



## 1. INTRODUCCIÓN

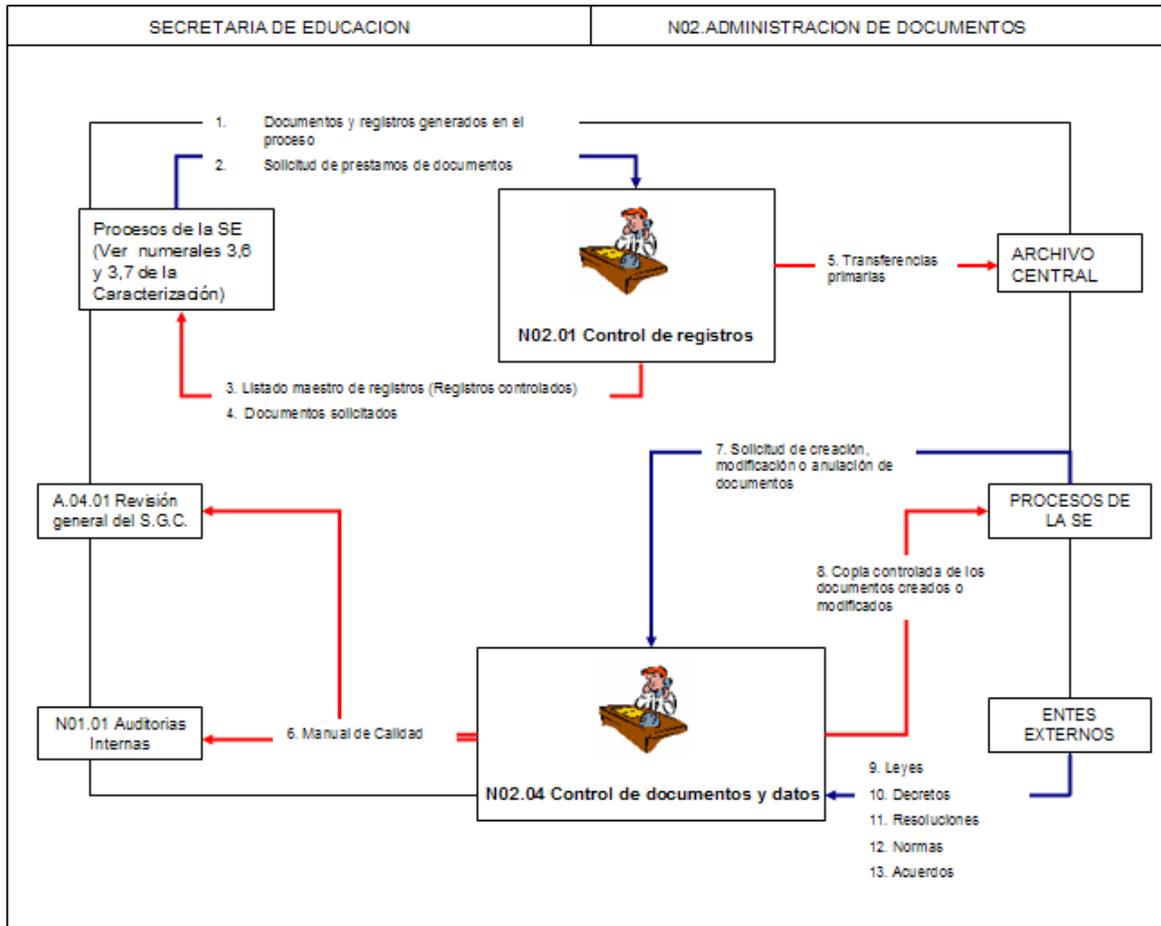
Este documento permite conocer en forma gráfica y descriptiva la composición del proceso, así mismo, dentro de la caracterización se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que lo rigen.

Adicionalmente, en este documento podremos encontrar los subprocesos que conforman el proceso, a través de los cuales se ejecutan las actividades con las que se da cumplimiento a la normatividad, determinando el origen (proveedores e insumos que alimentan el proceso) y el destino (clientes y productos del proceso) de la información.

De igual manera se determina quien debe asegurar, “líder y/o responsable del proceso”, que lo descrito en la caracterización corresponda con la realidad. Por otra parte, se establecen los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la evolución del proceso a fin de identificar mejoras.

COPIA CONTROLADA

## 2. DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO



### 3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

#### 3.1. OBJETIVO

Controlar los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, incluidos los registros; de tal manera que se garantice su uso correcto y adecuado, se conserven legibles, fácilmente identificables y recuperables buscando que con éstos se proporcione evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC.

#### 3.2. ALCANCE

Inicia con la recepción de registros, pasando por la distribución, consulta, organización, recuperación y su disposición final (conservación o destrucción). (Ley 594 de 2000 Art. 22), cubre además el control de los documentos tales como manual de calidad, manual de procesos y procedimientos e instructivos de actividades y formatos que se generan de los diferentes procesos

#### 3.3. NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

##### **NORMATIVIDAD:**

Constitución política de Colombia de 06 de julio de 1991. Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Ley 594 de 14 de julio 2000. Ley General de Archivo. La presente Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.

Ley 872 de 30 de diciembre de 2003. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. (Este documento no es obligatorio, puede ser utilizado como referencia).

NTC 5029 2001. Conservación preventiva Medición de Archivos

NTC 5174 2003. Nuevas tecnologías, procesado y almacenamiento de microfilmes tipo gelatina y plata

NTC ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario (Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)

NTC ISO 9001:2008. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Numeral 4.2. Requisitos de la documentación.

NTC ISO 19011:2000. Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad (Este documento no es obligatorio, puede ser utilizado como referencia).

NTC ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. Numeral 4.2.

Requisitos de la documentación. (Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)

NTC-ISO-10013 1995 Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de calidad (Este documento no es de obligatorio cumplimiento, puede ser usado como referencia)

NTC 3723 1995. Nuevas tecnologías microfilmación de documentos sobre películas de tipo gelatina y sales de plata de 16 mm y 35 mm. Técnicas de Operación

NTC 4080 1996. Nuevas tecnologías Micrografía. Símbolos gráficos para uso de microfilm

NTC 4095 1997. Descripción norma general para la descripción archivística

NTC 4436 1998. Conservación preventiva información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad

Acuerdo 038 de septiembre 20 de 2002. Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000

Acuerdo 37 de 20 de septiembre de 2002. Contratación. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósitos, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus parágrafos 1 y 3 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

Acuerdo 41 de 31 de octubre de 2002. Transferencias. Por el cual se reglamenta la entrega de documentos y archivos de las entidades que se liquiden, fusionen o privatizen y se desarrolla el artículo 20 y su parágrafo, de la Ley 594 de 2000. Deroga 057 de 2000

Acuerdo 42 de 31 de octubre de 2002. Inventarios. Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplan con funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21,22,23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

Acuerdo 15 de 2003. Transferencias. Por lo cual se adiciona un parágrafo al artículo 1 del 041 de 31 de octubre de 2002 entidades en liquidación

Acuerdo 2 de enero 23 de 2004. Fondos acumulados. Por el cual se establecen lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados

Acuerdo 7 de 29 de junio de 1994. Política archivística. Reglamento general de archivos.

Circular 2 de 1997. Nuevas tecnologías. Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos

Circular 2 de 2003. Organización de las historias laborales.

#### **POLÍTICA:**

- Las disposiciones para las transferencias a archivo central e histórico, estarán sujetas a lo dispuesto en la ley 594 del 2000.
- El control de cada uno de los registros del SGC se deberá realizar en cada uno de los subprocesos del SGC a través del Listado Maestro de Registros.

- Una de las funciones de Archivo es recuperar y reconstruir expedientes perdidos o dañados, estableciendo para esto la trazabilidad de cada uno de los documentos del SGC.
- La revisión y aprobación de los documentos del SGC deberá hacerse de acuerdo con lo establecido en las hojas de firmas de cada uno éstos.
- Antes de emitir los documentos del SGC estos deben ser debidamente revisados y aprobados, por el Profesional del SGC de Planeación de lo contrario estos no tendrán validez.
- El representante por la dirección es el profesional especializado de planeación o el asignado por el Profesional de Despacho.
- Cualquier funcionario de la SE puede sugerir generar, modificar o actualizar los documentos del SGC de acuerdo con el procedimiento definido en el subproceso N02.04 Control de documentos
- Los documentos del SGC serán generados, modificados o actualizados únicamente por las personas autorizadas para tal fin de acuerdo con lo definido en el subproceso N02.04 Control de documentos
- Cada vez que se genere o ajuste un documento del SGC, este debe ser revisado y aprobado nuevamente
- Se deberá garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles a los funcionarios impactados por el SGC.
- Se deberá garantizar que los documentos del SGC permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Respecto a los documentos externos que impactan los procesos del SGC, el dueño del proceso tiene la responsabilidad de:
  - Garantizar la identificación y el acceso a los documentos externos que impactan los respectivos procesos
  - Mantenerse informado respecto a los cambios que surgen en los documentos externos de tal manera que identifique el impacto en los procedimientos y sugiera las respectivas actualizaciones a los documentos internos
- En caso que la SE deba mantener documentos obsoletos se deberán respetar las directrices definidas en el subproceso N02.04 Control de documentos para evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos.
- El Profesional Universitario del SGC y control interno, es el responsable de la tenencia y uso del sello de control de copias controladas, así como también de la custodia de las versiones vigentes de los documentos originales generados o actualizados.
- En el caso en que la SE, posea intranet para la publicación de sus documentos, debe tener políticas de seguridad informática, en las cuales solamente los funcionarios autorizados puedan modificar los documentos y los demás funcionarios solo puedan tener acceso de lectura.
- La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, será desarrollado por los responsables de cada proceso definidos en la hoja de vida de cada indicador. La hoja de vida es el instrumento utilizado para la definición y seguimiento de los indicadores, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones

requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores, La hoja de vida es un archivo en MS excel que se encuentra ubicado dentro de cada uno de los directorios donde se encuentra la documentación del diseño detallado por proceso. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.

- Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área de Atención al Ciudadano, por medio de los subprocesos del proceso E01. Gestionar correspondencia y solicitudes. Así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación.
- Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subproceso o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas

### 3.4. RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO

Profesional Universitario del SGC de Planeación

### 3.5. SUBPROCESOS

N02.01 Archivo de Gestión

N02.04 Control de documentos y datos

### 3.6. PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)

Subproceso / dependencia / área origen	Insumos (entradas)
Procesos de la SE	Registros de los procesos Solicitud préstamo documentos Solicitud de generación o actualización de documento
Entes Externos	Leyes Decretos Resoluciones Normas Acuerdos / Tablas de retención documental
Procesos de la SE	Documentos y registros generados en el proceso

### 3.7. CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)

Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Procesos de la SE	Documentos solicitados Copia controlada de los documentos creados o modificados
A04.01 Revisión general del SGC	Manual de calidad

### 3.8. INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO

CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEDICADOR
N01.001	Acciones Correctivas Efectivas
N01.002	Acciones Preventivas Efectivas
N01.003	Cumplimiento del Programa de Auditorias
N01.004	Tiempo de Tratamiento de Producto No conforme
N02.001	Tiempo de aprobación de ajustes

## 4. INDICADORES DEL PROCESO

En este punto se presenta las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso.