

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



Proceso:
GESTIÓN DOCUMENTAL

Código: GD-C01

Versión: 08

Fecha de aprobación: 24/11/2017

Objetivo: Garantizar de manera eficiente y eficaz la administración, custodia, conservación y preservación de los documentos, permitiendo su disposición oportuna; así mismo, brindar un servicio de atención al ciudadano, partes interesadas y funcionarios de la empresa.

Lider: Técnico de Archivo.

Requisitos de la Norma ISO 9001/ 2015 : 0.3.2, 0.3.3, 7.4 , 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 10.2, 10.2.1, 10.2.2 , 10.3

MECI 2014: 1.2.2, 1.2.4, 1.3, 1.3.2.1, 1.3.2.2, 1.3.3.1, 1.3.3.2

Secuencia del Proceso

Planeación de actividades de acuerdo a la normatividad archivística vigente, y a los planes de mejoramiento

Recepción, radicación, distribución y envío de documentos

Organización y transferencia de Archivos de gestión al central

Consulta y préstamo de documentos y conservación y disposición final de documentos

Seguimiento a las actividades ejecutadas, y seguimiento a los registros de control

Acciones de mejora

Interacción con otros procesos

Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
Gerencia General	Misión, Visión		
Proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad Resultados de la Revisión por la Dirección, Resultados de la Revisión por la Dirección, Documentos externos	Instructivos para el manejo y organización de los documentos - Tablas de Retención	Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
Proceso de Planeación Estratégica	Plan de Desarrollo, Plan de Acción y POAI de la Empresa	Registro y atención de Consultas y Prestamos Documentales	Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y usuarios externos
Proceso Gestión de las Comunicaciones	Información interna divulgada		
Proveedores	Facturas, cotizaciones, cuentas de cobro		
Municipios, Organizaciones Sociales y Comunidad	Proyectos, publicación y polizas, comunicaciones oficiales	Documentos radicados y enviados	Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad Comunidad y entidades externas
EAC (Entidades Administradoras de la Cartera)	Información sobre aprobación de créditos, autorización de Desembolso, planes de pago e informes.		
Entes Externos	invitaciones, extractos bancarios y demás documentos.		
Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Memorandos, circulares, oficios.	Documentos organizados, clasificados y ordenados	Direcciones, dependencias y archivo central de la empresa
Proceso Gestión Jurídica y Contractual	Acciones de tutela, requerimientos judiciales, conciliaciones prejudiciales, solicitud y expedientes, demandas, ontratos, Respuesta a los Derechos de petición y demás procesos judicialesAcuerdos de Junta y Resoluciones		

Municipio, Organizaciones Sociales y Beneficiarios	PQRS (Peticiónes, Quejas, reclamos y/o sugerencias)	Respuestas a PQRS	Proceso de Gestión Jurídica
Proceso Gestión de Bienes y Servicios	Bienes y Servicios contratados	Necesidades de Documentar Documentos de Referencia	Proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad
		Información a divulgar	Proceso de Gestión de las Comunicaciones
		Necesidades de Bienes y Servicios	Proceso Gestión de Bienes y Servicios
Proceso de Gestión del Talento Humano	Manual de Funciones, Capacitaciones, Inducción y reintegración Acciones de Bienestar Laboral Resultados de Evaluación de Desempeño	Necesidades de Talento Humano, Capacitación y Mejoramiento y Bienestar Laboral. Certificaciones laborales	Proceso de Gestión del Talento Humano
Proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Planes de Mejora	Indicadores Analizados, Informes Analizados y Evaluados. Correcciones Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad
Recursos		Criterios y Métodos de Control	
	Documentos Asociados	Indicador	
Talento humano: El elemento humano de la Empresa, basados en los procesos de selección existentes y los perfiles requeridos, bienestar laboral, SST	Internos: GD-P01 Procedimiento para la recepción, radicación, distribución y envío de documentos , GD-P03 Procedimiento para la recepción y radicación de actos administrativos, GD-P05 Procedimiento para la organización de archivos de gestión y transferencias documentales, GD-P06 Procedimiento para la disposición final de los documentos, GD-P07 Procedimiento para la consulta y préstamo de documentos, GD-P08 Procedimiento para la conservación preventiva de documentos, GD-I01 Instructivo para la organización de expedientes contractuales, GD-I02 Instructivo para el seguimiento y control de los derechos de petición.	Oportunidad en la entrega de documentos recibidos (Número de documentos entregados oportunamente / Número de documentos recibidos) x 100	
Infraestructura: Computador, Impresora, Fotocopiadora, Teléfono, Fax, Sellos para numerar, Acordeon, Estantería para archivar documentos, termohigrómetro.			
Ambiente de trabajo: Estantería e instalaciones adecuadas, Iluminación, Ventilación, Temperatura Ambiente.			
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA			
INTERNA			
¿QUE?	¿COMO?	¿CUANDO?	¿A QUIEN?
Circulares del Proceso	Correo electrónico	Cada que se requiera compartir la información	Funcionarios y demás dependencias
Solicitudes de actos administrativos	Correo electrónico	Diariamente	Proceso de Gestión de las comunicaciones y demás dependencias

Cuentas de cobro de Contratistas	Presencial	Los primeros cinco días del mes	Proceso Gestión Financiera
Lineamientos para la entrega de documentos en archivo	Capacitaciones y reuniones	Mediante solicitud o programación del líder del Proceso	Funcionarios y todas las dependencias
Mejora Continua del Proceso	Reuniones del Comité Primario	Una vez al mes de forma ordinaria; si se requiere tratar un tema específico con prontitud, se cita de manera extraordinaria.	El equipo de trabajo del Proceso Gestión Documental
Consulta y prestamo de Contratos, convenios y demás documentos	Presencial (taquilla)	Cada que se requiera	Funcionarios y dependencias

EXTERNA

¿QUE?	¿COMO?	¿CUANDO?	¿A QUIEN?
Inventario de documentos a transferir	Presencial	Cada que se evidencie la necesidad de realizar trasferencias documentales	Manejo Técnico de Información S.A (THOMAS)
Cuentas de cobro Interventoría - Convenios	Presencial	Los primeros veinte días de cada mes	Proceso Gestión Financiera
Correspondencia en General	Mensajería	Diariamente	Ciudadanos, entidades y partes interesadas

Administración del Riesgo

Ver: DS-F07 Mapa de Riesgos del Proceso

Revisó:

Aprobó:

Jessica Colorado Cortés
Líder del proceso

María Isabel Gallón H.
Sistema Integrado de Gestión