, dejando constancia en el área de notas del instrumento de control o de consulta, de la cantidad de fotografías adheridas a la hoja, al igual que otras características: tamaño, color, título, asunto, fecha y otros datos que se consideren pertinentes.

- Las radiografías, diapositivas, negativos o documentos en soportes similares deben colocarse en un sobre de protección y se hará la foliación al sobre antes de almacenar el material para evitar marcas, dejando constancia en el área de notas del instrumento de control o de consulta del contenido del sobre: cantidad, tamaño, color, título, asunto, fecha y otros datos que se consideren pertinentes.
- En casos de unidades de conservación (copiadores de correspondencia, legajos, tomos, libros de contabilidad, etc.) que ya vienen empastados, foliados y/o paginados de fábrica, puede aceptarse como mecanismo de control sin necesidad de refoliar a mano. Debe registrarse en el área de notas del instrumento de control o de consulta, la cantidad de folios o páginas que contiene.
- Para el caso de unidades documentales que se generan foliadas por impresora, se dejará esta foliación siempre y cuando en una unidad de conservación no haya más de una, deberá refoliarse toda la unidad de conservación.
- En las series documentales simples (acuerdos, circulares, resoluciones, decretos) la foliación se ejecutará de manera independiente por carpeta, tomo o legajo.
- En las series documentales complejas (contratos, procesos disciplinarios, historias laborales, etc.), cada expediente tendrá una sola foliación de manera continua y si tal expediente se encuentra repartido en más de una unidad de conservación (carpeta), la foliación se ejecutará de tal forma que la segunda carpeta será la continuación de la primera.
Ejemplo:



Nota 1: paralelo al proceso de ordenación y foliación se debe realizar el diligenciamiento del formulario hoja de control (ver numeral 2.1.5).

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

Nota 2: La Oficina de Control Interno realizará la foliación de los expedientes de los procesos disciplinarios con esfero mina negra.

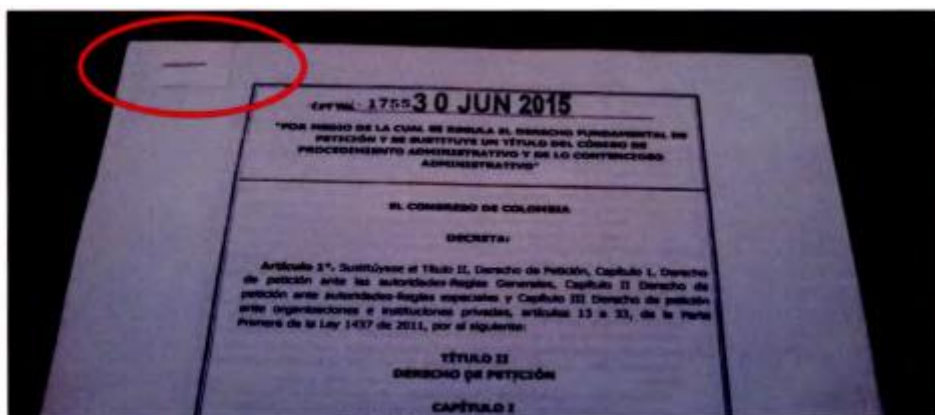
2.1.5. Retiro de Material Abrasivo

El retiro del material abrasivo como clips y ganchos legajadores o de cosedora se hará únicamente después de finalizar la ordenación y foliación completa del expediente para evitar la desagregación de anexos.



Con el fin de no separar la unidad documental de los expedientes, se puede cambiar el material metálico por elementos elaborados en material plástico o con recubrimientos que eviten su oxidación.

Cuando sea necesario mantener los documentos sujetos, se puede emplear un fragmento o trozo de papel, como barrera entre el material metálico y el documento, evitando de esta manera su deterioro.



2.1.6. Utilización Hoja de Control

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15


Versión 1

En atención a lo dispuesto en el Acuerdo 005 de 2013 (ver normograma), en la Defensoría del Pueblo se implementó el formulario [GD-P02-F14 Hoja de Control](#) para la descripción documental de actos administrativos, contratos, y otras series documentales y expediente compuestos como:

- Historias laborales, historias de salud ocupacional, expedientes contractuales, expedientes de proceso de control internos disciplinario, investigaciones defensoriales, expedientes de casos, resoluciones y circulares, entre otros.
- En funcionario o dependencia responsable de gestionar el expediente durante su etapa de trámite, está obligada a elaborar la hoja de control por expediente utilizando el formulario [GD-P02-14 Hoja de Control](#), en la cual se consigna la información como; fecha de los documentos, tipo documental y folios.
- La hoja de control debe ser incluir al inicio de cada carpeta que conforma el expediente y deberá actualizarse a medida que se vayan ingresando nuevos documentos.
- Si un expediente está conformado por varias carpetas, las hojas de control de todas las carpetas deberán reposar en la primera del expediente.
- La hoja control se debe diligenciar en esfero mina negra (tinta estable) o puede ser impresa.
- La hoja de control debe reflejar el total de los documentos que conforman el expediente.
- No puede tener tachones o enmendaduras.
- La hoja de control no se folia.
- El SGDEA genera el índice electrónico de manera automática.

2.1.7. Identificación de Carpetas

Posterior a la organización, se debe realizar la identificación de las carpetas, para lo cual se utiliza el formulario [GD-P02-F13 Identificación de Carpetas](#).

	Nombre del Proceso: Gestión Documental		Código: GD-P02-F13
			Versión: 01
	Identificación de Carpetas		Vigente desde: 12/06/2017
	No. De CARPETA	No. DE FOLIOS	No. CAJA
Fondo			
1. SECCION			CODIGO
2. SUBSECCION			CODIGO
3. SERIE			CODIGO
4. SUBSERIE			CODIGO
5. ASUNTO			
5.1 CANTIDAD DE CARPETAS		DE	
FECHA INICIAL	DD ____ MM ____ AAAA ____	FECHA FINAL	DD ____ MM ____ AAAA ____

- No. de Carpeta corresponde a la posición de esta dentro de la caja de archivo, la numeración es individual por cada caja, es decir en todas las cajas se iniciará con la carpeta 1.
- El número de folios se diligencia cuando la carpeta contenga los 200 folios o cuando el trámite este totalmente finalizado.
- No. de Caja corresponde al número de cajas que conforman el archivo de gestión o central, se recomienda numerar las cajas por serie documental, para evitar reprocesos en la ubicación de las cajas en el mobiliario.
- La identificación de sección y subsección se debe realizar de acuerdo a la información de la Resolución 085 de 2014 y demás actos administrativos que crean y modifican dependencias.
- La información de serie y subserie se realiza con la información de la Tabla de Retención Documental vigente.
- Cuando no se cuente con información se serie y subserie documental se debe escribir N/A.
- En el asunto se coloca el nombre de la carpeta ejemplo:
 - Resoluciones 2017 - 001 - 150
 - Actas Comité de Archivo 2017
 - Contrato 210/2016 - Servicios Postales Nacionales

No se podrán utilizar asuntos como “correspondencia enviada y recibida, documentos varios, entre otros”, el objetivo del asunto es que a futuro se facilite la consulta de los expedientes por parte de cualquier persona.

- Indicar la cantidad de carpetas que conforman el expediente. (ejemplo 1 de 1 si no existen más carpetas del mismo asunto y contenido, o 1 de 3, 2 de 3 y 3 de 3 si el expediente está conformado por 3 carpetas).
- La fecha inicial corresponde al fecha del primer documento en la carpeta, si el documento no tiene fecha se debe colocar S.F
- La fecha final se coloca cuando la carpeta contenga los 200 folios o cuando el trámite este totalmente finalizado, si el documento final no tiene fecha se debe colocar en minúscula s.f .

2.1.8. Elaboración de Inventario Documental - descripción


Se debe diligenciar el formulario [GD-P02-F15 Formato Único de Inventario Documental](#), tal como se estableció mediante Acuerdo AGN No.038 de 2002 del Archivo General de la Nación que desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos sobre Responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos, así como el artículo 7 del acuerdo 042 de 2002 del AGN “Las entidades de la administración pública adoptarán el formato único de inventario documental”.

Es preciso destacar algunos aspectos relevantes de la información que aporta el inventario:

- Es un instrumento de control y registro.
- Permite identificar los asuntos o series que maneja la Entidad y cada una de las dependencias.
- Permite controlar la producción documental específica por dependencias (volumen).
- Determina las fechas reales de cada asunto o serie.
- Registra la frecuencia de consulta que indicará el carácter semiactivo o inactivo de cada asunto o serie.
- Registra los soportes de la información de cada serie o asunto.
- Consigna los anexos y el estado de conservación de cada serie o asunto.
- Identifica el número y tipo de unidades de conservación para cada serie o asunto.
- El inventario debe incluir la totalidad de la documentación producida por cada una de las dependencias de la Entidad.
- El diligenciamiento del [formulario GD-P02-F15 Formato Único de Inventario Documental](#), es una actividad paralela a la identificación de carpetas dentro de las cajas de archivo, para su diligenciamiento se debe consultar el respectivo instructivo.
- La actualización del inventario documental es una actividad permanente.
- El SGDEA genera automáticamente el formato único de inventario documental, pero es responsabilidad de cada servidor actualizar los siguientes campos: DDHH y DIH, caja, carpeta y folios, notas (aplica para expedientes híbridos). **Módulo de archivo en el SGDEA.**

Nota 4: Todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo, recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública [formulario GD-P02-F15 Formato Único de Inventario Documental](#)


[illegible]

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		Código: GD-IO1
			Versión: 2
	INSTRUCTIVO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO		Vigente desde: 05/07/2019

- La ubicación de las carpetas dentro de la caja debe corresponder a la información registrada en el [GD-P02-F15 Formato Único de Inventario Documental](#).
- Capacidad: No hay un número exacto de carpetas que deba contener la caja, las carpetas no deben quedar ni muy ajustadas ni muy sueltas, de manera que conserven la verticalidad y sea sencilla su manipulación.

2.1.10. Identificación de cajas de archivo.

Posterior a la organización de las carpetas dentro de la caja de archivo, se debe realizar su identificación, para lo cual se utiliza el formulario [GD-P02-F12 Identificación Caja de Archivo](#)

	Nombre del Proceso: Gestión Documental		Código: GD-P02-F12			
	Identificación Caja de Archivo		Versión: 01			
			Vigente desde: 12/06/2017			
CODIGO DEPENDENCIA	VIGENCIA	No. DE CARPETAS	No. CAJA			
1. SECCION						
2. SUBSECCION						
3. SERIE				CODIGO SERIE		
4. SUBSERIE				CODIGO SUBSERIE		
UBICACIÓN TOPOGRAFICA (ESPACIO PARA USO DEL ARCHIVO CENTRAL)						
ZONA	RODANTE	ESTANTE	ENTREPAÑO	CAJA		

- La identificación de sección y subsección se debe realizar de acuerdo a la información de la Resolución 085 de 2014 y demás actos administrativos que crean y modifican dependencias.
- La información de serie y subserie se realiza con la información de la Tabla de Retención Documental vigente.
- Cuando no se cuente con información de serie y subserie documental se debe escribir N/A.
- Las cajas se conforman por series documentales, no es viable incluir diferentes series en la misma caja por tener diferentes tiempos de retención en el archivo de gestión y central, por lo anterior en el momento de realizar transferencia documental al archivo central, cada caja debe pertenecer a una serie y subserie en particular.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

- Por su parte y de manera transitoria, en los archivos de gestión se podrán mezclar carpetas de diferentes series y subseries documentales en una sola caja de archivo, dejando claridad de la ubicación en el inventario documental, el cual debe cambiar para el momento de la transferencia documental.

2.1.11. Organización de Carpetas de Archivo en el Mobiliario.

Actualmente el mercado ofrece archivadores y estantes que varían en tamaño capacidad:

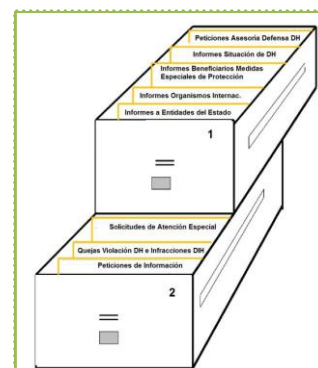
Sea en archivadores o en estantería, se realizará una distribución secuencias enumerando de uno (1) hasta (n) de arriba hacia abajo, las gavetas del archivador o las bandejas de estantería:



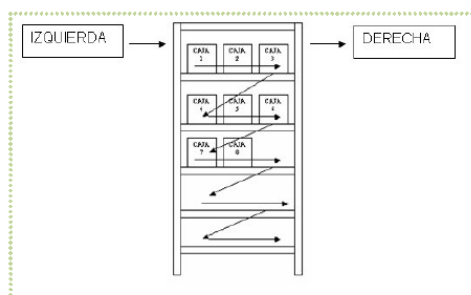
2.1.11.1. Distribución de las Unidades de Conservación (Carpetas)

En las **gavetas del Archivador**, los documentos se distribuirán de forma ascendente de acuerdo con el listado de series y subseries documentales que se estableció en las TRD.

El ejemplo ilustra la manera como quedaría dispuesta la documentación del GRUPO COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR (101001) de acuerdo con la estructura establecida en la TRD del área.



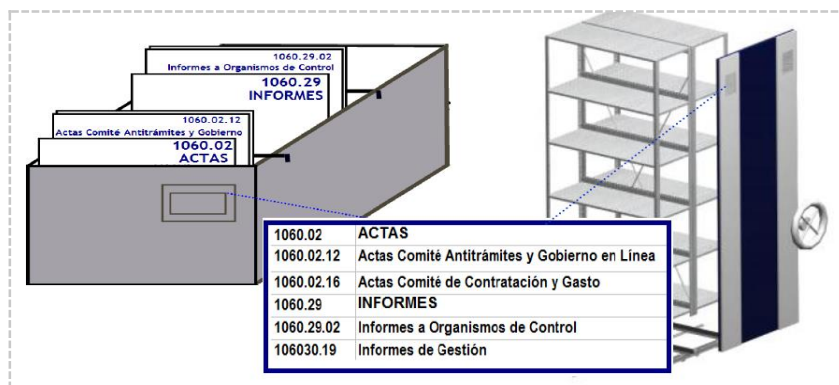
Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.



En los entrepaños de la **Estantería**; la distribución de la documentación en los entrepaños se hará de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.

Cada gaveta del archivador y cada módulo de la estantería se marcarán con las series y subseries documentales que contienen.

Ejemplo:



- El mobiliario debe contar con medidas de seguridad.
- Cuando sea necesario colocar cajas de archivo en el piso, estas se deben aislar del mismo con una distancia mínima de 10 cm.

2.1.12. Plan de Contingencia Organización De Archivos

Cuando no exista disponibilidad de carpetas en el área de almacén de la Entidad, para cubrir las necesidades de las dependencias y sedes regionales, se deben organizar los archivos de la siguiente manera:

- Clasificar la documentación de acuerdo a la Tabla de Retención Documental
- Tomar una hoja blanca tamaño oficio u carta como para de los documentos del expediente.
- Perforar todos los documentos a tamaño oficio
- Colocar ganchos plásticos para sujetar los documentos
- Realizar la identificación de cada paquete con el rotulo respectivo
- Ubicar cada paquete de documentos en la caja correspondiente
- Cuando se entreguen las carpetas a las dependencias y sedes regionales por parte del área de Almacén, se deben ubicar los documentos en la carpeta.



2.2. Consultas de Archivo

Para la atención de consultas se debe tener en cuenta la información registrada en el *índice de información clasificada y reservada y la protección de datos personales*, atendiendo lo dispuesto en la Ley 712 de 2014 y 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias.

2.2.1. Consultas Archivos de Gestión

- La consulta y préstamo de documentos en los archivos de gestión se realizara por 15 días hábiles prorrogables y se debe diligenciar el formulario **GD-P02-F16 Consulta y Préstamo de Documentos de Archivo**, registrando cada una de las carpetas prestadas o consultadas. En el Grupo de Contratación se aplica el formulario **GD-P02-F18 Consulta y préstamo de expedientes contractuales**.
- El formulario mencionado se debe diligenciar sin excepción en todas las dependencias permanentemente.
- Cada dependencia debe realizar seguimiento a las devoluciones de préstamo de documentos, las devoluciones deben estar acordes con las fechas establecidas en el formato, en caso de no poder

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

cumplir con el tiempo establecido de entrega el área deberá informarlo oportunamente y renovará la solicitud de préstamo.

- De igual manera deberán verificar la documentación devuelta, la cual debe corresponder a la que fue entregada inicialmente, si se identifican diferencias, el expediente no será recibido y se solicitará a la dependencia la aclaración por escrito, justificando las inconsistencias presentadas.

2.2.2. Consultas Archivos Central

- El archivo central del nivel central y regional deberá facilitar la consulta tanto a las dependencias productoras como al público en general de acuerdo a las normas que lo regulen.
- La consulta y préstamo de documentos del archivo de central se realiza por 10 días hábiles prorrogables y se debe diligenciar el formulario [GD-P02-F16 Consulta y Préstamo de Documentos de Archivo](#), se debe registrar cada una de las carpetas prestadas o consultadas.
- Para atender las consultas del archivo central del Nivel Central, las dependencias deberán realizar la consulta con ocho (8) horas de anticipación al correo electrónico archivocentral@defensoria.gov.co, diligenciando el formulario [GD-P02-F19 Formato solicitud consulta archivo central](#).
- Las Regionales que realizaron transferencias documentales al archivo central en la ciudad de Bogotá, cuando reciban peticiones de información por parte de los ciudadanos, deberán de conformidad con el inventario documental solicitar al Grupo de Gestión Documental la búsqueda de los archivos que requieran para dar respuesta de fondo a las peticiones, dicha solicitud la deben realizar a la cuenta de correo archivocentral@defensoria.gov.co, diligenciando el formulario [GD-P02-F19 Formato solicitud consulta archivo central](#),

Nota 1: Es prohibido que las Regionales den respuesta sin haber escalado la consulta al Grupo de Gestión Documental.

Nota 2. El Grupo de Gestión Documental no realiza análisis del contenido de los documentos, ni emite respuestas a los peticionarios sobre la información remitida desde las regionales, pues es responsabilidad de las dependencias productoras de los documentos.

- En caso de no encontrarse la documentación solicitada, se deberá informar por correo electrónico las razones a la dependencia solicitante.
- Realizar seguimiento a las devoluciones de préstamo de documentos, las devoluciones deben realizarse cumpliendo con las fechas establecidas en el formulario [GD-P02-F16 Consulta y Préstamo de Documentos de Archivo](#), en tal caso de no poder cumplir con el tiempo establecido de entrega el área debe informarlo oportunamente y renovar la solicitud de préstamo.

- Realizar la verificación de la documentación devuelta, la cual debe corresponder a la que fue entregada inicialmente, si se identifican diferencias, el expediente no se recibe y se solicita a la dependencia la aclaración por escrito, justificando las inconsistencias presentadas.
- Atender solicitudes de retiro de expedientes definitivamente del archivo central, este requerimiento se debe realizar por escrito para proceder a realizar la devolución y actualización del inventario del archivo central. La solicitud deberá estar firmada por el jefe de la dependencia y avaladas por responsable del Grupo de Gestión Documental en el nivel central, para el caso de la Regionales esta actividad debe estar avalada por el Defensor Regional y el responsable del archivo en la regional.

3. TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

Es la remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de este al archivo histórico de conformidad con las Tablas de Retención Documental (TRD) aprobadas.

Las transferencias documentales permiten:

- Garantizar a los ciudadanos el acceso a la información.
- Evitar la producción y acumulación irracional de documentos.
- Asegurar y facilitar el control efectivo y ordenado de la documentación.
- Solucionar, a nivel físico y funcional, el problema de la acumulación de documentos en las dependencias e instituciones productoras.
- Concentrar la información útil, ya sea para la toma de decisiones administrativas o para el conocimiento del desarrollo histórico institucional.
- Guardar precaucional o definitivamente la documentación, en las mejores condiciones de conservación.

En toda entidad se deben realizar transferencias internas de los archivos de gestión al central y, finalmente, al histórico o permanente. Este proceso se realiza teniendo en cuenta el tiempo establecido en las TRD en cada entidad, como se explica a continuación:

3.1. Archivo de Gestión

Las oficinas deberán transferir al Archivo Central aquellas series y subseries documentales que hayan cumplido el tiempo de retención señalado en la TRD correspondiente. Deberán transferirse los expedientes con sus tipos documentales ordenados (respetando la secuencia de su producción) y previamente depurados (extrayendo copias, tarjetas sociales, circulares, memorandos informativos, que no impliquen valores secundarios).

Toda transferencia deberá ir acompañada del formulario diligenciado [GD-P02-F15 Formato Único de Inventario Documental](#)

Se deberá constatar que las series y subseries documentales a transferir concuerden con el inventario que las relaciona, para proceder a incorporarlas en las agrupaciones documentales correspondientes de acuerdo con el cuadro de clasificación establecido para cada dependencia.

Con la ejecución de estas transferencias no sólo se descongestionan las oficinas, sino que se establecerá un vínculo más estrecho entre los Archivos de Gestión y el Archivo Central.

El cronograma de transferencias deberá elaborarse anualmente en el nivel central y regional.

Las transferencias documentales que no cumplan con los requisitos establecidos serán devueltas para su corrección.

Se debe programar con el Grupo de Gestión Documental o el servidor público responsable del Archivo Central en la Regional, la recolección de las cajas de archivo que se enviarán al archivo central.

En nivel central el Grupo de Gestión Documental debe garantizar que el contratista disponga del transporte adecuado y el mobiliario para garantizar la conservación de los archivos.

La documentación permanecerá en el archivo central durante el tiempo estipulado en las TRD.

Se debe consolidar la información de las transferencias realizadas al archivo central, utilizando el formulario [GD-P02-F15 Formato Único de Inventario Documental](#).

3.2. Requisitos para Efectuar Transferencias Documentales

1. Para la realización de las transferencias documentales se deben cumplir con los procesos definidos en el numeral **2.1. Criterios para la Organización del Archivo de Gestión** de este instructivo.
2. Las transferencias primarias se recibirán de conformidad con la programación enviada por el Grupo de Gestión Documental en cronograma de fechas cumpliendo a cabalidad con la fecha de revisión y de recibo final.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

3. El Grupo de Gestión Documental no recibirá transferencias documentales que no estén debidamente organizadas de conformidad con los requerimientos establecidos anteriormente, así mismo no recibirá archivo que se encuentre activo, es decir que su proceso no haya finiquitado.
4. Por carencia de espacio de almacenamiento en los archivos de gestión, el Grupo de Gestión Documental y responsable del archivo en las regionales podrán recibir previo acuerdo con el jefe de la dependencia archivos que no haya cumplido su tiempo de retención en el archivo de gestión.

3.3. Preparación Física de la Documentación

Cada dependencia deberá arreglar la documentación siguiendo los pasos que se enuncian a continuación:

Limpieza de la documentación



Esta labor debe adelantarse en un espacio con buenas condiciones de ventilación, iluminación e higiene.

- a. El personal dedicado a esta tarea deberá disponer de elementos de trabajo apropiados como: overol, gorro, tapabocas y guantes.
- b. Para realizar esta labor se debe contar con un equipo mínimo que comprende: aspiradora (partes externas de los libros, tomos y demás encuadernaciones), brochas, telas de algodón blancas, bayetilla (parte interna e interior del pliegue de los cuadernillos). La aspiradora debe estar dotada de una boquilla de succión protegida con tela suave, las brochas deben ser de cerda suave.

Eliminación de material metálico

Este proceso no debe realizarse independiente ni aisladamente. Debe efectuarse con extremo cuidado para evitar la mezcla indiscriminada de documentos que pueda afectar la foliación y descripción correspondiente.



- a. Eliminar el material metálico (clips, ganchos de cosedora, legajadores, etc.) procurando no ocasionar deterioros de tipo físico a la documentación.
- b. Con el fin de no separar la unidad documental de los expedientes, se puede cambiar el material metálico por elementos elaborados en material plástico o con recubrimientos que eviten su oxidación. En su defecto puede emplearse un fragmento o trozo de papel, como barrera entre el material metálico y la documentación.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

Identificación del material afectado por biodeterioro

- a. Si se detecta material afectado especialmente por agentes biológicos como hongos y/o insectos, debe separarse del no contaminado e identificar la unidad de conservación con una marquilla de color rojo en un lugar visible. Dicho material deberá mantenerse bajo condiciones de depósito con buena ventilación y aislado de fuentes de alta humedad y temperatura.
- b. Con la aspiradora debe eliminarse el polvo de la unidad de conservación -caja, carpeta, legajo- en su parte externa.
- c. Solicitar servicio de personal especializado para los procesos de desinfección del material afectado antes de incorporar dichos documentos a su sitio de depósito.

Revisión y Foliación

La documentación deberá numerarse consecutiva y cronológicamente al interior de esta, teniendo en cuenta las recomendaciones señaladas en el numeral 2.1. *Criterios para la Organización del Archivo de Gestión* de este instructivo.

Unidades de conservación

Además de lo tratado anteriormente en el numeral 2.1. *Criterios para la Organización del Archivo de Gestión* de este instructivo debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Para documentos empastados que sobrepasan los 10 cm de grosor y presenten desprendimiento de la cubierta o fragmentación del cuerpo de la unidad, se han diseñado bandejas de cartón protectoras que se encajan en las tapas de los tomos y se fijan mediante la cinta de faya (4). Estos refuerzos permiten una fácil manipulación y a su vez protegen la documentación del polvo y condiciones medio-ambientales. Para unidades de menos de 10 cm de grosor se recomienda amarrarlas con cinta de faya.

En caso de mapas, planos y documentos de gran formato, no deben doblarse sino depositarse horizontalmente. Dependiendo de su estado de conservación podrán enrollarse en tubos recubiertos de tela de algodón o papel neutro, protegiendo el exterior con papel libre de ácido.

Amarre

Este proceso es importante para reforzar estructuralmente las unidades de conservación a transferir y a la vez facilitar su traslado. El procedimiento se realiza mediante el empleo de una cinta de faya o hiladillo de 2,5 cm. de ancho que abraza la unidad en sentido vertical y horizontal, a modo de paquete, anudado hacia la parte superior.

Embalaje

- Ver numeral 2.1. *Criterios para la Organización del Archivo de Gestión* de este instructivo.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

- La cantidad de unidades de conservación a empacar en cada caja de transferencia deberá ser moderada para evitar el deterioro de la documentación. No olvidar que no sólo el volumen ha de tenerse en cuenta sino también su peso.
- Los tomos deben disponerse verticalmente con los lomos hacia arriba unos seguidos de otros. Los de gran formato deberán colocarse horizontalmente unos encima de otros y rellenar los espacios vacíos con bolas de papel sin impresión, preferiblemente papel periódico blanco.
- Al empacar se debe mantener el orden estricto del inventario.
- Las cajas de transferencia deberán estar rotuladas con el formulario [GD-P02-F12 Identificación caja de archivo](#)

4. RECONSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES

Atendiendo lo dispuesto en el Acuerdo 007 de 2014 (ver normograma) la reconstrucción de expedientes se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- **Determinación de la pérdida total o parcial de expedientes:** De acuerdo con las evidencias materiales de pérdida parcial o total de expedientes se debe proceder a verificar los instrumentos de consulta y registro (inventarios documentales, sistemas gestión documental, formato de consulta y préstamos de documentos y/o registros), así como testimonios y evidencias aportadas por los titulares de los expedientes o la información aportada por las autoridades para identificar cuáles son los expedientes que se han perdido parcial o totalmente.
- **Reconstrucción:** Advertida la pérdida total o parcial de los expedientes y su identificación, se debe realizar un diagnóstico integral para determinar cuáles son los expedientes que deben ser intervenidos y posteriormente reconstruidos.
- **Instrumentos y trámites a utilizar para facilitar la reconstrucción de los expedientes:** Se deberán utilizar instrumentos archivísticos como: Inventarios Documentales, Cuadros de Clasificación Documental, Tablas de Retención Documental, Tablas de Valoración Documental, Sistema de Gestión Documental, como los instrumentos de las entidades en la que puedan reposar tipos documentales o expedientes completos que faciliten la labor, con el fin de lograr en lo posible la reconstrucción total o parcial de los expedientes según corresponda.
- **Informar la pérdida del o los expedientes:** El jefe del área en la cual se perdió el o los expedientes deberá informar de manera inmediata la pérdida del o los expedientes al Secretario General, dejando constancia de esta situación.
- **Presentar denuncia:** Se debe realizar la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, toda vez que los archivos e información pública son bienes del estado.

- **Apertura de investigación:** Se debe elaborar un Acto Administrativo de apertura de la investigación por pérdida de expediente.
- **Investigación por pérdida de expedientes:** en la investigación se debe incluir la declaración de pérdida del expediente y la información que se debe reconstruir.
- **Realizar seguimiento a la reconstrucción de expedientes:** La Secretaria General del Departamento debe realizar seguimiento periódico sobre el avance de la reconstrucción de los expedientes hasta que culminen todas las acciones correspondientes.
- **Reconstrucción del expediente:** con las copias de los documentos obtenidos debidamente certificadas o autenticadas según el caso, se procederá a conformar el o los expedientes, dejando constancia del procedimiento realizado, el cual hará parte integral del mismo.
- **Requerimientos a terceros:** Cuando se identifique que la información para la reconstrucción de los expedientes se encuentra en poder de terceros, el funcionario competente solicitará a quién la tiene en poder, la expedición de una copia autentica o copia con la anotación “el documento es fiel copia del que reposa o se encuentra en sus archivos”, para que forme parte del expediente reconstruido.
- **Práctica de pruebas:** El funcionario competente, practicará las pruebas que estime conducentes y pertinentes, conforme lo reglamentado en el Código de Procedimiento Civil o en su defecto el Código General del Proceso, con el fin de lograr la integridad, veracidad y autenticidad de la información contenida en los expedientes. Las prácticas de pruebas puede consistir en visitas de inspección archivos y/o sistemas de información donde se pueda encontrar información que sea pertinente para la correspondiente reconstrucción.
- **Valor probatorio de los expedientes reconstruidos:** El valor probatorio de los expedientes reconstruidos será la que asignen los códigos de procedimiento de cada especialidad del Derecho.
- **Autenticidad de los expedientes reconstruidos:** El funcionario competente encargado del procedimiento de reconstrucción, debe asegurar que los expedientes reconstruidos cumplan con los requisitos de autenticidad, integridad, veracidad y fidelidad.
- **Principio de prueba por escrito:** Cuando con los instrumentos archivísticos disponibles no sea posible la reconstrucción total de los expedientes, se dará aplicación al principio de prueba por escrito.

5. ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

- La eliminación de los documentos de archivo deberá basarse en las Tablas de Retención Documental y deberá ser aprobada por el correspondiente Comité, en cumplimiento del Acuerdo AGN 04 de 2019. Ver normograma.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

- Para el caso de las Regionales, la propuesta de eliminación debe estar avalada por el Defensor del Pueblo de la Regional y el equipo correspondiente.
- Los inventarios documentales de la propuesta de eliminación serán publicados en la página web por 60 días hábiles, en caso de no recibir observaciones se procederá con la eliminación.
- La eliminación se realizada por picado de documentos, para lo cual se coordinará con la Subdirección Administrativa quien maneja la temática de Gestión Ambiental.
- Las actas de eliminación y el inventario de documentos que han sido eliminados se conservarán permanentemente y la entidad deberá mantenerlos publicados en su página Web para consulta.
- El Archivo General de la Nación será la última instancia en cuanto a las solicitudes de suspensión de procesos de eliminación.
- La eliminación se debe llevar a cabo por series y subseries documentales y no por tipos documentales.

6. RESPONSABILIDAD DE LOS ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

- Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivo, fija las normas de obligatorio cumplimiento, que deben ser adoptadas por todas las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas del orden nacional.
 - Artículo 15. Responsabilidad especial y obligaciones de los servidores públicos. Los servidores públicos, al desvincularse de las funciones titulares, entregarán los documentos y archivos a su cargo debidamente inventariados, conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad a que haya lugar en caso de irregularidades.
- Ley 1952 de 2019 - Por medio de la cual se expide el código general Disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el Derecho disciplinario.
 - Artículo 38 Deberes.
 - Numeral 5. Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos.
 - Numeral 6. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización. indebidos.
 - Artículo 39 Prohibiciones

- Numeral 12. Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.
 - Numeral 18. Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.
- Acuerdo 038 de 2002 “Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”
 - ARTICULO PRIMERO: RESPONSABILIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO FRENTE A LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS. El servidor público será responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones.
 - ARTICULO SEGUNDO: Todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo, recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública.
 - ARTÍCULO TERCERO: La entrega y recibo de los documentos y archivos a que se refiere el artículo anterior, se hará de conformidad con la Tabla de Retención Documental. Para tal efecto, se diligenciará el formulario [GD-P02-F15 formato único de inventario documental](#).
- Manual de Funciones de la Defensoría del Pueblo
- Circular 046 de 2017 de la Defensoría del Pueblo “Responsabilidad sobre la organización, conservación, uso y manejo de los documentos de archivo.

7. RESPONSABILIDAD DE RECIBO Y ENTREGA DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Acuerdo 038 de 2002 “Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”

Artículo quinto Acuerdo 038 de 2002: Los servidores públicos que se trasladen, retiren o posesionen omitiendo la entrega y el recibo de los documentos y archivos de gestión, sin los procedimientos anteriormente señalados, responderán ante las autoridades por las consecuencias de esta omisión. PARÁGRAFO: Por ningún motivo el servidor público podrá llevarse la documentación producida en ejercicio del cargo por cuanto los documentos públicos son de propiedad del Estado, so pena de encontrarse incurso en cualquiera de las sanciones previstas por la Ley.

Este procedimiento aplica para retiro temporal o definitivo del cargo.

- El Jefe de la dependencia, es el responsable de la custodia de los archivos de la oficina a su cargo.

- El jefe de cada dependencia deberá asignar la función al cargo que asuma la responsabilidad por la permanente organización y administración del archivo de oficina sin perjuicio de la responsabilidad que establece la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- El responsable del Grupo de Gestión Documental, deberá presenciar en el nivel central la entrega y recibo por inventario de los documentos y archivos cuando un servidor público se retire total o parcialmente del cargo y en constancia deberá dar visto bueno en el [GD-P02-F15 formato único de inventario documental](#). En las Regionales la validación de la entrega y recibo de los archivos deberá ser dada por el Defensor del Pueblo de la regional y se deberá remitir copia de la entrega a la cuenta de correo gestiondocumental@defensoria.gov.co y entregar el físico en la Subdirección de Talento Humano.
- Garantizar que el recibo y entrega de los documentos y archivos se produzca durante el tiempo activo del servidor que se desvinculará temporal o definitivamente de la entidad.
- En caso de abandono del cargo, el jefe de la dependencia deberá designar el funcionario titular o en su defecto el que deba levantar el inventario de los documentos y archivos existentes, en presencia del responsable del Grupo de Gestión Documental (aplica para el nivel central) y se deberá remitir copia de la entrega a la cuenta de correo gestiondocumental@defensoria.gov.co y entregar el físico en la Subdirección de Talento Humano.
- Cuando el servidor público no tenga archivos a cargo (físico o electrónicos) deberá dirigir comunicación a la Subdirección de Talento Humano manifestando esta condición, dicha comunicación deberá tener VoBo del jefe inmediato y recibido del Grupo de Gestión Documental.

8. RESOLUCIONES, CIRCULARES, OFICIOS, MEMORANDOS, COMUNICACIONES, TELEGRAMAS Y OTROS

Mediante Resolución 085 del 22 de enero de 2014 se determinó cuáles servidores, dentro la nueva estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo definida por Decreto 025 de 2014, estarían facultados para firmar Resoluciones, Circulares, Oficios, Memorandos, Comunicaciones, Telegramas y otros, de conformidad con las equivalencias previstas.

Toda Resolución o Circular expedida por la Defensoría del Pueblo, deberá llevar un **epígrafe** el cual debe ser un resumen fiel de las disposiciones contenidas en ella. Cuando las Resoluciones consten de varias hojas, éstas deberán ser numeradas a partir de la segunda hoja y en el encabezamiento de cada una deberá transcribirse el epígrafe en su totalidad (art.3)

Las Resoluciones y Circulares suscritas por el Defensor del Pueblo, el Vicedefensor y el Secretario General, deberán ser **numeradas, fechadas y archivadas** por la dependencia productora, en donde se mantendrá un archivo físico y virtual de estos documentos expedidos en la Entidad (art.4).

- Para la elaboración de resoluciones se deberá tener en cuenta los siguientes documentos disponibles en el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso **Gestión Jurídica**:
 - [GJ-P11 Procedimiento técnica normativa](#)
 - [GJ-P11-F44 Memoria justificativa](#)
 - [Plantilla Resolución](#)

9. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS PARTICULARES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

9.1. Contratos de prestación de servicios operadores sistema nacional de defensoría pública

En el caso de los contratos de prestación de servicios del Sistema Nacional de Defensoría Pública, el archivo de los documentos precontractuales, el contrato, adiciones, prórrogas, suspensiones, otrosí y los actos administrativos que se produzcan durante su vigencia, se conservarán en el Grupo de Registro y Selección de Operadores de la Dirección Nacional de Defensoría Pública.

La Dirección Nacional de Defensoría Pública y sus grupos internos en coordinación con el Grupo de Gestión Documental definirán los instructivos correspondientes para la organización de sus archivos administrativos y misionales.

9.2. Expediente de Contractuales - Grupo de Contratación

El Grupo de Contratación tendrá a su cargo el archivo y custodia de los expedientes contractuales, con excepción de los expedientes contractuales de los Defensores Públicos.

El expediente de archivo que conserva el Grupo de Contratación debe contener toda la documentación relacionada con el proceso de contratación en las fases precontractual, contractual y poscontractual, por lo cual los supervisores de contratos deben remitir oportunamente toda la documentación original al expediente único del contrato y dar cabal cumplimiento al Manual de Supervisión.

9.3. Expediente Investigaciones Defensoriales

Estos documentos reflejan la búsqueda, identificación, recolección, análisis y conservación de la información legalmente obtenida, las evidencias físicas y los elementos materiales probatorios que requieran los operadores del Sistema Nacional de Defensoría Pública. Se producen en cumplimiento de las funciones asignadas al Grupo de Investigación Defensorial.

Dando alcance a las directrices y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y particularmente a lo relacionado con la Gestión Documental se imparten instrucciones para la organización del archivo de casos que adelantan los grupos de Investigación Defensorial con ocasión de la prestación del servicio.

La ordenación de los documentos que conforman los expedientes de ESTUDIOS E INVESTIGACIONES DEFENSORIALES se realizará con base en lo establecido en la Tabla de Retención Documental del área y lo dispuesto en el documento [SD-P03-I50 Instructivo: Organización de Expedientes de Investigaciones Forenses para la Defensa.](#)

9.4. Expedientes Historias Laborales

Para la organización de las historias laborales se tiene en cuenta los lineamientos de la circular No. 004 de 2003 “Organización de Historias Laborales” y Circular 012 “Orientaciones para el cumplimiento de la circular No. 004 de 2003 (ver normograma).

En la organización de las historias laborales se debe atender lo dispuesto en el numeral 2. de este instructivo.

Con el fin de unificar la organización de los expedientes de las historias laborales, los documentos que conforman se ordenaran de la siguiente forma:

Ingreso

- Formato de Entrevista por Competencias
- Hoja de vida informal
- Análisis de requisitos mínimos nuevos servidores
- Análisis de factores de homologación y equivalencias (si aplica)
- Resolución de nombramiento
- Comunicación del nombramiento
- Acta de entrega de documentos (aplica para Regionales)
- Comunicación de aceptación
- Hoja de Vida de Función Pública y anexos
 - Documento de identificación
 - Libreta militar (no aplica para mayores de 50 años ni mujeres)
 - Certificado de educación (se organizan de forma cronológica)
 - Certificado de experiencia laboral (se organizan de forma cronológica)
- Formato afiliación sistema de seguridad social y cesantías
 - Anexo certificación o afiliación EPS
 - Anexo certificación o afiliación Cesantías
 - Anexo certificación o afiliación Pensiones
- Formato de declaración juramentada procesos carácter alimentario
- Formato sin solución de continuidad
- Autorización de consignación
 - Anexo certificación bancaria
- Formato de declaración juramentada inhabilidades e incompatibilidades
- Relación de hijos de servidores públicos
 - Anexo registro civil de nacimiento o documento de identidad
- Lista de chequeo validación información en el SIGEP
 - Hoja de vida SIGEP
 - Declaración Juramentada de Bienes

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

Certificado de antecedentes judiciales - Policía
 Certificado de antecedentes judiciales - Rama Judicial (aplica para abogados)
 Antecedentes disciplinarios - Procuraduría
 Antecedentes de Responsabilidad Fiscal- Contraloría
 Certificado médico ocupacional de ingreso
 Afiliación ARL
 Solicitud Seguro de Vida
 Lista de chequeo para posesión de nuevos servidores públicos (no aplica para el cargo de Defensor del Pueblo)
 Confirmación de nombramiento (aplica para cargos de nivel directivo, asesor y profesional)
 Autorización para tomar posesión (Aplica solo para cargos en Defensorías Regionales)
 Acta de posesión
 Bienvenida, inducción y entrega de manual de funciones nuevo servidor público
 Autorización para notificaciones electrónicas

A partir de los documentos de archivo de permanencia y retiro, la organización deberá efectuarse de forma cronológica.

9.5. Expediente Historias de Salud Ocupacional

La historia de salud ocupacional es el conjunto único de documentos privados, obligatorios y sometidos a reserva, en donde se registran cronológicamente las condiciones de salud de una persona, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Puede surgir como resultado de una o más evaluaciones médicas ocupacionales. Contiene y relaciona los antecedentes laborales y de exposición a factores de riesgo que ha presentado la persona en su vida laboral, así como resultados de mediciones ambientales y eventos de origen profesional.

La historia de salud ocupacional deberá contener los documentos resultantes de cada una de las evaluaciones médicas realizadas al trabajador durante su vida laboral y deberá estar disponible cada vez que se vaya a practicar una evaluación.

En la Defensoría del Pueblo, el expediente de la historia de salud ocupacional se genera a partir de los exámenes periódicos o reporte de accidentes laborales.

La historia de salud ocupacional y, en general, los documentos, exámenes o valoraciones clínicas o paraclínicas que allí reposen son estrictamente confidenciales y hacen parte de la reserva profesional; por lo tanto, no podrán comunicarse o darse a conocer, salvo los siguientes casos:

1. Por orden de autoridad judicial.
2. Mediante autorización escrita del trabajador interesado, cuando este la requiera con fines estrictamente médicos.

3. Por solicitud del médico o prestador de servicios en salud ocupacional, durante la realización de cualquier tipo de evaluación médica, previo consentimiento del trabajador, para seguimiento y análisis de la historia clínica ocupacional.

4. Por la entidad o persona competente para determinar el origen o calificar la pérdida de la capacidad laboral, previo consentimiento del trabajador.

9.6. Organización de Archivos Especiales Oficina de Comunicaciones.

Para la organización de los expedientes de archivos en la Oficina de Comunicaciones se aplicarán los lineamientos establecidos en este instructivo y se implementarán los siguientes formularios:

[GD-P02-F18 Testigo Referencia Cruzada.](#)

[GD-P02-F19 Control Referencia Cruzada.](#)

9.7. Organización de Archivos de Peticiones ATQ (solicitudes, quejas y asesorías)

Los expedientes físicos de las peticiones se deberán organizar de la siguiente manera:

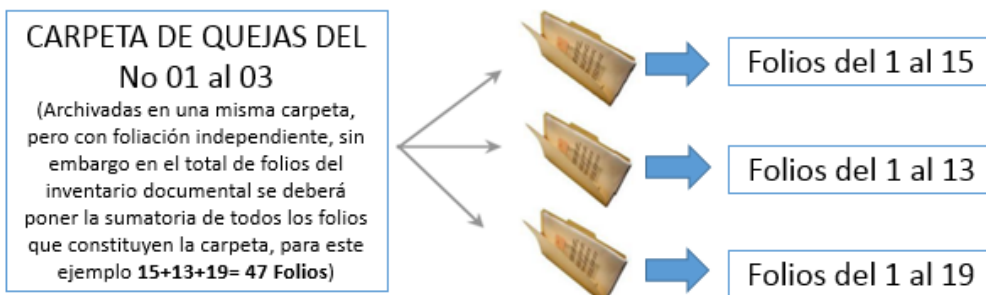
- Recibir comunicación oficial radicada y registrarla en el sistema visión web (este será el primer documento que conformará el expediente en orden cronológico).
- Imprimir y firmar el formulario de Recepción de Peticiones Visión Web AT-P01-F09 y clasificarlo por tipo de petición (Queja, Solicitud o Asesoría).
- Almacenar los documentos en orden cronológico en la carpeta correspondiente suministrada por la entidad, en caso de no contar con este insumo se deberá atender el plan de contingencia estipulado en el instructivo GD-I01 de gestión documental.
- No se deben usar separadoras en cartulina por expediente al interior de la carpeta.
- Se debe proceder al archivo inmediato del Formulario AT-P01-F09 en la carpeta de archivo institucional.
- Para ahorrar recursos, en cada carpeta se deben almacenar varios expedientes de un mismo tipo de petición (una carpeta para solicitudes, una para quejas y otra para asesorías), las cuales se deben organizar en orden cronológico.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1


- Cada expediente de la carpeta se debe foliar de forma independiente de 1 a (n,) esto para que la foliación de uno no afecte a la de otro expediente en la medida que se gestione y trámite la petición, ejemplo:



- Cada expediente en la carpeta de cada tipo de petición se organizará así:

Expedientes correspondientes a vigencias del año 2017 o anteriores

No.	Tipo Exp.	Serie	Subserie	Asunto	Documentos (Ordenar cronológicamente)
1	Quejas	39. QUEJAS	129. QUEJAS POR GRAVES VIOLACIONES A LOS DD HH Y DIH	Quejas 2017; 898999 a 989877	<ul style="list-style-type: none"> • Queja escrita (si aplica) • Formulario recepción AT-P01-F09 • Formulario AT-P01-F01 (si aplica) • Formulario AT-P01-F04 (si aplica) • Comunicaciones oficiales • Formulario de cierre AT-P01-F10
2	Solicitudes	53. SOLICITUDES	132. SOLICITUD DE ATENCION ESPECIAL	Solicitudes 2017; 87969 a 969707	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud escrita (si aplica) • Formulario recepción AT-P01-F09 • Formulario AT-P01-F01 (si aplica) • Formulario AT-P01-F04 (si aplica) • Comunicaciones oficiales • Formulario de cierre AT-P01-F10
3	Asesorías	8. ASISTENCIA TECNICA	131. ASESORIAS A PETICIONARIOS	Asesorías 2017; 88959 a 949604	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría escrita (si aplica) • Formulario recepción AT-P01-F09 • Formulario AT-P01-F01 (si aplica) • Formulario AT-P01-F04 (si aplica) • Comunicaciones oficiales • Formulario de cierre AT-P01-F10


	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		Código: GD-IO1
			Versión: 2
	INSTRUCTIVO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO		Vigente desde: 05/07/2019


Expedientes correspondientes a vigencias del año 2018 en adelante

No.	Tipo Exp.	Serie	Subserie	Asunto	Documentos (Ordenar cronológicamente)
1	Quejas	22. DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH	N/A	Quejas 2018; 898999 a 989877	<ul style="list-style-type: none"> • Queja escrita (si aplica) • Formulario recepción AT-P01-F09 • Formulario AT-P01-F01 (si aplica) • Formulario AT-P01-F04 (si aplica) • Comunicaciones oficiales • Formulario de cierre AT-P01-F10
2	Solicitudes	22. DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH	N/A	Solicitudes 2018; 87969 a 969707	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud escrita (si aplica) • Formulario recepción AT-P01-F09 • Formulario AT-P01-F01 (si aplica) • Formulario AT-P01-F04 (si aplica) • Comunicaciones oficiales • Formulario de cierre AT-P01-F10
3	Asesorías	22. DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH	N/A	Asesorías 2018; 88959 a 949604	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría escrita (si aplica) • Formulario recepción AT-P01-F09 • Formulario AT-P01-F01 (si aplica) • Formulario AT-P01-F04 (si aplica) • Comunicaciones oficiales • Formulario de cierre AT-P01-F10

Nota 1. Si en el proceso de asesoría, se proyectan documentos como tutelas, derechos de petición o similares para la firma del peticionario, no deberá conservarse copia de estos en los expedientes de archivo.

- Una vez conformada la carpeta, con la primera queja, solicitud o asesoría según sea el caso, inmediatamente deberá diligenciarse el formulario **GD-P02-F13 “Identificación de carpetas”**

	Nombre del Proceso: Gestión Documental		Código: GD-P02-F13
	Identificación de Carpetas		Versión: 01
			Vigente desde: 12/06/2017
	No. De CARPETA	No. DE FOLIOS	No. CAJA
Fondo	1	(cuando se complete la carpeta)	1
1. SECCION	DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO		CODIGO
			10
2. SUBSECCION	DEFENSORIA REGIONAL DE XXXX		CODIGO
			60XX
3. SERIE	DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH		CODIGO
			22
4. SUBSERIE	N/A		CODIGO
			N/A
5. ASUNTO	QUEJAS 2019		
	DEL 20190000001 AL 20190000011		
5.1 CANTIDAD DE CARPETAS	1	DE	1
FECHA INICIAL	02/01/2019	FECHA FINAL	(cuando se complete la carpeta)


	Nombre del Proceso: Gestión Documental		Código: GD-P02-F13
	Identificación de Carpetas		Versión: 01
			Vigente desde: 12/06/2017
	No. De CARPETA	No. DE FOLIOS	No. CAJA
Fondo	1	(cuando se complete la carpeta)	1
1. SECCION	DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO		CODIGO
			10
2. SUBSECCION	DEFENSORIA REGIONAL DE XXXX		CODIGO
			60XX
3. SERIE	DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH		CODIGO
			22
4. SUBSERIE	N/A		CODIGO
			N/A
5. ASUNTO	ASESORIAS 2019		
	DEL 20190000001 AL 20190000011		
5.1 CANTIDAD DE CARPETAS	1	DE	1
FECHA INICIAL	02/01/2019	FECHA FINAL	(cuando se complete la carpeta)

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.


SQ-F15

Versión 1

- Se deben identificar las cajas institucionales que contienen las carpetas de los expedientes según Formulario **GD-P02-F12 “Identificación de cajas”**

		Nombre del Proceso: Gestión Documental		Código: GD-P02-F12	
		Identificación Caja de Archivo		Versión: 01	
				Vigente desde: 12/06/2017	
CODIGO DEPENDENCIA	VIGENCIA	No. DE CARPETAS	No. CAJA		
60XXX	2019	3	1		
1. SECCION		DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO			
2. SUBSECCION		DEFENSORIA REGIONAL XXXX			
3. SERIE		DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH		CODIGO SERIE	22
4. SUBSERIE		N/A		CODIGO SUBSERIE	N/A
UBICACIÓN TOPOGRAFICA (ESPACIO PARA USO DEL ARCHIVO CENTRAL)					
ZONA	RODANTE	ESTANTE	ENTREPAÑO	CAJA	

- Nota: La vigencia de las cajas y carpetas corresponde al año de producción documental.
- Se debe actualizar el inventario documental permanentemente en Excel registrando una a una las peticiones (quejas, solicitudes o asesorías), las carpetas y las cajas que conforman el archivo, diligenciando el Formulario **GD-P02-F15 Formato único de inventario documental**.

		Nombre del Proceso: Gestión Documental		Código: GD-P02-F15							
				Versión: 01							
		Formato Único de Inventario Documental		Vigente desde: 12/06/2017							
Unidad Administrativa:		DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO		Código Unidad Administrativa:	10						
Oficina Productora:		DEFENSORIA REGIONAL DE XXXXX		Código Oficina Productora:	60XX						
Objeto:		INVENTARIO ARCHIVO DE GESTION ATQ		Registro de Entrada							
				Día Mes Año NT							
				NT = Número de Transferencia							
				Sumatoria de folios de todas las quejas							
No. Orden	Código	Serie o Subserie	Asunto	DDHH / DIH	Cantidad Carpetas	Fechas Extremas	Unidad de Conservación	Folio	Soporte	Frecuencia de Consulta	Notas
						Inicial dd/mm/aaaa Final dd/mm/aaaa	Caja Carpeta Tomo Otro				
1	60XX.22	DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH	QUEJAS 2019 DEL No 2019000004 al 2019000017	X	1 DE 1	02/01/2019	1 1	47	PAPEL	MEDIA	CONTIENE CD EN EL FOLIO 15 (MONTES DE)
			2019000004- Carlos Mario Vargas Agudelo	X	1 DE 1	02/01/2019	1 1	1-15	PAPEL	MEDIA	
			2019000009- Luz Stella Cardona Molano	X	1 DE 1	04/01/2019	1 1	1-13	PAPEL	MEDIA	
			2019000017- Maria Eugenia Méndez Munar	X	1 DE 1	06/01/2019	1 1	1-19	PAPEL	MEDIA	
2	60XX.22	DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH	ASESORIAS 2019 DEL No 2019000001 al 2019000011	X	1 DE 1	06/01/2019	1 2	68	PAPEL	MEDIA	
			2019000001- Cecilia Cardozo Vanegas	X	1 DE 1	06/01/2019	1 2	1-27	PAPEL	MEDIA	
			2019000006- Gerardo Alberto Mora Cruz	X	1 DE 1	06/01/2019	1 2	1-36	PAPEL	MEDIA	Fotografías del folio 30 al 36
			2019000011- Luis Fernando Soto Castiblanco	X	1 DE 1	06/01/2019	1 2	1-5	PAPEL	MEDIA	

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

- No será necesario el diligenciamiento del formulario de hoja de control GD-P02-F14
- Por su parte, las dependencias que cuentan con sistema de gestión documental ORFEO implementado, además de las instrucciones anteriores para la conformación de los expedientes físicos, deberán crear un expediente electrónico en el sistema por cada petición (queja, solicitud o asesoría), conformando un expediente híbrido en su integridad, es decir conservando los documentos en el medio en el que se producen.



- En consecuencia, cada expediente se dividirá en dos partes que se complementan entre sí y constituyen una sola unidad documental para efectos de inventario documental, trazabilidad y disposición final aplicando tablas de retención documental.
 - Para conformar el expediente electrónico se debe:
 - En primera instancia conformar el expediente físico con las comunicaciones oficiales de entrada que llegan a la ventanilla de correspondencia, atendiendo los criterios mencionados en el presente documento, así como los que indique el procedimiento GD-P01 de organización de archivos.
 - Una vez se asigne al funcionario responsable una comunicación oficial digital en la bandeja de entrada de ORFEO, con la cual nace la queja, la solicitud o la asesoría, se debe registrar la información en el sistema visión web de tal manera que se cuente con el número de registro correspondiente, que constituirá la llave de búsqueda con la cual será posible recuperar de forma oportuna la información del ciudadano.
 - Si la comunicación oficial de entrada, asignada en la bandeja de ORFEO es un correo electrónico, no será necesario imprimirlo para que forme parte del

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

expediente físico, pues se conservará digital en el expediente electrónico conformado en el sistema. En este caso en la carpeta física únicamente se archivarán los formularios de recepción y cierre de la petición.

- Los formularios tanto de apertura como de cierre generados por el sistema visión web, se deben continuar imprimiendo, firmando y archivando en el expediente físico.
- Seguido de ello, paralelamente se deberá conformar el expediente electrónico en el sistema de gestión documental ORFEO, con la siguiente información:

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL

Serie: 22. DERECHOS DE PETICIÓN PQRS- DDHH Y DIH
 Subserie: Sin subserie- 0
 Tipo de documento: Comunicaciones oficiales

EXPEDIENTE (Dos opciones)

Opción 1 “Crear expediente” (Aplica para un expediente nuevo, del cual no se haya registrado información previamente)

Ejemplo:

ASUNTO: Tipo de petición (Queja, Solicitud, Asesoría) y número de visión web ATQ (2019xxxxxxx)

Queja 201900015846
 Asesoría 201900015849
 Solicitud 201900016485

Metadato 1: Nombres y apellidos del peticionario
 Metadato 2: Número de identificación del peticionario
 Metadato 3: Nombres y apellidos del afectado (en caso de ser diferente al peticionario)
 Metadato 4: Identificación del afectado (en caso de ser diferente al peticionario)

- **NOTA:** En el caso de una petición que incluya varios afectados, se deberá poner los nombres y apellidos del primer afectado, seguido de la palabra “y otros”.

Opción 2 “Incluir en” (Aplica para archivar una comunicación oficial en un expediente que se haya creado con anterioridad)

En este caso, el sistema requiere un parámetro de búsqueda o el número del expediente arrojado por ORFEO cuando se crea, por tal razón para descartar si ya existe un expediente creado previamente, deberán ingresar información registrada con anterioridad como el número de visión web, el número de cédula del peticionario, nombres y apellidos o el número del expediente si lo conocen.

Con la información ingresada, el sistema les arrojará el expediente correspondiente y deberán seleccionar aquel en el cual desean archivar la nueva comunicación oficial que hace parte del expediente.

- Cualquier comunicación oficial (respuesta al peticionario, salida a una entidad externa o persona natural, o memorando), que se proyecte y se firme digitalmente en el sistema de gestión documental ORFEO, deberá ser enviada a través de este medio al correo electrónico del destinatario si se conoce, de lo contrario será impresa una única vez para envío a través de la empresa de mensajería.

Por lo anterior no será necesario imprimir una segunda copia para archivar en el expediente físico, dado que la comunicación nace digital y en efecto se conservará digital en el sistema de gestión documental como parte del expediente electrónico creado.

- Una vez se dé respuesta a las peticiones en el sistema de gestión documental ORFEO y las comunicaciones de salida sean enviadas a los destinatarios, es necesario finalizar el trámite de cada una de las comunicaciones oficiales de entrada, con un comentario que refleje la gestión o el trámite adelantado.

Si no se realiza esta actividad, el sistema de gestión documental ORFEO contabilizará dichas comunicaciones como vencidas tan pronto transcurra el tiempo establecido de vencimiento de términos, según el tipo de petición asignado. Por lo anterior las bandejas de entrada únicamente deberán tener los radicados que se encuentren en trámite.

- **NOTA:** Al finalizar los trámites de las comunicaciones oficiales de entrada, no se perderá la información, el expediente completo se podrá consultar las veces que sea necesario en el sistema, a través de la bandeja de consulta de expediente.

9.8. Organización de Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales

No	Tema	Asunto /Expediente	Serie/Subserie actual	Archivo	Procedimiento
1	Acciones de Cumplimiento	Acciones de cumplimiento	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES 01. Acciones de Cumplimiento	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* - Registrar en el Sistema Visión Web
2	Acciones de Grupo	Acciones de grupo vinculadas - seguimiento	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES 02. Acciones de Grupo	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* - Registrar en el Sistema Visión Web
		Acciones de grupo en representación de usuarios	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES 02. Acciones de Grupo	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* -Registrar en el Sistema Visión Web
		Registro de acciones de grupo	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES 02. Acciones de Grupo	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* - Registrar en el Sistema Visión Web
3	Acciones de Tutela	Acciones de tutelas vinculadas - seguimiento	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES / 03. Acciones de Tutela	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* -Registrar en el Sistema Visión Web
		Acciones de tutelas en representación de usuarios	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES / 03. Acciones de Tutela	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

No	Tema	Asunto /Expediente	Serie/Subserie actual	Archivo	Procedimiento
					documento y anexos* -Registrar en el Sistema Visión Web
		Acciones de tutelas notificadas	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES / 03. Acciones de Tutela	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* -NO se registrar en el Sistema Visión Web
		Insistencias revisión de tutelas	23.DERECHOS DE PETICIÓN - PQRSDF Solo se conserva el memorando remitido a la DNRAJ	Original remitirlo a la DNRAJ	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* - Registrar en el Sistema Visión Web - Remitir a la DNRAJ
4	Acciones Populares	Acciones de populares vinculadas - seguimiento	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES / 04. Acciones Populares	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* - Registrar en el Sistema Visión Web
		Acciones populares en representación de usuarios	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES / 04. Acciones Populares	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* - Registrar en el Sistema
		Registro de acciones populares	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES / 04. Acciones Populares	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* -Registrar en el Sistema Visión Web
5	Habeas Corpus	Habeas corpus	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES / 05. Habeas Corpus	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización


Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

No	Tema	Asunto /Expediente	Serie/Subserie actual	Archivo	Procedimiento
					completa del documento y anexos* -Registrar en el Sistema Visión Web
6	Acciones de Nulidad	Acciones de Nulidad	01.ACCIONES CONSTITUCIONALES 08. Acciones de Nulidad	Original se conserva en el archivo de la Regional	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* -Registrar en el Sistema Visión Web
7	Acciones de Inconstitucionalidad	Acciones públicas de inconstitucionalidad	23.DERECHOS DE PETICIÓN - PQRSDF Solo se conserva el memorando remitido a la delegada.	Original enviarla la Delegada de Asuntos Constitucionales	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* -Registrar en el Sistema Visión Web - Enviar a la delegada
8	Financiamiento	Admisión de adherentes	23.DERECHOS DE PETICIÓN - PQRSDF Solo se conserva el memorando remitido a la DNRAJ	Original remitirlo a la DNRAJ	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* - Registrar en el Sistema Visión Web - Remitir a la DNRAJ
		Pagos acciones de grupo	23.DERECHOS DE PETICIÓN - PQRSDF Solo se conserva el memorando remitido a la DNRAJ	Original remitirlo a la DNRAJ	- Registro, radicación y digitalización en la unidad de correspondencia. -Digitalización completa del documento y anexos* - Registrar en el Sistema Visión Web - Remitir a la DNRAJ

Nota: La actividad de digitalización solo aplica para las regionales que tiene implementado el SGDEA

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: GD-I01
		Versión: 2
	INSTRUCTIVO PARA LA GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	Vigente desde: 05/07/2019

Generalidades

1. Se deben llevar archivos por separado de acuerdo con el listado de expedientes definido en el cuadro anterior.
2. Para ahorrar recursos, en cada carpeta se deben almacenar varios expedientes de un mismo tipo, ordenados en forma ascendente por el número que arroja el Sistema Visión Web registrado en el formato AT-P01-F09.
3. No deben existir números en el expediente distinto al del Sistema Visión Web.
4. Cada expediente de la carpeta se debe foliar de forma independiente de 1 a (n,) esto para que la foliación de uno no afecte a la de otro expediente en la medida que se gestione y trámite la petición.
5. No se debe llevar el formulario de Hoja de Control GD-P02-F14 para las carpetas, ni para cada expediente que las integren.
6. Si en el proceso de asesoría se proyectan documentos como tutelas, derechos de petición o similares suscritos por el peticionario, no debe guardarse en el expediente.
7. Se deben identificar las carpetas institucionales que contienen los expedientes según *formulario GD-P02-F13 identificación de carpetas*.
8. Se deben identificar las cajas institucionales que contienen las carpetas de los expedientes según *formulario GD-P02-F12 identificación de cajas*.
9. Se debe llevar inventario documental en Excel separado por cada subserie documental, registrando uno a uno los asuntos de las carpetas y las cajas que conforma el archivo, según *formulario GD-P02-F15 formato único de inventario documental*.
10. Los profesionales de adelantar el trámite serán los responsables de la apertura, actualización y foliación de los expedientes asignados en el reparto hasta su cierre.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15
Versión 1
05/10/2015

9.9. Guía para la aplicación de Tablas de Retención Documental Defensorías Regionales

AREAS	Clasificación documental		Expediente metadatos
	SERIE	SUBSERIE	ASUNTOS
No aplica	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES – 17	N.A	<p>ESTA SERIE NO LA DEBEN USAR para clasificar expedientes en ORFEO.</p> <p>Únicamente la utilizan las regionales que no tienen sistema y que conforman una carpeta con copia de todas las comunicaciones oficiales enviadas.</p> <p>Las regionales que ya tienen implementado el sistema no requieren llevar esa copia dado que el consecutivo quedará digital en ORFEO, por tanto, nadie podrá ni deberá utilizar esta serie documental para clasificar documentos.</p>
Todas las áreas funcionales de la Defensorías Regionales	APOYO 99	N.A	<p>Esta serie no existe en las TRD vigentes aprobadas por el Archivo General de la Nación, se creó en el sistema de gestión documental ORFEO para clasificar documentos administrativos facilitativos o de apoyo, tipo supervisión de contratos, servicios públicos, inventarios, almacén, resoluciones, normas, leyes, decretos, etc.</p> <p>Aplica para documentos que no son misionales de la regional, sino únicamente informativos, ejemplo una circular enviada desde el nivel central. Será misional para la dependencia del nivel central, pero para la regional es de apoyo.</p> <p>Estos documentos no son susceptibles de organización archivística, los podrán conservar por mínimo un año según importancia y posteriormente los podrán eliminar con memoria de reunión.</p> <p>NOTAS ACLARATORIAS: No se podrán mezclar en una caja con documentos misionales, es decir con carpetas que sí tengan serie y subserie documental, <u>en las carpetas físicas en los campos de serie y</u></p>

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

AREAS	Clasificación documental		Expediente metadatos
	SERIE	SUBSERIE	ASUNTOS
			subserie, deberán diligenciar N/A, no APOYO 99 dado que es solo aplicable en el sistema de gestión documental ORFEO
Todas las áreas funcionales de la Defensorías Regionales	DERECHO DE PETICIÓN – PQRSDF -23	N.A	En esta serie se clasifican los documentos relacionados con peticiones de carácter general, (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones) que no tienen que ver con vulneración de derechos humanos. Ejemplos, solicitudes de estadísticas, solicitudes de información para trabajos de investigaciones académicas, felicitaciones a funcionarios o quejas por mala prestación del servicio, etc.
ATQ (Solicitudes, quejas y asesorías), y Todas las áreas si lo requieren para conformar expedientes relacionados con la vulneración de Derechos Humanos y Derechos Internacional Humanitario	DERECHO DE PETICIÓN – PQRSDF – DDHH Y DIH -22	N.A	En esta serie se clasifican de manera individual los expedientes o asuntos de usuarios de los servicios de Quejas, Solicitudes y Asesoría del Área de ATQ de la Regional. Adicionalmente cualquier área de la regional podrá utilizar esta serie documental para clasificar documentos relacionados con la vulneración de derechos humanos o derecho internacional humanitario.
Todas las áreas funcionales de la Defensorías Regionales	INFORMES 29	Informes de Asistencia y Participación en Comités Externos -07	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos donde funcionarios de cualquier área de la Defensoría, participa como invitados en comités donde la Defensoría no interviene como secretaria técnica.
Todas las áreas funcionales de la Defensorías	INFORMES 29	Informes de Gestión -14	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos relacionados con informes de actividades realizadas por cualquier área de la regional presentados al Despacho del

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

AREAS	Clasificación documental		Expediente metadatos
	SERIE	SUBSERIE	ASUNTOS
Regionales			Defensor Regional, o suscritos por el Defensor Regional para el nivel central. Estos pueden archivar en el Despacho, o en cada una de las áreas técnicas de acuerdo con su contenido
Todas las áreas funcionales de la Defensorías Regionales	INFORMES 29	Informes Sobre Situación de DDHH y DIH -24	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos específicos por separado, que obedezcan a indicadores de gestión particulares de cada área técnica de la Regional relacionados puntualmente con Derechos Humanos o Derecho Internacional Humano
Todas las áreas funcionales de la Defensorías Regionales	INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y CONTROL 30	Registro de Reunión -10	En esta subserie de clasifican las memorias de reuniones internas de trabajo que no tengan que ver con un tema particular, es decir que no hagan parte de un expediente creado con otra serie documental. NOTA: Si una memoria de reunión tiene que ver por ejemplo con un informe de asistencia y participación en un comité externo, esta se archivará con la serie Informes, Subserie 07, si la memoria tiene que ver con el plan de acción anual, la deberán archivar en el expediente que corresponda con las serie Planes, Subserie 04; pero si la memoria tiene que ver por ejemplo con el cumplimiento de horario en la regional, o con distribución de funciones, etc., pues son temas que no encajan con ninguna otra serie y en ese caso sí utilizarán la subserie Registro de Reunión 10.
Todas las áreas funcionales de la Defensorías Regionales	INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y CONTROL 30	Registro y Control de Comunicaciones Oficiales - 17	En esta subserie de clasifican únicamente los formularios asociados al procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales, es decir las planillas de control de reparto físico de comunicaciones, planillas de valijas, devoluciones, etc. <u>No aplica para clasificar expedientes de diferentes temas.</u>
Todas las áreas funcionales de	INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y CONTROL 30	Registro y Control de Consulta y Prestamos de Documentos -18	En esta subserie de clasifican los expedientes o asuntos por separados que correspondan al formulario de consulta y préstamo de

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

AREAS	Clasificación documental		Expediente metadatos
	SERIE	SUBSERIE	ASUNTOS
la Defensorías Regionales			expedientes de archivo en los archivos de gestión de todas las áreas, y el Archivo Central de la Regional
Despacho del Defensor Regional	ACTAS 02	Actas del Comité de Baja de Bienes -12	En esta subserie se clasifica y archiva todo el expediente o asunto de este Comité, no solo el acta como tal sino cualquier documento relacionado con el tema de comité de baja de bienes (memorandos, correos, informes, anexos, etc.)
Despacho del Defensor Regional	ACTAS 02	Actas del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST -25	En esta subserie se clasifica y archiva todo el expediente o asunto de este Comité, no solo el acta como tal sino cualquier documento relacionado con el tema del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (memorandos, correos, informes, anexos, etc.)
Despacho del Defensor Regional	ACTAS 02	Actas del Subcomité Interno de Archivo -27	Para la vigencia 2019 NO APLICA. Mediante la Resolución 1360 de 2018 “Por la cual se crea el Sistema Integrado de Gestión Institucional y el Comité de Gestión Institucional de la defensoría del Pueblo” (resolución que está en proceso de actualización) se derogó la resolución 1875 de 2016 “Comité de Archivo y Subcomité Regional”,
Despacho del Defensor Regional	ACTAS 02	Actas del Subcomité Regional de Gestión Ambiental -29	Para la vigencia 2019 NO APLICA. Mediante la Resolución 1360 de 2018 “Por la cual se crea el Sistema Integrado de Gestión Institucional y el Comité de Gestión Institucional de la defensoría del Pueblo” (resolución que está en proceso de actualización) se derogó la resolución 1875 de 2016 “Comité de Archivo y Subcomité Regional”,
Despacho del Defensor Regional	INFORMES -29	Informes a Entidades del Estado -01 Informes a Organismos de Control -02 Informes a Organizaciones No Gubernamentales -04	En estas subseries se clasifican cualquier informe que rinda el Defensor Regional a solicitud o de oficio a este tipo de entidades.

AREAS	Clasificación documental		Expediente metadatos
	SERIE	SUBSERIE	ASUNTOS
Despacho del Defensor Regional	PLANES 38	Plan de Acción Anual PAA - 04	En esta subserie se clasifican todos los documentos relacionados con el seguimiento que hace el Despacho de la Regional a este Plan en particular (Informes, estrategias, memorias de reunión relacionadas con el tema, correos electrónicos, etc.)
Todas las áreas funcionales de la Defensorías Regionales	PROCESOS 45	Procesos de Mediación -08	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos por separado de cada uno de los casos donde el Defensor actuó como mediador de casos especiales en su Regional
Defensoría Pública Defensorías Regionales	INFORMES 29	Informes de Barras Académicas de Defensores Públicos -08	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos relacionados con las jornadas de capacitación impartidas a los defensores públicos, aquí podrán archivar listas de asistencia, excusas de inasistencia, evidencias, etc.
Defensoría Pública Defensorías Regionales	INFORMES 29	Informe de Seguimiento y Control de Gestión -20	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos de este tipo de informes que hace el área de Defensoría Pública en las Regionales. Ejemplo informe Bimestral
Defensoría Pública Defensorías Regionales	INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y CONTROL 30	Registro de Solicitudes de Servicio de Defensoría Pública -04	En esta subserie se clasifican los formatos de solicitud de servicio con acta de derechos y obligaciones y estrategia jurídica, conocidos como fichas socio-económicas.
Defensoría Pública Defensorías Regionales	INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y CONTROL 30	Registro de Reparto -09	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos que corresponden al formato y sus anexos de este tipo de reparto en el área de Defensoría Pública

AREAS	Clasificación documental		Expediente metadatos
	SERIE	SUBSERIE	ASUNTOS
Defensoría Pública Defensorías Regionales	PROCESOS 45	Procesos de Gestión Directa -06	<p>En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos por separado de cada uno de los Defensores Públicos de la Regional, con los documentos que produce cada uno en desarrollo de la ejecución contractual, incluye informe mensual de gestión con sus anexos, exceptuando las fichas socioeconómicas que se deben archivar en un expediente independiente.</p> <p>Todos los proyectos de comunicaciones, derechos de petición, tutelas, etc. que los Defensores Públicos realicen para la firma de los ciudadanos, no se deben recibir como soportes del informe de gestión. Es voluntad del Defensor Público si desea conservar una copia de estos.</p> <p>Las solicitudes de asignación de defensor público se deberán archivar en la carpeta de cada defensor público.</p> <p>Las citaciones a los defensores en virtud de los casos que lleven deben ser entregadas en el medio original, físico o electrónico a cada defensor.</p> <p>Verificación de antecedentes debe ser online y generar pdf para carpeta de apoyo digital, no imprimir</p>
Investigación Defensorial Defensorías Regionales	INVESTIGACIONES - 26	Investigaciones Defensoriales -05	<p>En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos individuales de los casos que se llevan en esta área de la Regional de acuerdo con el Memorando de la Dirección Nacional de Defensoría Pública 304005-172 del 21 de abril de 2016 (misiones de trabajo, informes, anexos, comunicaciones relacionadas con el caso). Si un caso tiene varias misiones, se deberán archivar en una sola carpeta.</p>
Victimas Defensorías	ACTAS 02	Actas de Comisión Regional del Ministerio Público para	<p>En esta subserie se clasifican y archivan todos los documentos relacionados con las</p>

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

AREAS	Clasificación documental		Expediente metadatos
	SERIE	SUBSERIE	ASUNTOS
Regionales		la Justicia Transicional -02	reuniones de esta Comisión, no solo se archiva el acta, sino cualquier documento relacionado con la comisión (memorandos, correos, informes, anexos, etc)
Victimas Defensorías Regionales	ACTAS 02	Actas de Mesa Departamental de Participación de Victimas - 08	En esta subserie se clasifican y archivan todos los documentos relacionados con las reuniones de esta Mesa Departamental, no solo se archiva el acta, sino cualquier documento relacionado con la comisión (memorandos, correos, informes, anexos, etc)
Victimas Defensorías Regionales	INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y CONTROL 30	Registro Único de Predios y Territorios Abandonados - RUPTA-15	En esta subserie de clasifican los expedientes o asuntos por separados que correspondan a los formularios de cada uno de este tipo de casos en la Regional
Victimas Defensorías Regionales	INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y CONTROL 30	Registro Único de Victimas -RUV -16	En esta subserie se clasifican todos los documentos relacionados con las declaraciones de víctimas ya sean manuscritas levantadas en jornadas de campo o impresas generadas por el sistema, de igual manera todas las comunicaciones remitiendo los originales a la unidad de víctimas y demás documentos que se relacionen con dicho proceso.
Recursos y Acciones Judiciales Defensorías Regionales	ACCIONES CONSTITUCIONALES 01	Acciones de Cumplimiento -01 Acciones de Grupo -02 Acciones de Tutela -03 Acciones Populares -04 Habeas Corpus -05 Acción de nulidad -08	En estas subseries se clasifican por separado expedientes o asuntos donde la Defensoría se Vincule, Coadyuve, Haga seguimiento, etc. NOTA: No se utiliza para conservar copias de los proyectos de tutelas que firman los ciudadanos, vale la pena recordar que de estos no se debe conservar copia en la regional, pero en dado caso de que se haga estos se constituyen como documentos de apoyo debido a que no son interpuestas directamente por la Defensoría.
Recursos y Acciones Judiciales Defensorías Regionales	INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y CONTROL 30	Registro Público Centralizado de Acciones Populares y Acciones de Grupo -12	En esta subserie de clasifican los expedientes o asuntos por separados que correspondan a Acciones Populares y Acciones de Grupo que se radican en la Defensoría Regional área de RAJ para efectos de llevar el registro legal

AREAS	Clasificación documental		Expediente metadatos
	SERIE	SUBSERIE	ASUNTOS
Sistema de Alertas Tempranas Defensorías Regionales	INFORMES 29	Informe de Riesgo de Violación de DDHH Y DIH - 19	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos tipo informes de riesgos del SAT en las Regionales
Todas las áreas funcionales Defensorías Regionales (Promoción y divulgación)	PLANES 38	Plan de Fortalecimiento de la Red Nacional de Promotores de Derechos Humanos-19	En esta subserie se clasifica el expediente o asunto que corresponde al seguimiento que hace el Despacho o el área específica de la Regional a este Plan en particular
Todas las áreas funcionales Defensorías Regionales (Promoción y divulgación)	PROGRAMAS 46	Programas de Promoción y Divulgación en DDHH y DIH -07	En esta subserie se clasifican los expedientes o asuntos acerca de la promoción y divulgación que efectúa la regional de acuerdo con su especialidad, obedeciendo a los indicadores de gestión particulares para cada una: Fuerza pública, Educación, Grupos diversos, etc. Cualquier área de la regional puede utilizar esta subserie de acuerdo con los programas de su especialidad. Ejemplo de documentos: Solicitud de capacitación, listas de asistencia, carteleras, talleres, etc.



BIBLIOGRAFÍA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Tablas de Retención y Transferencias Documentales Mini/Manual. 2a. ed. actualizada, Bogotá, 2001.

_____. Organización de documentos de archivo. Santafé de Bogotá, 1995.

_____. Reglamento General de Archivos. Santafé de Bogotá, 2ª. Ed. 1997.

Nota: Las fotografías fueron tomadas de Internet.