## **OBJETIVO**

Establecer los criterios y actividades a seguir para facilitar la estandarización, la administración y control de los documentos, formatos y los registros requeridos para la operación del Sistema de Gestión de Calidad “SGC” de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, en cumplimiento del numeral 4.2 de las Normas NTC ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 y considerando la aplicación de la política de cero papel, los lineamientos de gobierno en línea y del Archivo General de la Nación para el manejo documental.

## **ALCANCE**

Aplica para todos los procesos que conforman el SGC de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, sus líderes y funcionarios, como responsables de la operación de la Entidad, cumpliendo los requisitos de Ley y de la Normas NTC ISO 9001:2008 y GP 1000:2009.

Incluye desde la elaboración, identificación, revisión, aprobación, emisión, publicación, distribución, actualización y/o modificación, su almacenamiento (*retención, disposición final y recuperación*), y la protección de los documentos, formatos y registros, que deben ser controlados en el SGC, y que son generados internamente o por fuentes externas.

## **DESARROLLO**

## **Base Legal**

Contenida en el Normograma de la entidad (ver RGJ-04) relacionada con los sistemas de gestión de calidad en la gestión pública.

## **Definiciones**

Las siguientes son las definiciones que para el SGC de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, aplican:

Documento **(D):** Es un medio que ofrece y soporta información que posee un significado, en este caso para el SGC. Y puede presentarse en un medio digital o de papel (*impresión, fotocopia, fotografía, plano*)

Firma Digital (*Fuente Ley 527 de 1999, articulo 2 literal c,* reglamentada en el Decreto 1747 de 2000 y ha sido considerada como una especie de .la firma electrónica.), “... Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación;…”. Es decir un código producto de una programación. Requiere una Entidad de Certificación.

Firma digitalizada *(fuente:* [*http://firmadigitalizada.net/*](http://firmadigitalizada.net/)*)*: “…es un tipo de firma electrónica que permite identificar al firmante en un documento electrónico incluyendo el aspecto gráfico de la firma manuscrita. Según la legislación de firma electrónica (actualmente el Reglamento 910/2014 de la Unión Europea) y dependiendo de la técnica adoptada, puede ser considerada **firma electrónica simple**, o **firma electrónica avanzada.** En el marco de la firma electrónica simple se incluyen firmas **escaneadas** o **digitalizadas**, únicamente en su aspecto gráfico…”. *En la Contraloría Departamental del Tolima se escanea para adjuntar a la firma de documentos electrónicos que emite el líder el proceso, en aplicación de la política de cero papel.*

Manual **(M):** es el documento que contiene o compendia en forma genérica un tema o materia especifica.

En la Contraloría Departamental del Tolima, se tiene en el SGC los siguientes manuales:

* Manual de calidad **(MC)**: documento que describe en forma genérica el SGC establecido para la Entidad
* Manual de procesos **(MP)**: documento que contiene la descripción genérica de entradas, actividades, productos/servicios, responsables y clientes de las operaciones que realizan los procesos (*caracterización*)

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados*. (3.43 NTC GP 1000:2009)*

Esta norma además presenta las siguientes notas:

*NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.*

*NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.*

*NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".*

*NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:*

*- Procesos estratégicos: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.*

*- Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.*

*- Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los* procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

*- Procesos de evaluación:* incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Procedimientos **(P):** documento que describe en forma detallada qué se hace para asegurar y controlar el proceso.

Instructivos **(I):** documento descripción más detallada de cómo realizar una tarea enunciada en un procedimiento.

Guía **(G):** documento que establece pautas de acción, recomendaciones o sugerencias de expertos en temas determinados y que apoyan la gestión de los procesos o la documentación de los mismos. Suministra información específica para llevar a cabo una ó varias actividades, recursos y responsables.

Especificaciones **(E):** documento que describe en forma detallada las características o requisitos técnicos de un servicio o un producto, que deben cumplirse para lograr un propósito determinado. Pueden ser documentos internos o externos.

Anexos **(A):** documentos que complementan el tema tratado en el documento principal de manera directa o indirecta. Utilizados para mostrar gráficos, escaneados, tipos de planillas de registros, esquemas, tablas y otros.

Documento Obsoleto: documento que contiene información desactualizada por lo que se prohíbe su uso.

Formato: documento que contiene el esquema para registrar la información necesaria para la realización de un proceso o actividad.

Registro **(R):** formato que contiene información y que presenta resultados obtenidos del SGC o proporciona evidencia objetiva de actividades desempeñadas.

## **Gestión documental del SGC**

Es la descripción de los criterios y de las actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y a la organización de la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad, en la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA.

Dentro de los criterios a considerar en la gestión documental, están:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Clases** | | | | | | | |
| **de archivos** | | **de documentos** | | | **de documentos electrónicos:** | | |
| * Según su vigencia: archivos de gestión, central e Histórico (Ley 594 de 2000 archivo y correspondencia) * Según su frecuencia de uso: Activo (de Gestión, Central) e Inactivo (permanente, temporal según requerimientos de Ley) | | * Según soporte material: Papel, material químico (*películas*), magnéticos (*discos duros móviles,* *cintas de video, USB, tarjetas sd*) y soportes ópticos (*cd, DVD, videos-discos*). * Según el mensaje informativo: La forma de expresión del contenido (*textuales-libros y no textuales-mapas-fotos-planos*) * Según la transformación del contenido: Primarios (*originales*), segundarios (*catálogos y bibliografías*) y terciarios (*enciclopedias*) * Según la posibilidad y forma de trasmisión o difusión: públicos o privados, con reserva | | | * Por su forma de creación: Documentos nativos electrónicos (*son los elaborados desde un principio en medios electrónicos y permanecen en estos durante toda su vida*) y documentos electrónicos digitalizados (*toman soportes tradicionales como el papel y se convierten o escanean para su utilización en medio electrónicos*) * Por su origen: Pueden ser hechos por la administración pública o presentados por los ciudadanos, empresas u organizaciones * Por su Forma y formato: documentos ofimáticos, cartográficos, correos electrónicos, imágenes, videos, audio, mensajes de datos de redes sociales, formularios electrónicos, bases de datos, entre otros. | | |
| **Características** | | | | | | | |
| **Para archivo** | **Clases** | | **Formato** | **Fuente** | | | **Función o evidencia** |
| seriado, atributos | textuales, cartográficos y gráficos, fonográficos, magnéticos | | legajo, carpeta, expediente, libro | pública, privada, anónima, conocida | | | financiera, contable, laboral, técnico, civil, de gestión general |
| **Elementos** | | | | | | | |
| **Estructura** | | **Contenido o asunto** | | **Soporte** | | **Técnica,** | |
| partes del documento para su presentación física o virtual | | mensaje que transmite | | físico o virtual | | medio que fija y transmite el contenido | |

Para desarrollar la gestión documental en la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA se hace la diferenciación entre:

1. **Gestión documental general,**

* Incluye todos los documentos, formatos y registros, comunicados, actos administrativos, que corresponden a la gestión diaria y general de la Contraloría Departamental del Tolima, y que permite el 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 producción, trámite, utilización y conservación.
* Debe dar estricto cumplimiento a las directrices relacionadas con:
  + la gestión del Archivo de la entidad que la Secretaría General tiene a cargo a través del proceso Gestión de Enlace “GE”, aplicando las Directrices del Archivo General de la Nación.
  + con la Estrategia de Gobierno en Línea del Ministerio de las TIC que está a cargo de los procesos de Planeación Estratégica y de Gestión Tics.

1. Gestión de documentos y registros del SGC,

* Corresponde a lo tratado y contenido en este procedimiento,
* Tiene que ver única y exclusivamente con el control de los documentos y registros que los procesos tiene incluidos en el SGC, para el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001 y GP 1000 en sus versiones vigentes,
* Que igualmente debe cumplir con los requisitos de Ley de Archivo y Gobierno en línea.

## **Jerarquía documental del SGC**

En los SGC, por lo general se toma la guía técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013 “DIRECTRICES PARA LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD”, para realizar la administración documental, que en su anexo A, define tres (3) niveles especificando que “… el número de niveles puede ajustarse a las necesidades de la organización”, situación que aquí se aplica.

En la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, la jerarquía documental se define según la complejidad y utilidad que representan para la gestión y la operación en cumplimiento de su misión institucional, facilitándose la comprensión de la distribución y conservación de la información, como también de las responsabilidades en su manejo.

Con relación al SGC, la pirámide esquematiza que la generación documental en la Contraloría Departamental del Tolima va de lo estratégico en su parte superior y que por tanto es genérico para la entidad hasta lo táctico que sería su operación en detalle que va en la parte inferior o base. De tal manera muestra la importancia de documentar las directrices y la manera en estas se realizan, obteniendo la evidencia objetiva y la trazabilidad de la operación y cumplimiento misional y los requisitos de la Norma ISO 9001 y GP 1000 en su versión vigente, que permite verificar que el SGC se encuentra implementado y se mantiene.

Los documentos externos al no producirse al interior de la Contraloría Departamental del Tolima, no son un nivel más de la pirámide documental de la entidad, se detallan por su afectación al SGC, y se incorporan en este procedimiento, en cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 (*numeral 4.2.3 literal f*) indica que deben controlarse.



## **La Documentación en la Norma NTC ISO 9001:2008** *y GP 1000:2009*

De acuerdo a la Norma NTC ISO 9000:2005, en su numeral 2.7.1 que describe la importancia de la documentación porque contribuye en la organización a:

1. Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad
2. Proveer la formación apropiada
3. La repetitividad y la trazabilidad
4. Proporcionar evidencia objetiva, y
5. Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

A su vez la Norma NTC ISO 9000:2005, en su numeral 2.7.2 describe los tipos de documentos utilizados en un SGC:

1. documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan ***manuales de la calidad y manual de procesos (caracterización)***
2. …
3. documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan ***especificaciones***;
4. documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan ***directrices***, (actos administrativos)
5. documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir ***procedimientos*** documentados, ***instrucciones***de trabajo, anexos

f) documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos; tales documentos se denominan ***registros***.

En la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA los documentos pueden ser:

* + Interno **(D)**: generado al interior de la organización (*Directrices, Políticas, Planes, Programas, Reglamentos, comunicaciones generales, procedimientos y registros*)
  + Externo **(EX):** elaborado por un organismo externo a la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA., y que hace parte del SGC o son importantes para la gestión de la institución (*leyes y demás normas emitidas por entidades de cualquier nivel y soportes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación y control, como también los manuales de los aplicativos que tiene la entidad para uso interno o para los sujetos de control y partes interesadas*).

## **Criterios para incluir documentos o formatos a cargo de los procesos del SGC**

Los líderes de los procesos para incluir documentos o formatos en sus procesos deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

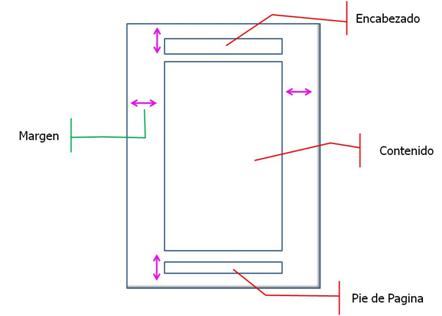
* Que el documento o registro tenga impacto y relación directa con el cumplimiento del objetivo del proceso y de la misión institucional
* Que el documento o registro aporta y apoya la medición de la gestión del proceso
* Que el documento o registro aporta y apoya en cuanto a conocer el “hacer” en el proceso
* En el caso de formatos para registros:
* Que se da cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001 o GP 1000 en su versión vigente
* Que se da cumplimiento a los requisitos especificados en el producto o servicio
* Que la evidencia que se va a contener es de permanente generación
* Que permite que se estandarice el suministro de la información, es decir siempre requerirá los mismos datos
* Que la información que contiene requiere un orden o secuencia específica
* Que canaliza la información y la hace expedita para su análisis
* Que evidencia la realización de un actividad o tarea de manera coherente y eficiente

## **Estructura del documento**

En general, la estructura de un documento o registro del SGC se compone de su encabezado, el contenido específico y un pie de página.

Para la estructura de un documento o un registro del SGC, se debe considerar:

* Elaboración en computador
* Configuración de página:
  + El papel – tamaño carta,
  + Consideración de la política de cero papel
  + Consideración de las directrices del Archivo General de la Nación
  + Las Márgenes – serán simétricas, tres (3) centímetros por cada uno de sus lados para imprimir por ambas caras, en caso de ser estrictamente necesario la impresión
  + Tipo y tamaño de letra – se utilizará la letra “Tahoma”, tamaño entre nueve (9) y doce (12) puntos, por lo general el contenido debe ir en diez (10) puntos,
  + El Interlineado debe ser “sencillo”
  + El espaciado anterior y posterior debe ser entre dos (1) y seis (6) puntos



**Para la determinación de la estructura de un documento, además de lo aquí señalado se debe tener en cuenta la Norma Técnica NTC-1486 en su versión vigente, emitida por ICONTEC, que da las directrices para documentos.**

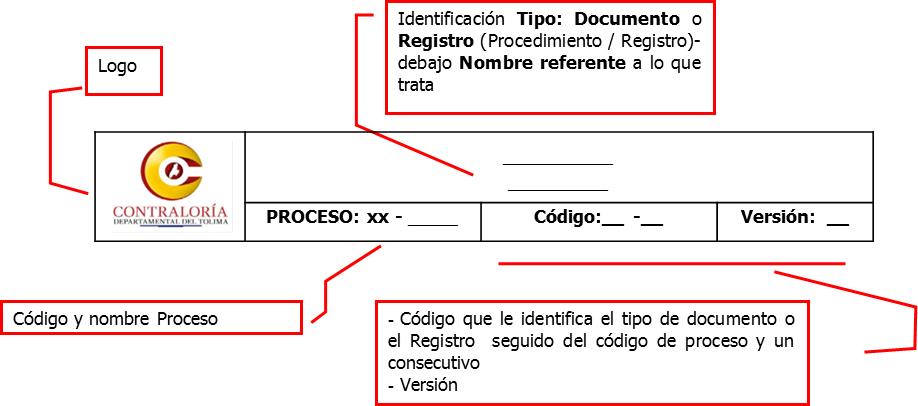
## **Encabezado**

Es la parte que contiene los datos básicos de la identificación del documento, debe ir en todas las páginas, de todos los documentos del SGC.

Aplica para todos los documentos presentados en WORD y EXCEL del SGC, a excepción de los anexos que son de presentación libre debiendo llevar el logo de la entidad en la parte superior y en los posible el consecutivo así: “Anexo ##”.

Los documentos de POWER POINT deben llevar también el logo-símbolo en parte superior izquierda.

En caso de cambio del Logotipo (Logo símbolo) de la entidad, se hace el cambio en el encabezado de los documentos, sin necesidad de cambiar la versión del documento, solamente cambia la fecha de aprobación del documento, para dejar constancia que se realizó dicho cambio.



Los demás documentos de la gestión de la entidad, principalmente comunicaciones internas y externas, no hacen parte de la gestión y control del SGC de la *CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, que se describe en este procedimiento, y se identifican de acuerdo a los parámetros dados por gestión de correspondencia.*

## **Contenido**

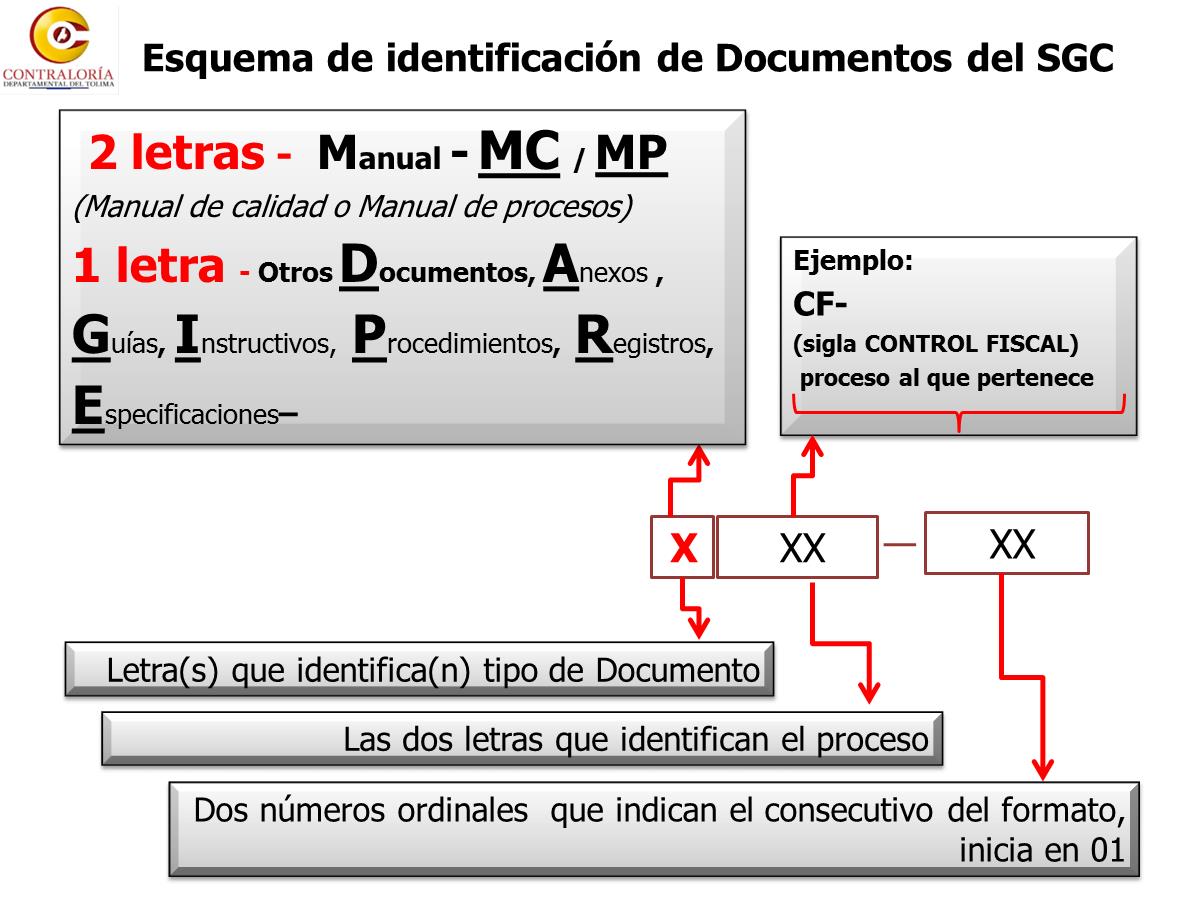
Contenido: es el mensaje que transmite el documento.

Se debe tener en cuenta:

Alineación del texto: Todos los títulos, subtítulos y numerales de las secciones del documento se alinean al lado izquierdo.

* **Redacción:** 
  + **Seguir las reglas de la sintaxis, la ortografía y la gramática**
  + **En forma impersonal (tercera persona del singular)**
  + **Nitidez y orden**
* Técnica: es el medio que fija y transmite el contenido, tales como escritura, códigos, signos, dibujos. Para el SGC, se permite la flexibilidad en la utilización de la técnica, pudiéndose aplicar herramientas tales como: diagramas de Flujo, esquemas, texto, imágenes ó una combinación de las mismas, conservando la simplicidad y practicidad para el entendimiento por parte de los usuarios.
* Tipo de documentos: Se determina con base en las necesidades de demostrar el cumplimiento de los requisitos del SGC, el cumplimiento de la Ley y demás los requisitos y reglamentaciones que sean aplicables, las interrelaciones de los procesos y de la Entidad.
* Identificación y Codificación: Se le asigna un código alfa numérico como identificación a cada documento o registro.

El proceso de Gestión de la Calidad, por ser quién administra la totalidad de documentos del SGC, es quién asigna y suministra la identificación y código que corresponde a cada uno de los documentos, según cada proceso, de acuerdo al siguiente esquema:



A su vez el contenido depende del tipo de documento como se explica a continuación:

| **Documentos del SGC de la CONTRALORIA DEPARAMENTAL DEL TOLIMA.** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipos Documento** | | | | **Contenido -** Identificación – Codificación - presentación |
| **Código** | | | |
| Manual | **M** | **MC** | Manual de Calidad | * **Manual de calidad** – **MC –XX** – seguida del número que indica el consecutivo, (MC-01).   Su contenido es abierto y libre. Mínimo debe incluir: Objetivo, Alcance, Exclusiones de la Norma ISO 9001 versión vigente y relación de los documentos Institucionales e internos que hacen parte del SGC.   * **Manual de procesos** – **MP-XX-XX** – seguida del número que indica el consecutivo y de las dos letras iniciales del Proceso al que corresponde la caracterización, MP-02-XX. (*caracterización*),   Su contenido debe permitir: identificar el contexto y la secuencia de la operación de la organización, su formato de presentación es abierto, siempre buscando la facilidad de lectura, comprensión e interrelación, en lo posible con la descripción básica de proceso (entradas-transformaciones-salidas) |
| **MP** | Manual de Procesos |
| Otros Documentos | **D** | Documentos Institucionales:  -Direccionamiento Estratégico,  -Planes,  -Políticas,  -Reglamentos,  -Actos administrativos (*Documento Institucional que comunica una decisión, por ejemplo una Resolución*) | | * Contenido abierto, libre y de acuerdo a los parámetros propios de cada documento * Se identifican de acuerdo a lo determinado para cada documento, (por ejemplo una resolución se identifica con un consecutivo y fecha de emisión, describe que se decide, tiene considerandos, y resuelve) |
| **P** | Procedimiento | | * Se identifican con la letra**: P. I. G. E.,** según corresponda, acompañada del código del proceso al que pertenezca y del consecutivo que le corresponda * Contenido abierto que identifique la metodología para llevar a cabo las actividades, (dónde cuándo, por qué, cómo lo hace). Indicaciones e instrucciones a tener en cuenta para realizar una actividad. Ilustraciones o esquemas que orientan. * Formato de presentación, abierto, facilitando su lectura, comprensión e interrelación * Los Anexos son de presentación libre debiendo llevar el logo de la empresa en la parte superior y en los posible el consecutivo (“Anexo ##”) |
| **I** | Instructivo | |
| **G** | Guía | |
| **E** | Especificaciones | |
| **A** | Anexo | |
| **R** | Registro | | * El contenido es abierto. * Su estructura se diseña para cada necesidad de acuerdo a la evidencia objetiva a registrar y al proceso en que se requiera, así: * Para los aplicativos sistematizados, los formatos serán los pre-establecidos en cada aplicativo, y se conserva la identificación y consecutivo cuando se requiera del diseño propio del sistema de información al que pertenece. Son controlados directamente por el software del aplicativo, en cuanto a su esquema y código cuando se requiera. * Para los demás registros del SGC que requieren el diligenciamiento en un esquema especifico, se diseñan y definen los formatos para condensar y/o compilar la información, asignándole un código que inicia con **R** (de registro) acompañado con las iniciales del proceso al que corresponda y su consecutivo. * Se controlan por la administración del SGC, que pueden estar impresos o para diligenciamiento en gestión en línea. * Su nombre inicia con la palabra REGISTRO y debajo la palabra o frase que identifique su uso. * Algunas recomendaciones generales para determinar el contenido de un registro y diseñar el formato, son: * Identificar el tipo de información que se desea registrar y el nombre de cada campo o casilla del formato. * Ubicar en el cuerpo del formato la información de manera lógica y secuencial teniendo en cuenta las necesidades de información por ejemplo: destinatario o usuario, información general, información particular, observaciones, remitentes, anexos, etc. * Asegurar que la secuencia de la información permita el diligenciamiento del formato de izquierda a derecha y de arriba abajo del formato * Su formato de presentación es abierto, siempre buscando la facilidad de lectura, comprensión e interrelación |
| **Externo** | | | Leyes y normas que aplican a la entidad, se identifican en el Normograma (RGJ-04)  Los soportes de los procesos misionales, se identifican y relacionan, así:   * Control Fiscal para las Auditorias, informes y denuncias en los expedientes * Participación Ciudadana con las denuncias e inquietudes ciudadanas en las carpetas, * Responsabilidad Fiscal y Sancionatorio Coactivo en el expediente de los procesos administrativos.   Los soportes de los procesos de estratégicos, de apoyo y de evaluación y control, igualmente se conservan en las carpetas respectivas, cumpliendo las directrices de archivo y de política de cero papel que implementa la entidad  Los manuales relacionados con los aplicativos que tiene la entidad, se mantienen en forma digital, en los puestos de uso y en el proceso TICS |

## **Pie de Página**

El pie de página de los documentos del SGC debe evidenciar:

* La Fecha de aprobación del documento
* La paginación del documento (*formato página X de Y*)
* El criterio de control de los documentos y de los registros, como orientación a los usuarios
* La disponibilidad de la versión vigente

Aprobado \_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_ - **DOCUMENTO CONTROLADO**

*La copia o impresión de este documento, le da el carácter de “No Controlado” y el SGC no se hace responsable por su consulta o uso.*

*La versión actualizada y controlada de este documento, se consulta a través de la página web en el espacio dedicado al SGC.*

Pagina # de ##

El pie de página de los registros del SGC debe evidenciar:

* La Fecha de aprobación del registro
* La paginación del documento (*formato página X de Y*)

Aprobado \_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_ 

Se Aclara que “***La copia o impresión de un registro, si no contiene evidencia o información pertinente, el SGC no se hace responsable por su consulta o uso****”.*

## Sobre el Cambio de versión

La “VERSIÓN” es el número que señala el documento o registro vigente, aparece en el encabezado, y se puede corroborar con el Listado maestro de Documentos o Listado maestro de registros,

Se amerita cambiar la versión de los documentos o registros, cuando:

- Hay un cambio en la metodología de un procedimiento, una guía o un instructivo

- la estructura del documento o registro presenta cambios significativos con relación a lo anterior

- El contenido de los documentos se complementa de manera significativa

Para cambios que se pueden llamar “menores”, no se cambia la versión, solo se cambia la fecha de aprobación, tales como:

- cambio de logo simbol institucional

- cambio de nombre del documento

- algunas palabras, términos o conceptos

## Control de Cambios de los documentos y registros

## Para verificar los cambios que se realizan en los documentos, se tiene en el proceso de GC, el archivo de manera digital del registro “RGC-04 OLICITUD PARA CREACION, MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN, Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS”, en donde se detalla:

* Quien y qué proceso realiza la solicitud
* Sobre qué tipo de documento o formato se realiza la solicitud
* Qué tipo de de solicitud realiza puede ser de creación, anulación, modificación
* Qué gestión se realizó por parte de la administración del SGC
* La Fecha de Aprobación e inclusión en el SGC

## Criterios para la Gestión de Documentos y registros del SGC

Son los siguientes

| **Estado** | **Criterios a tener en cuenta para Documentos y registros del SGC** |
| --- | --- |
| Elaboración | Ver punto 3.2.3 (estructura del documento) de este procedimiento para las generalidades, en cuanto a encabezado, pie de página y contenido.  Los registros deben ser legibles y coherentes con el tiempo, lugar y actividad, independientemente del medio de presentación (físico o digital). |
| Aprobación | La fecha de aprobación, es el día hábil del mes en que se realiza la inclusión en el SGC y que antecede de socialización por parte del líder del proceso. El uso del documento o registro es a partir de la comunicación al líder de proceso.  El documento o registro se guarda en la carpeta electrónica creada para el SGC, agregándole al nombre del archivo la fecha de inclusión en el sistema y el archivo anterior se almacena en la carpeta de OBSOLETOS. |
| Anulación | Cuando la solicitud es de anulación y esta es aprobada y registrada en el SGC, el archivo anulado se traslada a la carpeta electrónica de ANULADOS. |
| Comunicación | Una vez aprobado e incluido en el SGC los ajustes solicitados por parte del líder del proceso, se le comunican por correo institucional adjuntado los archivos RGC-04 en PDF y el documento o registro aprobado, para que sean socializados por éste, a los funcionarios que participan en el proceso e inicien el uso de los mismos. |
| Socialización | Una vez comunicado al líder del proceso los ajustes aprobados e incluidos en el SGC, éste debe socializar a los funcionarios involucrados con el documento o registro, o a todo su equipo de trabajo, si así lo considera. |
| Almacenamiento *(Retención, Disposición Final y Recuperación de Documentos y Registros del SGC)* | Cada año se crea una carpeta electrónica denominada SGC-xxxx (Año) y se crean subcarpetas por procesos (Documentos, Registros, Anulados, Obsoletos, Gestión Documental)  Una vez aprobados e incluidos en el SGC los documentos y registros, éstos se guardan en la carpeta correspondiente de la vigencia que se esté trabajando en el formato doc - xls – pdf - ppt, según sea el caso.  Cada 31 de diciembre los documentos de la vigencia pasan a archivo inactivo o histórico, para conservar el detalle de la evolución documental, así:   * Las documentos del SGC y los registros relacionados con la administración del sistema se guardan en medio magnético por cada vigencia * Los documentos propios de cada proceso – Registros, el líder del proceso archiva en carpeta o caja de archivo, debidamente identificada de acuerdo a los parámetros dados para archivo por parte del proceso de Gestión de Enlace (si es el *caso*) o en su defecto de manera digitalizada |
| Protección | Toda la documentación digital del SGC y del sistema integrado de información de la organización se protege mediante copias que realiza el proceso de Gestión TICS.  Los registros del proceso de Gestión de Recursos en lo relacionado con contabilidad, presupuesto, tesorería, almacén-inventarios, contratación, se manejan de acuerdo con lo establecido por los entes externos de control y están bajo la responsabilidad de los funcionarios asignados, incluyen los documentos generados por los procesos misionales,  Los documentos al publicarse en página web se protegen contra modificaciones y se restringe la copia y la impresión, según accesibilidad, convirtiéndolos a archivos PDF, (los formatos para registro tiene permiso de impresión, para su diligencia) en los procesos que sea necesario. |

## Control de Documentos y de Registros

La especificación de copia controlada se expresa en el pie de página de cada documento.

Para mantener identificada y actualizada la información de los documentos y Registros propios de cada uno de los procesos que hacen parte del SGC de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA, se llevan los registros: “RMC-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS” y “RMC-02 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS”

## Modificaciones y Mantenimiento del Manual de Calidad

Es responsabilidad del proceso de Gestión de la Calidad, mantener actualizado y revisado el manual de calidad del SGC, de acuerdo con la dinámica de mejoramiento continuo y la adecuación de los procesos de la entidad al modelo de gestión NTC ISO 9001y NTC GP 10000 en su versión vigente.

La actualización debe hacerse cada vez que existan modificaciones o actualizaciones en los procesos o procedimientos que afecten el manual de calidad, así como modificaciones a los objetivos y a la política de Calidad, o a las normas que rigen el funcionamiento de la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA y se comunican.

La administración del SGC debe hacer las modificaciones al manual de acuerdo con lo que se determine por la Alta Dirección, a partir de una o varias de las siguientes fuentes:

* La revisión anual realizada por la Alta Dirección y el Representante de la Dirección.
* Las auditorias de suficiencia al manual realizadas semestralmente por el equipo de auditores internos y programadas por el representante de la dirección.
* Cuando se considere, de parte de la Alta Dirección, que existe alguna modificación al sistema que afecte el manual.
* Cuando mediante auditorías externas o internas, revisión por la dirección o cualquier otro medio, se detecte la necesidad de hacer cambios al manual.

Las actualizaciones totales al manual implican una nueva “versión” del mismo.

Cuando el cambio corresponda a un cambio de versión del Manual de Calidad y a una revisión total a la documentación, se deja constancia en un acta de Comité de calidad y/o directivo, de tal hecho y de la fecha en que entra en vigencia la nueva documentación

## Documentos Externos

Se dividen y controlan así:

* + - Legales: todos los documentos de orden legal que pertenecen a la organización tales como Constitución Política, Leyes, Decretos, Ordenanzas, Resoluciones y Jurisprudencia se identifican y controlan en el RGJ-04.
    - Los manuales e instructivos de los aplicativos (SERCA, COBRA, SIA, SICOF, SOLUTION, AIDD.co) utilizados tanto por los procesos misionales como de apoyo, se encuentran disponibles de manera digitalizada, dependiendo de su usuario (interno o externo), o en la página web de la entidad o en el equipo del usuario.
    - Las pólizas derivadas de los procesos de contratación y demás documentos que se generen por este concepto, reposan en carpetas de los contratos de cada vigencia.
    - Las pólizas originadas por el cubrimiento de riesgos de los bienes de la entidad y de otra índole (por ejemplo manejo), reposan en los archivos del proceso de gestión de recursos.
    - Las licencias de software son debidamente identificadas y custodiadas por el proceso Gestión Tics.
    - Información General: Hace referencia a los comunicados que se reciben de terceros deben ser controlados por el proceso emisor o receptor (denuncias, artículos de periódico).

## Política “Cero Papel” y Gobierno en línea

Considerando las directrices gubernamentales a nivel nacional con relación a la política de cero papel en la gestión pública, se detallan en los numerales antes expuestos de este procedimiento, los lineamientos para su cumplimiento en el manejo de los documentos y registros propios del SGC, y que son:

* + - Firma digitalizada para diligenciamiento de los registros generados por la Administración del SGC
    - No impresión de documentos (Manuales, procedimientos, instructivos, entre otros) y de registros generados por la administración del SGC
    - Disposición en página web, en formato pdf de los documentos mas no de los formatos
    - Utilización de correo electrónico institucional por parte de los líderes para comunicación con la administración del SGC y de ésta con ellos

Adicionalmente, se da aplicación a los lineamientos que el proceso de Gestión Tics contemple en sus procedimientos e instructivos al respecto del cumplimiento de la directriz gubernamental.

## **Responsabilidad e instancias en la Gestión Documental del SGC**

La responsabilidad de la administración de los documentos y registros del SGC, se define, así:

| **Responsable** | **Documentos o Registros del SGC** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividades** | | **Identificación del Proceso** |
| Administración del Sistema de Gestión de Calidad-SGC | * Crear - Modificar y/o actualizar – Anular * Solicitar Publicación a Tics * Actualizar Listados Maestros * Almacenar | | Documentos propios de la administración del Sistema de Gestión de Calidad, Proceso GC |
| * Aprobar o Rechazar * Comunicar * Solicitar Publicación a Tics * Actualizar Listados Maestros | * Apoyar al líder del proceso en la estructuración del documento * Registrar en el SGC, directamente sobre el formato RGC-04 en Word el recibo y la inclusión de la novedad reportada por el líder del proceso (aprobación o rechazo del documento o registro, nombre, código, versión, fecha y observaciones). * Gestionar en el aparte “información control de documentos” del formato RGC-04 con firma digitalizada del representante de la dirección para dejar constancia del recibido e inclusión en el SGC, el archivo se convierte en PDF para la respectiva comunicación. * Definir el encabezado (nombre, consecutivo y versión) y pie de página (fecha) del documento o registro aprobado. * Comunicar por correo institucional al líder del proceso los ajustes aprobados e incluidos en el SGC y se adjuntan los archivos RGC-04 en PDF y el documento o registro de la inclusión en el sistema. * Solicitar a Tics la publicación de los ajustes en el SGC, adjuntado los documentos en PDF para la facilitar la consulta de los mismos. * Actualizar Listados Maestros * Almacenar los documentos y registros en la carpeta electrónica del sistema | Para todos los procesos que integran el sistema. |
| Líder del Proceso | * Crear - Modificar y/o actualizar – Anular * Socializar | * Solicitar la aprobación, modificación, anulación del(os) documento(s) y registros a través del RGC-04. * Socializar a los usuarios sobre los nuevos documentos o formatos aprobado o modificados. * Almacenar los registros dependiendo del requerimiento del procedimiento, preferiblemente digitalizado. | Documentos propios del proceso que lidera |

El registro asociado a cualquier novedad documental es el “RMC-04 SOLICITUD DE ELABORACION, MODIFICACION Y/O ACTUALIZACION Y ANULACION DE DOCUMENTOS”.

## Descripción de las actividades del Procedimiento

| **Actividades** | | **Responsable** | **Documentos o Registros** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Identificar la necesidad de crear, modificar y/o actualizar y anular del documento o formato para registro de un proceso y su inclusión en el SGC | Líder del Proceso que lo requiera o identifique | RMC-04 Solicitud De Elaboración, Modificación y/o Actualización Y Anulación De Documentos  Formato o documento creado, modificado y/o actualizado y/o anulado |
|  | Diseñar en borrador |
|  | Realizar las pruebas pertinentes de aplicabilidad del formato o del procedimiento  Si se requiere |
|  | Diligenciar el registro para reportar al SGC |
|  | Remitir al SGC el formato o documento una vez verificado su aplicabilidad |
|  | Revisar junto con líder del proceso el documento o formato y cumplimiento de requisitos para elaboración, modificación y/o actualización y anulación de documentos contenida en este procedimiento | Administración del SGC | Formato anulado revisado o documento creado, modificado y/o actualizado y/o anulado |
|  | Asignar la identificación del documento |
|  | Asignar fecha de inclusión en SGC |
|  | Comunicar a líder de proceso del nuevo documento o formato aprobado e incluido en el SGC |
|  | Reportar a Gestión Tics, para la publicación en la página web |
|  | Socializar por parte del líder a sus colaboradores y demás partes interesadas sobre el nuevo formato o documento | Líder del proceso | Documentos propios del proceso |
|  | Registrar novedad en:   * + - Listado maestro de Documentos     - Listado Maestro de registros | Administración del SGC | RMC-01 Listado Maestro De Documentos  RMC-02 listado maestro de registros |