|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Administrar el flujo de documentos legales y oficiales de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, a través de las instancias de ventanilla única, secretaría común y archivo, facilitando y controlando la recepción, notificación, trasferencia, custodia y consulta, de los archivos históricos de la entidad, para servicio de los sujetos de control, la comunidad en general, los líderes de los procesos y los funcionarios de la entidad. |
| **ALCANCE** | Es aplicable para todos los procesos y funcionarios de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE TOLIMA. Comprende el ejercicio de recepción, radicación y distribución a los procesos de los documentos y solicitudes recibidos por ventanilla única, las respuestas y envíos de comunicados oficiales que realiza la entidad, las notificaciones a los ciudadanos de las actuaciones de los procesos que en cumplimiento de la misión institucional se generan, y las notificaciones a nivel interno que por las actuaciones administrativas se realizan a los funcionarios, hasta la administración del archivo histórico de la entidad. |

| **INSUMO** | | **PHVA** | **ACTIVIDADES** | **RESPONSABLE** | **RESULTADO** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROVEEDOR** | **ENTRADA** | **SALIDA** | **CLIENTE** |
| Alta Dirección  Todos los Procesos  Clientes: sujetos de control  Entidades de Control y Vigilancia  Estado  Proveedores: (*Recursos Físicos e intangibles para funcionamiento*) | Direccionamiento Estratégico  Requerimientos documentales de los procesos  Informes y resultados de vigencias anteriores del SGC: indicadores, PQR, Medición satisfacción al cliente, AIC, Producto No conforme, Gestión del riesgo institucional y anticorrupción, Revisión Gerencial, Auditoría de Certificación / seguimiento / renovación  Asignación de recursos para funcionamiento del proceso  Normatividad interna y externa que le aplique a la gestión documental  Hallazgos AGR  Norma ISO y GP vigente | **P** | Identificar las directrices de la Alta dirección para el cumplimiento de la misión institucional y el direccionamiento estratégico con relación a la gestión documental.  Revisar, analizar la normatividad que aplica con relación a la gestión documental en el sector público y mantenerla actualizada  Determinar los lineamientos para el desarrollo de las estrategias del proceso en cuanto a:   * Ventanilla única * Secretaría Común * Archivo general de gestión e histórico   Programar la realización de los comités de archivo  Plantear el cronograma de actualización de las tablas de retención documental y de transferencias documentales de los procesos  Identificar riesgos del proceso y acciones para su mitigación | Líder del proceso y funcionarios asignados | Cronogramas de gestión del proceso  Plan de acción  Mapa de riesgos  Normograma de su proceso  Documentos y registros del proceso | Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios de la entidad  Entidades de Control y Vigilancia  Estado |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Funcionarios de la entidad  Sujetos de control  Comunidad  Entidades de Control y Vigilancia  Estado | Plan de acción  Mapa de riesgos  Cronogramas de gestión del proceso  Normograma de su proceso  Documentos y registros del proceso  Normas ISO y GP vigentes | **H** | Gestionar la correspondencia que ingresa y sale de la entidad, mediante la instancia de **ventanilla única**:   * Recibir, radicar y remitir la correspondencia externa * Distribuir a nivel interno según competencias de los procesos * Hacer seguimiento a la gestión de la correspondencia a nivel interno y externo   Gestionar las actuaciones de **Secretaría Común**:   * las notificaciones de los actos administrativos de los procesos misionales a los sujetos de control según remisión de éstos, al igual que lo relacionado con la gestión administrativa y las notificaciones internas a los funcionarios:   + Controlando vencimiento de términos   + Anexar peticiones y recursos a los procesos que se encuentren en la secretaria común   + Elaborar oficios de pruebas, citaciones, avisos, estados, expedición de copias ordenadas, citaciones para versiones, comunicaciones contables y requerimientos   Gestionar las actividades para el manejo y control del **archivo** de la entidad:  -Tablas de retención  -Transferencias documentales de los procesos para archivos históricos  - Prestamos e inventario documental  - Autenticar los documentos  Comités de Archivo  Adelantar las acciones para mitigar los riesgos institucionales y anticorrupción del proceso.  Dar cumplimiento a los planes estratégico, de acción y mejoramiento. | Líder del proceso y funcionarios asignados | Control de correspondencia recibida y despachada  Controles y seguimientos de archivo  Control de gestión de notificaciones  Informe de gestión, y riesgos  Comités de Archivo | Alta Dirección  Líderes de procesos  Funcionarios de la entidad  Sujetos de control  Comunidad  Entidades de Control y Vigilancia  Estado |
| Todos los procesos  Funcionarios de la Entidad  Proveedores  Clientes  ISO y GP  Entidades de Control y Vigilancia | Informe de gestión  Informes de AIC  Informes Auditorias Independientes de Evaluación  Revisión por la dirección  Planes de Mejoramiento AGR | **V** | Analizar la gestión del proceso y sus indicadores  Hacer seguimiento y analizar el cumplimento del proceso y su plan de acción  Seguimiento y análisis de planes de mejoramiento de AGR | Líder del proceso  Funcionarios asignados | Oportunidades de Mejora | Alta Dirección  SGC  Entidades de vigilancia y control |
| Alta Dirección  Todos los procesos  Clientes  Proveedores  Ente Certificador SGC | Oportunidades de Mejora | **A** | Analizar las oportunidades de mejoramiento del proceso  Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos en la verificación.  Recomendar mejoras sobre el desempeño del proceso  Realizar el Re-direccionamiento de la gestión según resultados y verificación | Líder del proceso  Funcionarios asignados | Acciones de Mejora, Correcciones, Acciones Correctivas y preventivas | Alta Dirección  Todos los procesos  SGC |

| **Responsable: Secretaría General** | | |
| --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN** | Comité de archivo | **INDICADOR** |
| Tablas de Retención e inventarios documentales – Transferencia de los documentos para archivos central e histórico | Aplican los indicadores expresados en el plan de acción de cada vigencia, condensados en la matriz de calidad. |
| Controles de radicación de correspondencia recibida y despachada |
| Controles de procesos recibidos para notificar y notificados |
| Control de préstamo de documentos del archivo histórico |

| **DOCUMENTOS SOPORTE** | **REGISTROS** | |
| --- | --- | --- |
| **INTERNA** | RGD-01 Oficio Notificación Personal  RGD-02 Acta de Notificación  RGD-03 Oficio Notificación por aviso  RGD-04 Aviso, Cartelera y Web  RGD-05 Notificación por Estado  RGD-06 Comunicación Oficio Contable  RGD-07 Oficio Notificación Mandamiento  RGD-08 Citación versión libre  RGD-09 Citación Declaración Juramentada  RGD-10 Sellos Secretaria Común  RGD-11 Valoración documental  RGD-12 Inventario Documental  RGD-13 Tabla de Retención Documental  RGD-14 Rotulo de Expedientes | RGD-15 Formato Identificación de Cajas  RGD-16 Correspondencia Interna Despachada  RGD-17 Correspondencia Externa Recibida  RGD-18 Funciones de Advertencia  RGD-19 Circulares Ventanilla única |
| Documentos   * MC-01 Manual de calidad * MP-02 Manual de Procesos   Procedimientos:   * PGD-01 Secretaría común * PGD-02 Ventanilla única * PGD-03 Archivo   Instructivos  IGD-01 Instructivo Gd y Archivo  Guías y Especificaciones: N/A |
| **EXTERNA** |
| NTC GP 1000:2009  NTC ISO 9001:2008 |
| **GESTION DEL RIESGO** |
| Mapa de Riesgos Institucional  Mapa de Riesgos Anticorrupción |

| **REQUISITOS A CUMPLIR** | | |
| --- | --- | --- |
| **LEGALES:** Remítase al Normograma (RGJ-04) | | |
| **NORMA NTC ISO 9001:2008 Y NTC GP 1000:2009** | | |
| 4 Sistema de Gestión de la Calidad  4.1 Requisitos Generales  7. Realización del Producto o prestación del servicio  7.1 Planificación de la realización del producto  7.2 Procesos relacionados con el cliente  7.5 Producción y prestación del servicio | 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio  7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio  7.5.3 Identificación y trazabilidad  7.5.5 Preservación del producto y/o servicio | 8. Medición, Análisis y Mejora  8.1 Generalidades  8.2 Seguimiento y Medición  8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos  8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio  8.4 Análisis de datos  8.5 Mejora |