


| <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  <b>Alcaldía de Caldas</b><br>Antioquia   | <b>PROCESO:</b> Gestión Documental              |  |   |
| <b>CÓDIGO:</b> C-GD-01  | <b>VERSIÓN:</b> 02                              |  |   |
| <b>LÍDER DEL PROCESO:</b> Secretario de despacho adscrito a la Secretaría de Servicios Administrativos  |   |  |   |
| <b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> 22/04/2022  |   |  |   |
| <b>PÁGINA</b> 1 de 3  |   |  |   |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Definir y orientar el 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                                    |   |  |   |
| <b>ALCANCE:</b> Comprende la elaboración de los lineamientos de la gestión documental, Iniciando con el recibo y producción de información (Física y digital) continua con la aplicación de medidas de seguridad, protección, custodia y consulta de la información, y finaliza con la evaluación del proceso y la aplicación de acciones mejoramiento. |   |  |   |
| <b>PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:</b>  | <b>REQUISITOS:</b> (Norma, Ley, Organización)   |  |   |
| Entidades de Control y vigilancia<br>Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional y Departamental.<br>Funcionarios<br>Contratistas<br>Ciudadanía<br>Usuarios<br>Proveedores<br>Empresas<br>Organizaciones Sociales   | Norma ISO 9001:2015:                            | 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN<br>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO<br>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS<br>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS<br>4.4.1 Caracterización de Procesos<br>4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos...)<br>5.1.2 Enfoque al cliente<br>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES<br>7.1 RECURSOS<br>7.1.1 Generalidades  | 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA<br>7.5.2 Creación y actualización<br>7.5.3 Control de la información documentada<br>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL<br>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS<br>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO<br>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c)<br>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos<br>8.6 Liberación de los Productos y Servicios<br>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES<br>9. 1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN<br>9.1.1 Generalidades<br>9.1.2 Satisfacción del cliente<br>9.1.3 Análisis y evaluación<br>10. MEJORA    |
|   | Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG | Dimensión 1. Talento Humano<br>Política de Gestión Estratégica del Talento Humano.<br>Política de Integridad<br>Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación<br>Política de Planeación institucional.<br>Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público.<br>Política de compra y contratación pública<br>Dimensión 3. Gestión con Valores.<br>Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.<br>Política de gobierno digital.<br>Política de seguridad digital.<br>Política de defensa jurídica.<br>Política mejora normativa. | Política Servicio al ciudadano.<br>Política racionalización de trámites.<br>Política de participación ciudadana en la Gestión Pública<br>Dimensión 4. Evaluación de Resultados.<br>Política seguimiento y evaluación del desempeño institucional<br>Dimensión 5. Información y Comunicación.<br>Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.<br>Política de Gestión documental.<br>Política gestión de la información estadística<br>Dimensión 6. Gestión del Conocimiento ya Innovación.<br>Política gestión del conocimiento y la Innovación.<br>Dimensión 7. Control Interno.<br>Política de control interno |
|   | Normatividad Legal Aplicable                    | Normograma - Decreto 104 del 25 de junio de 2021, "Por medio del cual se realiza la delegación en el nivel directivo y asesor, la rendición de informes con destino a las entidades gubernamentales, no gubernamentales y los entes de control y vigilancia"   |   |

| INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:  |   |  |   |  |   |
|--|---|--|---|--|---|
| INDICADOR  |   | FORMULA  |   | META   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN  |
| Porcentaje de intervención de unidades de conservación   |   | N° Unidades de Conservación Intervenido/ N° Unidades de Conservación total X 100 |   | 100%   | Trimestral  |
| Porcentaje de mejoramiento del proceso (PINAR)   |   | N° Actividades ejecutadas del PINAR/ N° Actividades totales del PINAR x 100      |   | 100%   | Anual   |
| Áreas capacitadas  |   | N° Áreas capacitadas en cumplimiento del FUID                                    |   | 3  | Trimestral  |
| RECURSOS:  |   |  | INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO   |  |   |
| HUMANO:  | Profesionales y contratistas adscritos a la Secretaría de Servicios Administrativos y al Archivo Municipal.   |  | P-GD-05 Administración Documental   |  |   |
| TECNOLÓGICOS   | Equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, internet y sistemas de información y comunicación que garanticen la protección y confidencialidad de la información.   |  |   |  |   |
| AMBIENTE DE TRABAJO (SST)  | Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía, y clima laboral que favorezcan las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo  |  |   |  |   |
| FINANCIEROS:   | Presupuesto aprobado  |  |   |  |   |
| PROVEEDOR  | ENTRADA/INSUMO  | P-H-V-A  | ACTIVIDAD   | SALIDA/PRODUCTO  | RECEPTOR  |
| Archivo General de la Nación - AGN<br>Entidades de Control<br>Proceso Mejoramiento de la Gestión<br>Proceso Direccionamiento Estratégico<br>Proveedores<br>Contratistas<br>Oficina de comunicaciones y acceso a la información | Plan de Desarrollo Vigente<br>Plan de acción Institucional<br>Normatividad Legal Aplicable<br>Cronograma de actividades<br>Lineamientos de las entidades de control<br>Comunicaciones y documentos<br>Directrices para el mantenimiento y mejoramiento del SIG<br>Información de los diferentes factores a analizar<br>Necesidades y expectativas | P  | Definir las metodologías, estrategias, planes e instrumentos para la gestión documental<br>Definir las actividades para la distribución de la información documentada interna y externa<br>Definir el lugar y responsable de la custodia de los respaldos de la Información digital, sensible de la entidad<br>Definir la metodología para la elaboración de Instrumentos archivísticos.<br>Elaborar y/o actualizar la tabla de retención documental.<br>Identificar los recursos necesarios para la gestión de la Información.<br>Planificar las Transferencias Documentales<br>Diseñar estrategias de seguridad de la información, acorde con la infraestructura tecnológica Municipal. | Programa de Gestión Documental<br>Instrumentos archivísticos<br>Necesidades de recursos<br>Desarrollo de herramientas de comunicación para la información.<br>Directrices para el control de documentos y registros<br>Programa de Respaldos<br>TRD, TVD, RIA<br>PINAR | Archivo General de la Nación - AGN<br>Entidades de Control<br>Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.<br>Ciudadanía<br>SIG<br>Todos los procesos<br>Funcionarios y Contratistas |
|  | Programa de Gestión Documental<br>Cronograma de actividades   | H  | Socializar y capacitar en las políticas, planes, programas y proyectos de la gestión documental   | Capacitaciones al personal que gestiona la documentación del proceso de Gestión Documental y el manejo de la información documentada<br>Listados de asistencia a las capacitaciones.   |   |

|  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|--|
| <p>Todos los procesos del SIG<br/>Funcionarios,<br/>Ciudadanía en general<br/>Entidades gubernamentales<br/>y no gubernamentales del<br/>Orden Nacional, y<br/>Departamental<br/>Entidades de control y<br/>vigilancia</p>                                     | <p>Cronograma de actividades<br/>TRD, TVD, RIA<br/>Banco terminológico de series<br/>documentales<br/>Cuadros de Clasificación<br/>documental - CCD<br/>Directrices para la Gestión<br/>Documental<br/>Manual de políticas de seguridad<br/>informática.<br/>Instrumentos de gestión de<br/>información pública<br/>Información<br/>Esquema de publicación<br/>Solicitud de consulta de los<br/>documentos en los archivos de<br/>gestión, central e histórico.<br/>Programación de respaldos a los<br/>sistemas de información</p> | <p>H</p>   | <p>Indexar y digitalizar los documentos<br/>Clasificar, distribuir y tramitar la correspondencia (mensajería)<br/>Aplicar las tablas de retención y valoración documental<br/>Administrar, conservar, custodiar los diferentes archivos (gestión,<br/>central e histórico)<br/>Organizar la información documentada (Recibir, clasificar, ordenar,<br/>describir, rotular, foliar)<br/>Aplicar instrumentos de control archivísticos para la recepción y<br/>distribución de información documentada<br/>Recibir y gestionar las transferencias documentales<br/>Prestar el servicio de consulta de los documentos en archivo<br/>Preservar los documentos<br/>Formalizar los Instrumentos de gestión de información pública (por<br/>acto administrativo)<br/>Implementar las Políticas de seguridad informática.<br/>Proteger los recursos de información de la Administración Municipal<br/>y la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas,<br/>internas o externas.<br/>Asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad,<br/>disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información.<br/>Coordinar la implementación, actualización y/o ajuste de los<br/>documentos, instrumentos archivísticos y herramientas para la<br/>gestión documental</p> | <p>Cuadros de clasificación documental<br/>Cronograma de transferencias<br/>FUID (Formato único de Inventario Documental)<br/>Registros de control de información documentada<br/>(Recepción y distribución)<br/>Registro en el sistema de la documentación.<br/>Archivos de gestión, central e histórico.<br/>Tablas de retención documental.<br/>Actualización de los instrumentos archivísticos.<br/>Respuesta a la solicitud<br/>Formatos normalizados del proceso en el SIG<br/>Documentos radicados<br/>Documentos entregados a destinatarios finales<br/>-internos y externos<br/>Inventario información documenta actualizado<br/>Consultas atendidas y registradas en las bases de<br/>datos<br/>Acto administrativo de Instrumentos de gestión de<br/>información pública<br/>Información respaldada Discos magnéticos<br/>Programa de Gestión Documental aprobado y/o<br/>actualizado y publicado</p> | <p>Archivo General de la Nación - AGN<br/>Entidades de Control y vigilancia<br/>Ciudadanía<br/>Usuarios<br/>Todos los procesos del SIG<br/>Funcionarios<br/>Contratistas<br/>Entidades gubernamentales y no<br/>gubernamentales del Orden Nacional y<br/>Departamental</p> |
| <p>Proceso Direccionamiento<br/>Estratégico<br/>Proceso Mejoramiento de la<br/>Gestión<br/>Proceso Evaluación<br/>Independiente<br/>Entidades de control<br/>Entidades<br/>Gubernamentales, no<br/>gubernamentales del orden<br/>Nacional y Departamental.</p> | <p>Plan de Desarrollo vigente<br/>Plan de acción institucional<br/>Indicadores de gestión<br/>Matriz de riesgos<br/>Medición de Experiencia Ciudadana<br/>a los usuarios</p>  | <p>V<br/>V<br/>V<br/>V<br/>V</p>   | <p>Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones<br/>para la ejecución, verificar la aplicación de las estrategias<br/>formuladas<br/>Realizar supervisión a los servicios contratados.<br/>Analizar los informes de gestión<br/>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de<br/>gestión del proceso<br/>Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción<br/>Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y<br/>sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.</p>   | <p>Evaluación de los servicios prestados y de las<br/>estrategias y acciones implementadas<br/>Informes de supervisión a los servicios contratados<br/>Oportunidades de Mejoramiento<br/>Plan de Mejoramiento<br/>PQRSD Tramitadas</p>   | <p>Proceso Direccionamiento Estratégico<br/>Entidades gubernamentales y no<br/>gubernamentales del Orden Nacional,<br/>Departamental</p>   |
| <p>Entidades Control y<br/>vigilancia<br/>Entidades<br/>Gubernamentales, no<br/>gubernamentales del orden<br/>Nacional, Departamental y<br/>Local.<br/>Proceso Direccionamiento<br/>Estratégico</p>  | <p>Oportunidades de Mejoramiento del<br/>análisis de:<br/>Evaluación a los servicios<br/>contratados<br/>Indicadores de gestión</p>   | <p>A<br/>A</p>   | <p>Definir acciones de mejoramiento de mejora y correctivas<br/>Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento relacionados</p>  | <p>Información documentada del proceso.<br/>Acciones correctivas y de mejora.<br/>Planes de Mejoramiento</p>   | <p>Proceso Direccionamiento Estratégico<br/>Proceso Mejoramiento de la Gestión<br/>Evaluación Independiente<br/>Alcalde y Secretarios de Despacho<br/>Entidades gubernamentales y no<br/>gubernamentales del Orden Nacional,<br/>Departamental y Local.</p>                |
| <p><b>RIESGOS</b></p>  |   | <p>Ver matriz de riesgos institucional - <a href="https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorrupcion/">https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorrupcion/</a></p> |   |  |  |

**CONTROL DE CAMBIOS**

| ITEM                                 | VERSIÓN INICIAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  | VERSIÓN ACTUAL | FECHA (dd/mm/aaaa) |
|--------------------------------------|-----------------|---|----------------|--------------------|
| 1                                    | 0               | Teniendo en cuenta la modernización realizada al Sistema de Gestión de Calidad, el proceso de Gestión Documental se ajusta con la función específica que tiene.   | 1              | 04/01/2021         |
| 2                                    | 1               | Se realizan los ajustes correspondientes al proceso teniendo en cuenta que el alcance de éste se incluye lo que respecta al rediseño institucional de la entidad en cuanto a las funciones de las dependencias (Decreto 188 de octubre de 2021) | 2              | 19/05/2022         |
| <p align="center"><b>ELABORA</b></p> |                 | <p align="center"><b>APRUEBA</b></p>  |                |                    |

Lised Castañeda  
Profesional Responsable del proceso

Carolina Gil  
Lider del proceso

Luis Miguel Sánchez  
Profesional Contratista Secretaria de Planeación SIG