

	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: GE – Gestión de Enlace	Código: MP-02-GD	Versión: 01

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, transferencia, 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		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
Alta Dirección Todos los Procesos Clientes: sujetos de control Entidades de Control y Vigilancia Estado Proveedores: (<i>Recursos Físicos e intangibles para funcionamiento</i>)	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


	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: GE – Gestión de Enlace	Código: MP-02-GD	Versión: 01

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
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: o Controlando vencimiento de términos o Anexar peticiones y recursos a los procesos que se encuentren en la secretaria común o 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

	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: GE – Gestión de Enlace	Código: MP-02-GD	Versión: 01

INSUMO		PH VA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADO	
PROVEEDOR	ENTRADA				SALIDA	CLIENTE
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 cumplimiento 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 Aplican los indicadores expresados en el plan de acción de cada vigencia, condensados en la matriz de calidad.
	Tablas de Retención e inventarios documentales – Transferencia de los documentos para archivos central e histórico	
	Controles de radicación de correspondencia recibida y despachada	
	Controles de procesos recibidos para notificar y notificados	
	Control de préstamo de documentos del archivo histórico	

	MANUAL DE PROCESOS CARACTERIZACION		
	Proceso: GE – Gestión de Enlace	Código: MP-02-GD	Versión: 01

DOCUMENTOS SOPORTE	REGISTROS	
INTERNA 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	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
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