





PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESOS

	PROCESO CONTROL FISCAL	Código: CA-110-03	
	Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	Versión: 01	

1. PROCESO:
CONTROL Y VIGILANCIA FISCAL

2. OBJETIVO:
Evaluar la gestión de las entidades sujetas de control para promover la efectividad administrativa de los recursos públicos y la generación de valor agregado para beneficio de la comunidad.

2. ALCANCE:
Inicia con la elaboración del plan general de auditorías y termina con los informes de conformidad y/o no conformidad, mediante la aplicación de la guía de auditoría territorial establecida por la Contraloría General de la República.

3. RESPONSABLES
Líder del Proceso: Auditor Fiscal I - Auditor Fiscal II

4. APOORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO	
OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
OBJETIVO 1. FORTALECER EL CONTROL FISCAL Y LA RESPONSABILIDAD FISCAL	Fortalecer el control fiscal fomentando la oportunidad y transparencia, con el fin de hacer más eficiente la labor fiscal. Promover una cultura del autocontrol y de responsabilidad de los funcionarios públicos, haciendo uso de la Función de advertencia mediante el desarrollo de estudios, visitas y análisis previos, en el ejercicio del control fiscal. Realizar la revisión de las cuentas de los entes sujetos de control fiscal, que permitan la evaluación y el dictamen financiero, con los respectivos conceptos de razonabilidad de gasto público. Y en consecuencia rendir los informes ante el Honorable Concejo de Tuluá en el mes de junio de la siguiente vigencia. Realizar en forma oportuna acciones fiscales a la gestión adelantada por los sujetos de control fiscal, teniendo como referencia el Plan de Desarrollo de "Tuluá, territorial Ganador para el Bienestar 2012-2015" y los planes de acción sectoriales de las entidades descentralizadas sujetas a control fiscal de la Contraloría Municipal de Tuluá



5. PRODUCTOS DEL PROCESO	
Plan general de Auditoría Aprobado	Traslado de Hallazgos
Plan de Trabajo Establecido	Informe Seguimiento Plan de mejoramiento
Informe Preliminar	Función de Advertencia
Informe definitivo	
Plan de mejoramiento	

6. DOCUMENTOS
F-120-01 Plan General de Auditorías
F-120-03 Plan de Trabajo Establecido
F-120-02 Informe Preliminar
F-120-02 Informe definitivo
F-120- 26 Plan de mejoramiento
F-120-26 Informe Seguimiento Plan de Mejoramiento

7. POLITICA DE OPERACION
Enfocar la Gestión del área misional en el fortalecimiento del control fiscal mediante implementación de acciones que conlleven al cumplimiento de la conservación y el buen uso del patrimonio público para lograr así alcanzar la misión de la contraloría municipal de Tuluá.

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	Planeación y direccionamiento estratégico.	Plan General de Auditorías PGA	Realizar el análisis del PGA y proyectar asignación de memorando de encargo	Memorando de encargo de Auditoria	Equipo Auditor
Hacer (H)	Sujetos de Control	Cuenta Fiscal, SIA , Seguimiento de Auditorías realizadas, Mapas de Riesgo, Requerimiento a los Sujetos, Manuales de Procesos y Procedimientos de los Sujetos, Planes estratégicos.	Desarrollo de la Auditoria	Informe de Auditoria	Entidades Sujetas de Control, Auditoria General de la Republica, Contaduría, Contraloria General , Fiscalía, Procuraduría, Concejo Municipal, Procesos de Control y Seguimiento, Comunidad en General
Verificar (V)	Sujetos de Control, Planeación Evaluación y Mejora	Informe de resultados de los Procesos en el PNA	Realizar Seguimiento y Medición al Proceso de Control Fiscal	Informe del Desempeño del Proceso de Control Fiscal	Procesos de Control y Seguimiento, Contraloria General de la república, Auditoria general de la Republica.
Actuar (A)	Proceso de Control y Seguimiento	Informes Analizados y Evaluados	Tomar Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Correcciones o Ajustes Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora	Sujetos de Control, Auditoria General de la Republica, Contaduría, Contraloria General, Fiscalía, Procuraduría, Proceso de Control y Mejora, Concejo Municipal.

	PROCESO CONTROL FISCAL	Código: CA-110-03	
	Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	Versión: 01	
		Página 1 de 1	

9. INDICADORES

Ver Listado de Indicadores Estratégicos vigente.

10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Factor Financiera	A través del examen realizado con base en las normas de auditoria de aceptación general, comprobando que se cumplan las normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad universal aceptados.	Auditor Líder I y II, Equipo Auditor	Aplicativo SIA Contralorías, Papeles de trabajo, Soportes papeles de Trabajo.
Factor de Legalidad	A través de la comprobación de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole, con el fin de establecer que haya realizado conforme a las normas que le son aplicables.	Auditor Líder I y II, Equipo Auditor	Aplicativo SIA Contralorías, Lista de chequeo, papeles de trabajo.
Factor de Gestión	A través del examen de la eficiencia y eficacia de las entidades en la administración de los recursos públicos, mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores.	Auditor Líder I y II, Equipo Auditor	Soporte papeles de Trabajo, Indicadores de eficiencia y eficacia.
Revisión de Cuentas	A través del análisis de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas en un periodo determinado, para establecer la economía, eficacia, eficiencia y equidad de las actuaciones.	Auditor Líder I y II, Equipo Auditor	Lista de Chequeo, Papeles de trabajo, Soportes papeles de trabajo.
Evaluación Control Interno	A través del análisis de los sistemas de control de las entidades sujetas a la vigilancia, para determinar la calidad, nivel de confianza y si son eficientes en el cumplimiento de los objetivos.	Auditor Líder I y II, Equipo Auditor	Papeles de trabajo, Soportes pápeles de trabajo, Indicadores de Gestión.
Control de resultados	A través del examen realizado a los sujetos para establecer en qué medida cumplen sus objetivos, planes, programas y proyectos adoptados por la administración.	Auditor Líder I y II, Equipo Auditor	Indicadores de Gestión, Eficiencia, Eficacia y Efectividad, Papeles de trabajo.



11. DEFINICIONES

SIA : Sistema Integral de Auditoria, por medio del cual se recibe la rendición anual de cuentas de los Sujetos de Control.

PGA: Plan general de Auditoria, es un instrumento de planificación para ejercer la vigilancia de la gestión Fiscal de las Entidades Sujetos a Control para una vigencia determinada.

SUJETOS DE CONTROL: Son sujetos de vigilancia fiscal y control de resultados. "Son los órganos que integran las ramas legislativa y judicial, los órganos autónomos e independientes como los de control y electorales, los organismos que hacen parte de la estructura de la administración nacional y demás entidades nacionales, los organismos creados por la Constitución nacional y la Ley que tienen régimen especial las sociedades de economía mixta, las empresas industriales y comerciales del estado, las personas jurídicas y cualquier otro tipo de organización o sociedad que maneje recursos del estado en lo relacionado con estos y el Banco de la republicas" Son sujetos de control en el orden territorial los organismos que integran la estructura de la administración departamental y municipal y las entidades de este orden enumeradas anteriormente .

ASIGNACION MEMORANDO: Documento en el cual se define el objetivo y alcance de la auditoria y se determinan los recursos para ejecución; allí se designan los integrantes del equipo auditor, indican el sujeto de control , el tema a auditar y el universo sobre el cual se debe seleccionar la muestra co los criterios para su selección.. **EQUIPO**

	PROCESO CONTROL FISCAL	Código: CA-110-03	
	Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	Versión: 01	

12. NORMATIVIDAD

<p style="text-align: center;">LEGALES</p> <p>Constitución Política de Colombia Título XII, capítulo 2 artículos 339 y 342, Artículo 268, numeral 7 y Artículo 272. Ley 87 de 1993, Ley 142 de 1994, Ley 397 de 1997, Ley 489 de 1998, Ley 358 de 1998, Ley 610 de 2000, Ley 617 de 2000, Ley 734 de 2002, Ley 819 de 2003, Ley 715 de 2001, Ley 1150 de 2008, Ley 80 de 1993, Decreto 734 de 2012, Decreto 1510 de 2013, Ley 190 de 1995. Ley 152 de 1994. Ley 42 de 1993 "Sobre la organización del sistema de Control Fiscal Financiero y los organismos que lo ejercen", Artículo 130 Ley 1474 de 2011, Ley 2516 de 2011. Decreto 115 y 111 de 1996, Guía de Auditoría de la Contraloría General de la República, Decreto 1469 de 2010. (Ver normograma vigente Contraloría Municipal de Tuluá)</p>	<p>NTCGP 1000:2009 , 4.2.4 - 7.5.1 A 7.5.4 - 8.2.1 A 8.2.4 - 8.3 - 8.4 - 8.5.1 A 8.5.3</p> <p>Normas de Auditoría del Proceso Auditor Territorial: Postulados - P, Normas Generales - NAG, Normas Personales -NAP, Normas Relativas al Trabajo -NRT, Normas para la Fase de Planeación - NAFP, Normas para la Fase de Ejecución - NAFE, Normas para la fase de informe- NAFI, Normas para las Actividades Posteriores -NAPA,</p>
--	--

13. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos vigente del proceso

14. RECURSOS

		SUMINISTRA
Humanos	Auditor I y Auditor II, Técnico Administrativos(2), Profesional Universitario (2), Contratista	Proceso Gestión Talento Humano, Gestión contractual
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, herramientas ofimáticas, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información, Aplicativos SIA, PNA, Impresoras	Gestión Logística Proceso de las TICs
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Gestión Logística

15. LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	18 de Marzo de 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	LUCERO MUNOZ LEON	EDGAR GARCIA MARIN	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
Cargo:	Contratista	Auditor Fiscal 1	Contralor Municipal

1. PROCESO:

PROCESO DE APOYO

2. OBJETIVO:

Planear, ejecutar y hacer seguimiento a la ejecución presupuestal de los recursos apropiados a la Contraloría de Tuluá de acuerdo con la normatividad vigente a través de herramientas e instrumentos con el fin de dar a conocer de manera oportuna y veraz, el nivel de ejecución para la toma de decisiones.

2. ALCANCE:

El Proceso de Gestión Financiera inicia con la formulación de actividades estratégicas e indicadores y termina con la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora que aseguren la eficacia al sistema.

3. RESPONSABLES

Líder del Proceso: Secretaria General

4. APORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO

OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
OBJETIVO 3. IMPLANTAR CAPACIDAD INSTALADA PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	Asegurar la disponibilidad de recursos financieros para la ejecución de las diferentes estrategias enmarcadas dentro del Plan Estratégico de la entidad y para su correcto funcionamiento mejorando continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

5. PRODUCTOS DEL PROCESO

Proyecto de presupuesto	Comprobantes de egreso
Programación anual de caja	Conciliación presupuestal, contable y de tesorería
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Ejecución presupuestal y de gastos
Registro Presupuestal	Conciliación de bancos
Certificados de recibido a satisfacción	Estados Financieros
Certificado de Órdenes de pago presupuestal	Libros Auxiliares

6. PROCEDIMIENTOS

P-111-05 Elaboración de Informes Mensuales, Semestrales y Anuales
 P-111-04 Informe Diario de Tesorería
 P-111-03 Elaboración y presentación de la información exógena de la DIAN y SHD y SHM
 P-111-02 Expedición de certificados de retención en la fuente
 P-111-01 Conciliación Bancaria



7. POLITICA DE OPERACION

Ejecutar de manera eficiente y transparente los recursos otorgados a la entidad, promoviendo la cultura del ahorro y la austeridad, con el fin de garantizar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de la misión institucional.

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	*Direccionamiento Estratégico *Proceso Logístico * Proceso de Talento Humano	* Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Informe Sigecot * Provisión de recursos físicos * Funcionarios competentes	* Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso	Plan de Acción del proceso	*Proceso de Direccionamiento Estratégico * Proceso Financiero
	*Proceso Direccionamiento Estratégico * Proceso Logística * Proceso Talento Humano * Entidades del Orden Nacional	* Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Proyección de gastos generales * Proyección de los costos de nómina. * Normas de presupuesto, contabilidad y tesorería	Elaborar el anteproyecto de presupuesto	Anteproyecto de Presupuesto	* Proceso de Direccionamiento Estratégico * Secretaria de Hacienda Municipal
	* Proceso Financiero * Gestión Contractual	* Presupuesto aprobado * Plan de Adquisición de bienes y servicios	Programar y distribuir el programa anual de caja PAC	PAC	Proceso Financiero
Hacer (H)	* Proceso Financiero	* PAC	* Solicitar transferencia Municipal y cuotas de auditaje	Cuenta de cobro	Secretaría de Hacienda Municipal
	* Proceso Financiero	* Recursos asignados y Transferidos	* Modificar y asignar PAC mensualizado	Modificación y asignación PAC mensualizado	Proceso Financiero
	*Proceso de Planeación Estratégica	* Solicitud de expedición de certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP), Registros presupuestales (RP) y órdenes de pago presupuestal (OP)	* Expedir certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP), Registros presupuestales (RP) y órdenes de pago presupuestal (OP),	certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP), Registros presupuestales (RP) y órdenes de pago presupuestal (OP)	* Todos los procesos del SIGECOT
	* Proceso Financiero	* Comprobante de Egreso	Ejecutar los pagos, giros, transferencias	Pagos	* Funcionarios, Contratistas y proveedores * Gestión Documental

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Hacer (H)	* Proceso Financiero	<ul style="list-style-type: none"> * Registro de ejecución Presupuestal y de gastos * Comprobantes de egreso * Extractos bancarios * Libros de contabilidad 	Análisis y elaboración de informes presupuestales y contables	<ul style="list-style-type: none"> * Ejecución presupuestal y de gastos * Conciliación pptal - contable - tesorería * Conciliación de bancos * Estados Financieros * Libros Auxiliares * Información exógena de la DIAN y SHD y SHM 	<ul style="list-style-type: none"> * Secretaria de Hacienda Municipal * Proceso Financiero * Proceso de Planeación Estratégica * Entidades del orden departamental y nacional
	*Proceso Direccionamiento Estratégico	* Lineamientos de la Alta Dirección	Modificaciones presupuestales	Resolución de Modificaciones presupuestales	* Proceso Financiero
Verificar (V)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entes de Control * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> *Indicadores. *Auditorías Internas de Calidad. * Auditorías Externas. * Autoevaluación. * Informe de evaluación independiente del sistema de control interno. *Revisión por la Dirección * Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. * Informe de Gestión del Proceso. * Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión. * Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora 	* Verificar el cumplimiento y los resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoría analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entidades del orden estatal y entes de control * Todos los Procesos
Actuar (A)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * Oficina de Atención Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoría analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	* Tomar acciones	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT

	PROCESO FINANCIERO	Código: CA-110-01	
		Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	

9. INDICADORES

Ver Listado de Indicadores Estratégicos

10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Ejecución del presupuesto	* PAC * Aplicativo ASCII * Comité Administrativo y Financiero	Secretaria General	Formatos Aplicativo ASCII
Cuentas para pago	* Cumplimiento a través del formato F-111-12 Control de cuentas, que se presenten todos los soportes necesarios para realizar el respectivo pago.	Secretaria General Contabilidad	formato F-111-12 Control de cuentas Documentos Soportes para pago
Pagos, giros, transferencias	* Portal del Banco (Token) * Solicitudes de OP firmadas por la Alta Gerencia * Cheques firmados por Alta gerencia y Secretaria General	Secretaria General	* Formatos de solicitud OP * Desprendibles de pago

11. DEFINICIONES

* **DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** Es la certificación expedida por el jefe de Presupuesto de la entidad en la que consta la existencia de rubro en el presupuesto para atender un compromiso específico y el monto máximo autorizado; el artículo 19 del D.R. 568 de 199610 define como «el documento expedido por el jefe de presupuesto o quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de la apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos ... »

* **REGISTRO PRESUPUESTAL:** Es la «operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la aprobación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. En esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a que haya lugar»

* **PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA – PAC:** Instrumento para la ejecución presupuestal que fija los montos máximos de fondos a disposición para pagos mes a mes en cada ejercicio anual. Permite proyectar el comportamiento de la liquidez y de esa manera programar el flujo de pagos.

12. NORMATIVIDAD

NTCGP1000

- 4.1 Requisitos Generales
- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de los registros
- 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION
- 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
- 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
- 8.5 MEJORA
- 8.5.1 Mejora continua
- 8.5.2 Acción correctiva
- 8.5.3 Acción preventiva

MECI1000

- 1.2.1 Planes - Programas y Proyectos
- 2.1.1 Políticas de Operación
- 1.3.1 Políticas de administración del riesgo
- 1.3.2 Identificación de Riesgos
- 1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo
- 1.2.4 Indicadores
- 2.1.1 Autoevaluación
- 2.3.1 Plan de Mejoramiento

13. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos del proceso

14. RECURSOS



SUMINISTRA

Humanos	Profesionales Especializados	Proceso Gestión Talento Humano
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logística Proceso de las TIC
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Gestión Logística

15. LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	18 de Marzo de 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUNOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
Cargo:	Contratista	Representante de la Dirección	Contralor Municipal

	PROCESO TALENTO HUMANO	Código: CA-110-03	
	Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	Versión: 01	

1. PROCESO:

PROCESO APOYO

2. OBJETIVO:

Administrar de manera eficiente el talento humano al servicio de la Contraloría Municipal de Tuluá, mediante el desarrollo de estrategias administrativas y operativas que generen las condiciones laborales con las cuales los servidores públicos contribuyan al cumplimiento de la misión institucional de la entidad.

2. ALCANCE:

El proceso inicia con la identificación de las necesidades de recursos y la formulación de actividades estratégicas, y termina con la implementación de acciones de mejora del proceso.

3. RESPONSABLES

Líder del Proceso: Secretaria General - Técnico Administrativo Talento Humano

4. APOORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO

OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
OBJETIVO 3. IMPLANTAR CAPACIDAD INSTALADA PARA EL DESARROLLO	Fortalecimiento de la capacidad y la competencia del Talento Humano de la entidad, mediante la aplicación de la política de desarrollo integral del servidor público y sus programas de inducción, reinducción, capacitación, bienestar social, con el fin de promover el sentido de pertenencia y la mejora del clima laboral y la productividad institucional.

5. PRODUCTOS DEL PROCESO

Plan de Capacitaciones	Manual de Funciones y competencias
Programa de Bienestar Social	Historias Laborales
Programa de Inducción y Reinducción	Liquidación de prestaciones sociales
Liquidación de Nomina	Certificaciones laborales
Estructura orgánica	Programa de Salud Ocupacional

6. DOCUMENTOS

P-112-01 Procedimiento de capacitación
P-112-02 Procedimiento de Inducción
P-112-03 Procedimiento de vinculación y desvinculación
PL-112-01 Plan de capacitaciones
PL-112-02 Plan de Bienestar Social



7. POLITICA DE OPERACIÓN

Realizar los procesos de inducción, reinducción, capacitación y evaluación del desempeño, buscando mejorar el nivel de competencias comportamentales y funcionales para responder a las necesidades de capital humano, contribuyendo así al logro de la misión y visión institucional.

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	<ul style="list-style-type: none"> *Planeación Estratégica *Proceso Logístico * Proceso de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Informe Sigecot * Provisión de recursos físicos * Funcionarios competentes 	<ul style="list-style-type: none"> * Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> *Proceso de Planeación Estratégica * Proceso Talento Humano
	<ul style="list-style-type: none"> * Concejo Municipal * Proceso Jurídico 	<ul style="list-style-type: none"> * Acuerdo Municipal * Conceptos 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Manual de Funciones y competencias laborales 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Funciones y competencias laborales 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Talento Humano
	<ul style="list-style-type: none"> * Planeación Estratégica * Proceso Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Plan de Acción * Solicitudes * Evaluaciones de capacitación, bienestar social e inducción * Diagnostico de la ARL 	<ul style="list-style-type: none"> * Elaboración del Plan de capacitaciones, Programa de Inducción y Reinducción, Programa de Bienestar Social , Programa de Salud Ocupacional Programación de vacaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de capacitaciones, Programa de Inducción y Reinducción, Programa de Bienestar Social , Programa de Salud Ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Talento Humano
Hacer (H)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Talento Humano * Funcionarios * Entidades Externas 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de capacitaciones, Programa de Inducción y Reinducción, Programa de Bienestar Social , Programa de Salud Ocupacional * Solicitudes de funcionarios * Solicitudes de entidades externas 	<ul style="list-style-type: none"> * Ejecución del plan de capacitaciones, Programa de Inducción y Reinducción, Programa de Bienestar Social , Programa de Salud Ocupacional * Administrar situaciones administrativas del personal * Liquidación de nómina 	<ul style="list-style-type: none"> * Programas y planes operando * Novedades de personal (actos administrativos, licencias, vacaciones, traslados, etc.) * Certificaciones Laborales * Solicitud de pago de Nómina * Solicitud de pago de aportes parafiscales 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Talento Humano * Funcionarios * Proceso Financiero

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Hacer (H)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Talento Humano * Funcionarios * Entidades Externas 	<ul style="list-style-type: none"> * Normatividad sobre carrera administrativa * Lineamientos sobre el régimen de carrera administrativa * Novedades del sistema de carrera administrativa (Evaluaciones de Desempeño, inscripciones, actualizaciones en el sistema, estudio de perfiles, convocatorias, concursos, entre otros) 	<ul style="list-style-type: none"> * Administrar el sistema de carrera administrativa de la CMT 	<ul style="list-style-type: none"> * Tramite de novedades ante el sistema de carrera administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Talento Humano * Funcionarios * CNSC * DAFP
Verificar (V)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entes de Control * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> *Indicadores. *Auditorías Internas de Calidad. * Auditorías Externas. * Autoevaluación. * Informe de evaluación independiente del sistema de control interno. * Revisión por la Dirección * Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. * Informe de Gestión del Proceso. * Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión. * Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar el cumplimiento y los resultados obtenidos 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entidades del orden estatal y entes de control * Todos los Procesos
Actuar (A)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * Oficina de Atención Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar acciones 	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT

	PROCESO TALENTO HUMANO	Código: CA-110-03	
		Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	
		Página 1 de 1	

9. INDICADORES

Ver Listado de Indicadores Estratégicos

10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Liquidación de nómina	A través del aplicativo de ASCII	Técnico Administrativo TH	Planillas y formatos ASCII
Liquidación de seguridad social y aportes parafiscales	A través del aplicativo de ASCII	Técnico Administrativo TH	Planillas y formatos ASCII
Plan de Inducción, Capacitaciones y Bienestar social	A través del seguimiento de las actividades planteadas dentro de cada uno de los cronogramas	Técnico Administrativo TH	Seguimiento de cumplimiento a los diferentes cronogramas
Programa de Salud Ocupacional	El comité paritario realiza seguimiento a través de las actividades planteadas dentro del cronograma asignado por la ARL	Técnico Administrativo TH	Seguimiento de cumplimiento al cronograma de salud ocupacional

11. DEFINICIONES

del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

* Capacitación: es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.

* Prestaciones Sociales: Son un beneficio exclusivo para las personas que están vinculadas a una empresa mediante un contrato de trabajo.

* Nómina: Una nómina es un recibo individual de salarios, referido a meses naturales. La preparación de cheques o de la transferencia bancaria de nómina constituye una función generalmente separada del mantenimiento de los registros que muestran el salario, cargo, tiempo de trabajo, deducciones y devengados, adiciones de nómina y demás datos relacionados con el personal,

12. NORMATIVIDAD

<p>NTCGP1000</p> <p>4.1 Requisitos Generales</p> <p>4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL</p> <p>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</p> <p>6.2 TALENTO HUMANO</p> <p>6.2.1 Generalidades</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>8.5 MEJORA</p>	<p>MECI1000</p> <p>1.1. TALENTO HUMANO</p> <p>1.1.1 Acuerdos, compromisos o protocolos éticos</p> <p>1.1.2 Desarrollo del Talento Humano</p> <p>1.2.1 Planes - Programas y Proyectos</p> <p>2.1.1 Políticas de Operación</p> <p>1.3.1 Políticas de administración del riesgo</p> <p>1.3.2 Identificación de Riesgos</p> <p>1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo</p> <p>1.2.4 Indicadores</p> <p>2.1.1 Autoevaluación</p> <p>2.3.1 Plan de Mejoramiento</p> <p>3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACION</p>
---	--

13. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos del proceso



14. RECURSOS

		SUMINISTRA
Humanos	Técnico Administrativo y contratista	Proceso Gestión Talento Humano, Gestión contractual
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logística Proceso de las TICs
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Gestión Logística

15. LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	18 de Marzo de 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUNOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
Cargo:	Contratista	Representante de la Dirección	Contralor Municipal

	GESTION DOCUMENTAL	Código: CA-114-01	
		Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	
		Página 1 de 1	

1. PROCESO:

PROCESO APOYO

2. OBJETIVO:

Implementar todas las actividades técnicas y administrativas que permitan un eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Contraloría Municipal de Tuluá, mediante la aplicación de los lineamientos establecidos en la normatividad, con el propósito de garantizar la consulta, conservación, preservación y utilización de la memoria institucional.

2. ALCANCE:

El proceso inicia con la producción de documentos, la recepción en la unidad de correspondencia, Distribución, Trámite, organización, consulta, conservación, hasta su disposición final.

3. RESPONSABLES

Líder del Proceso: Secretaria General - Auxiliar Administrativo

4. APORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO

OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
OBJETIVO 3. IMPLANTAR CAPACIDAD INSTALADA PARA EL DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> * Conservación de la memoria documental de la Contraloría. * Aplicación de los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación en el programa de archivo documental. * Custodiar y salvaguardar la información que produce y recibe la Contraloría Municipal de Tuluá.

5. PRODUCTOS DEL PROCESO

Programa de Gestión Documental	Expedientes organizados
Tablas de retención documental	Certificaciones
Inventario Documental	Paz y Salvos

6. DOCUMENTOS

M-114-01 Programa de Gestión Documental
 IN-114-03 Historias Laborales
 IN-114-04 Organización de Archivos
 IN-114-01 Producción Documental
 In-114-02 Radicación y Distribución de correspondencia



7. POLITICA DE OPERACION

Preservar la memoria institucional mediante la aplicación de criterios técnicos archivísticos que faciliten la oportuna prestación de servicios de información documental a usuarios internos y/o externos de tal forma que se revierta en economía de recursos a la entidad.

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	<ul style="list-style-type: none"> *Planeación Estratégica *Proceso Logístico * Proceso Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Informe Sigecot * Provisión de recursos físicos * Funcionarios competentes 	<ul style="list-style-type: none"> * Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> *Proceso de Planeación Estratégica * Proceso Gestión Documental
	<ul style="list-style-type: none"> Archivo General de la Nación 	<ul style="list-style-type: none"> * Normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el Programa de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Gestión Documental
Hacer (H)	<ul style="list-style-type: none"> * Planeación Estratégica * Proceso Gestión Documental * SIGECOT * Entidades y partes interesadas de la entidad * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Plan de Acción * Le y General de Archivos * Programa de Gestión Documental * Norma GP1000-MEC1000 * Estructura organizacional de la CMT 	<ul style="list-style-type: none"> * Ejecución del Plan de acción * Ejecución del Programa de gestión documental (producción, recepción, distribución, tramite, organización, consulta, conservación, disposición final) * Controlar los documentos del SIGECOT * Controlar los registros de la CMT (identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y adecuada disposición). * Recepción de Transferencia primarias y su organización * Actualizar las TRD 	<ul style="list-style-type: none"> * Planes y programas operando * Documentos y registros controlados * Archivo histórico organizado y Transferencias realizadas * TRD actualizadas 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Gestión Documental
	<ul style="list-style-type: none"> * Funcionarios * Entes de control * Ciudadanía en general 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de consulta o préstamo de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación y préstamo para consulta de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> * Consulta o préstamo de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> * Funcionarios * Entes de control * Ciudadanía en general

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Verificar (V)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entes de Control * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> *Indicadores. *Auditorías Internas de Calidad. * Auditorías Externas. * Autoevaluación. * Informe de evaluación independiente del sistema de control interno. * Revisión por la Dirección * Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. * Informe de Gestión del Proceso. * Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión. * Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar el cumplimiento y los resultados obtenidos 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entidades del orden estatal y entes de control * Todos los Procesos
Actuar (A)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * Oficina de Atención Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar acciones 	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT

	GESTION DOCUMENTAL	Código: CA-114-01	
		Versión: 01	
Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014		Página 1 de 1	

9. INDICADORES

Ver Listado de Indicadores Estratégicos

10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Identificación del documento	A través de las Tablas de Retención Documental El registro se identifica con el nombre del expediente del cual hace parte.	Auxiliar administrativo	Tablas de Retención Documental
Almacenamiento	Los expedientes en físico en el Archivo central de la entidad, los cuales posteriormente serán trasladados al Archivo General del Municipio.	Auxiliar administrativo	Expedientes archivados
Trazabilidad del documento	A través del aplicativo MIDOC, que permite identificar el proceso al cual fue trasladado el requerimiento.	Auxiliar administrativo	Reportes MIDOC

11. DEFINICIONES



Tabla de Retención Documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en documento

Tabla de Valoración Documental: Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así com

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

12. NORMATIVIDAD

<p style="text-align: center;">NTCGP1000</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Requisitos Generales 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL <ul style="list-style-type: none"> 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros 5.4 PLANIFICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> 8.1 GENERALIDADES 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME <ul style="list-style-type: none"> 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA <ul style="list-style-type: none"> 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva 	<p style="text-align: center;">MECI1000</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1 Planes - Programas y Proyectos <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 Políticas de Operación 1.3.1 Políticas de administración del riesgo <ul style="list-style-type: none"> 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo <ul style="list-style-type: none"> 1.2.4 Indicadores <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 Autoevaluación 2.3.1 Plan de Mejoramiento <p>3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACION</p>
--	---

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	GESTION DOCUMENTAL	Código: CA-114-01	
	Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	Versión: 01	

13. GESTION DE RIESGOS
Ver Mapa de Riesgos del proceso

14. RECURSOS		SUMINISTRA
Humanos	Auxiliar Administrativo y contratista	Proceso Talento Humano, Gestión contractual
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logística Proceso de las TICs
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Gestión Logística

15. LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	18 de Marzo de 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUNOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
Cargo:	Contratista	Representante de la Dirección	Contralor Municipal



Fecha de aprobación: 03 de marzo de 2014

1. PROCESO:

Proceso TIC'S

2. OBJETIVO:

Brindar sostenibilidad y mejora a la plataforma tecnológica de la Contraloría Municipal mediante la optimización de las TIC para ofrecer un buen servicio a los ciudadanos.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación y análisis de necesidades tecnológicas enmarcadas dentro del plan de acción del proceso o por una solicitud de soporte técnico interno, continua con la ejecución del plan de acción o la prestación del servicio de soporte técnico y termina con el seguimiento a las metas o la calificación del servicio técnico prestado.

3. RESPONSABLES

Líder del Proceso: Técnico Administrativo Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC

4. APOORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO

OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
<p>5.3 OBJETIVO 3. IMPLANTAR CAPACIDAD INSTALADA PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL</p> <p>Implantar la capacidad instalada de la contraloría Municipal de Tulúa, fundamentado en su capital humano, mediante la implantación de sistemas, modelos e instrumentos de gestión organizacional, que se constituyen en ejes estructurantes de una cultura organizacional, que fortalezcan el desarrollo institucional, la mejora de los procesos administrativos, financieros, la calidad y el servicio a la ciudadanía.</p> <p style="text-align: center;">Estrategia 3.4</p> <p>Implantación e implementación de la Plataforma tecnológica (software y hardware), que permitan la innovación, la competitividad, necesarios para el cumplimiento de la gestión y la ejecución de los procesos misionales, administrativos y de participación ciudadana de la entidad.</p> <p style="text-align: center;">Estrategia 3.5</p> <p>Implementación de la política nacional de gobierno en línea, con el fin de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo.</p>	<p>En cumplimiento de las estrategias enmarcadas para el aporte al objetivo, la oficina de las TIC'S implementa recursos necesarios a nivel interno y externo para optimizar los tiempos de respuesta, conocimiento del estado de algún tramite o proceso, logrando la satisfacción de los usuarios y lograr una óptima prestación de los servicios.</p>



5. PRODUCTOS DEL PROCESO

Infraestructura tic	Asesoría en TIC
Soporte Técnico	Mantenimiento Preventivo y correctivo
Página web	

6. PROCEDIMIENTOS

- P-113-01 Procedimiento Acceso y Privilegios
- P-113-02 Procedimiento Soporte Técnico
- P-113-03 Procedimiento Copias de Seguridad
- P-113-04 Procedimiento Mantenimiento Preventivo y correctivo

7. POLITICAS DE OPERACION

- OD-113-03 Políticas de seguridad

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Direccionamiento Estratégico. 2. SIA Misional y SIA de Contratación 2. SIGECOT. 3. Gestión Talento Humano. 4. Gestión Participación Ciudadana. MINTIC. 5. Departamento de las TIC. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan Estratégico y Plan de Acción. 2. Lineamientos del SIGECOT. 3. Estructura Organizacional, planta de cargos y manual de Funciones. 4. Políticas de Comunicación. 5. Políticas y normatividad vigente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las necesidades de TIC. 2. Planear la administración de la plataforma de TIC. 3. Planear la prestación del servicio de TIC. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidades y propuestas de mejoramiento para el plan de acción 2. Recomendaciones para la implementación y el fortalecimiento del SIGECOT. 3. Planificación interna de la administración de la plataforma de TIC. 4. Necesidades de comunicación. 5. Plan estratégico y plan de acción de las TIC. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Direccionamiento Estratégico. 2. SIGECOT. 3. Gestión Talento Humano. 4. Gestión Comunicación Pública. 5. MINTIC. 6. Todos los procesos.



CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Hacer (H)	1. Departamento de las TIC. 2. MINTIC. 3. Procesos del SIGECOT. 4. Gestión Logística. SIA Misional y SIA de Contratación	1. Plan estratégico y plan de acción de las TIC. 2. Políticas y Normatividad vigente. 3. Solicitudes de soporte técnico y mantenimiento de Software y Hardware. 4. Inventario de TIC. 5. Sistema de Información SIA (Sistema Integral de Auditoría) Rendición de cuentas en línea	1. Administrar la plataforma de TIC (Bases de Datos, Sistemas de Información, redes y comunicación). 2. Prestación del servicio de TIC. 3. Administración del SIA	1. Soporte técnico y mantenimiento de Software y Hardware. 2. Acceso y privilegios 3. SIA administrado	1. Proceso de Direccionamiento Estratégico. 2. Todos los procesos. 3. Procesos del SIGECOT. 4. Sujetos de control
Verificar (V)	1. Departamento Administrativo de las TIC. 2. Gestión Atención al Ciudadano. 3. Proceso Control y Evaluación.	1. Resultados de la gestión del proceso. 2. PQRS. 3. Informe de Auditoría.	1. Evaluar la satisfacción de los clientes mediante la medición del indicador. 2. Atender PQRS. 3. Realizar seguimiento al plan estratégico y al plan de acción de las TIC.	1. Indicadores analizados e informes de gestión. 2. PQRS atendidas. 3. Análisis de los Hallazgos de Auditoría.	1. Departamento Administrativo de las TIC, SIGECOT y MINTIC. 2. Gestión Atención al Ciudadano.
Actuar (A)	1. Departamento Administrativo de las TIC.	1. Indicadores analizados. 2. PQRS atendidas. 3. Hallazgos de Auditoría analizados	1. Tomar acciones para la mejora.	1. Planes de mejoramiento.	1. Proceso de Control y Evaluación y para SIGECOT.

9. INDICADORES

Ver Indicadores en Formato de Plan de Acción del proceso tic

Satisfacción de las necesidades de los usuarios	Σ calificaciones obtenidas/No. De solicitudes atendidas	Mensual
Gestión de mantenimientos	No. Equipos que se les realizó mantenimiento/total equipos programados para mantenimiento *100	Semestral



10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Soporte técnico en TIC y Asesoría en TIC	A través de los procedimientos P-113-01 Acceso y Privilegios, P-113-02 Soporte Técnico, P-113-03 Copias de Seguridad, y el indicador de Satisfacción de las necesidades de los usuarios, los cuales permiten controlar la Calidad y la Oportunidad en la prestación del servicio de soporte técnico.	Gestión TIC'S	F-113-09 control acceso a usuarios F-113-17 registro de desinstalación de software F-113-12 ficha técnica del PC F-113-10 lista de chequeo para el acondicionamiento del PC F-113-16 solicitud del servicio F-113-11 soporte técnico F-113-09 control de equipos OD-113-03 políticas de seguridad F-113-05 control de copias de seguridad unidad externa F-113-08 registro copias de respaldo y recuperación servidores Windows
Mantenimiento preventivo de Hardware y Software	A través del procedimiento P-113-04 Mantenimiento Preventivo, y el indicador de gestión de mantenimientos, que permiten controlar las acciones realizadas en cada equipo y prevenir posibles fallas en el futuro.	Gestión TIC'S	F-113-01 programa anual de restauración de servidores y equipos F-113-03 programa anual de mantenimiento de equipos y servidores F-113-04 reporte mantenimiento equipos de cómputo F-113-12 ficha técnica del PC

11. DEFINICIONES

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

MINTIC: Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

SIA: Sistema de Integral de Auditoria para la Rendición de Cuentas de la Contraloría y los Sujetos de Control

12. NORMATIVIDAD

<p>NTCGP1000</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA 	<p>MECI1000</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1 Planes y Programas 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos 1.3.1 Contexto Estratégico 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis del Riesgo 1.3.4 Valoración del Riesgo 1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos 2.1.1 Políticas de Operación 2.1.2 Procedimientos 2.1.3 Controles 2.1.4 Indicadores 2.2.1 Información Primaria 2.2.2 Información Secundaria 2.2.3 Sistemas de Información 2.3.1 Comunicación Organizacional 2.3.2 Comunicación Informativa 2.3.3 Medios de Comunicación 3.1.1 Autoevaluación del Control
--	--

13. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos del proceso

14. RECURSOS

SUMINISTRA



Humanos	Director Departamento TIC Técnicos Operativos/Auxiliares Administrativos/Contratistas	Proceso Gestión Talento Humano
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logística Proceso de las TIC
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura, voltaje.	Gestión Logística



15. LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	01 de Marzo de 2013

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	JAIME HUMBERTO QUESADA ROMAN	GILBERTO CASTRILLON
Cargo:	Contratista	Director TIC	Contralor Municipal

	PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA	Código: CA-110-02	
	Fecha de aprobación: 18 de marzo de 2014	Versión: 01	

1. PROCESO:
 PROCESO ESTRATEGICO

2. OBJETIVO:
 Institucionalizar la comunicación en la Contraloría Municipal de Tuluá como un proceso estratégico transversal a su estructura organizacional, a sus prácticas informativas, orientadas al cumplimiento de principios básicos de la administración pública tales como la publicidad, la transparencia y la participación ciudadana.

2. ALCANCE:
 El Proceso define y direcciona las comunicaciones de la Contraloría Municipal de Tuluá en sus procesos de comunicación organizacional y comunicación informativa, en armonía con los postulados del plan estratégico de la entidad.

3. RESPONSABLES
 Líder del Proceso: Secretaria General - Proceso TICS

4. APOORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO	
OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
OBJETIVO 5. FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	Fortalecimiento del proceso de comunicación pública de la CMT que permita la difusión de información de la entidad, sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma transparente hacia los demás grupos de interés.

5. PRODUCTOS DEL PROCESO	
Plan Estratégico de Comunicaciones	Política Comunicaciones
Boletines Internos y Externos	
Estrategia de Rendición Pública de cuentas a los ciudadanos	
Canales de comunicación actualizados	

6. DOCUMENTOS
 PL-100-03 Plan Estratégico de Comunicaciones

7. POLITICA DE OPERACION
 La comunicación en la CMT tendrá carácter estratégico y estará orientada a fortalecer la participación ciudadana y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad, con el propósito de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de la gestión.

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	<ul style="list-style-type: none"> *Planeación Estratégica *Proceso Logístico * Proceso de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Informe Sigecot * Provisión de recursos físicos * Funcionarios competentes 	<ul style="list-style-type: none"> * Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> *Proceso de Planeación Estratégica * Proceso Comunicación Pública
	<ul style="list-style-type: none"> *Proceso Planeación estratégica * Proceso Logística * Proceso Comunicación Pública 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Plan de acción del proceso * Provisión de recursos físicos * Modelo de comunicación pública organizacional e informativa para entidades del estado (MCPOI) 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico de Comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Comunicación Pública
Hacer (H)	<ul style="list-style-type: none"> * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Informes del SIGECOT * Informes de Auditoria * Pronunciamientos * Sancionatorios * Informes de auditoría de control fiscal * Respuestas a PQRS * Plan Estratégico de Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> * Ejecución del Plan de Comunicaciones * Difundir o divulgar los resultados del ejercicio del control fiscal y de la gestión de la entidad * Estrategia de Rendición de cuentas a la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Canales de comunicación actualizados Boletines Internos Boletines Externos Plan de Medios operando 	<ul style="list-style-type: none"> *CMT *Ciudadanía en General *Partes interesadas de la entidad

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Verificar (V)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entes de Control * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> *Indicadores. *Auditorías Internas de Calidad. * Auditorías Externas. * Autoevaluación. * Informe de evaluación independiente del sistema de control interno. *Revisión por la Dirección * Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. * Informe de Gestión del Proceso. * Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión. * Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar el cumplimiento y los resultados obtenidos 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entidades del orden estatal y entes de control * Todos los Procesos
Actuar (A)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * Oficina de Atención Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar acciones 	<p style="text-align: center;">Correcciones Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT

9. INDICADORES

Ver Listado de Indicadores Estratégicos

10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Información	Políticas de comunicación establecidas	Proceso TICS	Noticias, Boletines y otras publicaciones
Página web	Lineamientos de gobierno en línea	Proceso TICS	Página Web actualizada
Medios de comunicación	Plan de medios de comunicación	Proceso TICS	Medios de comunicación operando

11. DEFINICIONES

PAGINA WEB: es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web, y que puede ser accedida mediante un navegador.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: se hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o comunicación. Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos

BOLETIN INTERNO: es una herramienta de comunicación importante para las compañías, ya sean grandes o pequeñas. De hecho, se trata de una reunión grande de la compañía llevada a cabo en forma escrita. La información puede llevarse a los empleados que se relacionen tanto con las actividades laborales como con las actividades sociales.

BOLETIN EXTERNO: es una publicación distribuida de forma regular, generalmente centrada en un tema principal que es del interés de sus suscriptores.

COMUNICACIONES: es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora

INFORMACION: es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

12. NORMATIVIDAD

NTCGP1000

- 4.1 Requisitos Generales
- 4.2.3 Control de documentos
- 4.2.4 Control de los registros
- 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION
- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA DE CALIDAD
- 5.5.3 COMUNICACION INTERNA
- 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
- 6.3 INFRAESTRUCTURA
- 7.2.1 INFORMACION PRIMARIA
- 7.2.3 COMUNICACION CON EL CLIENTE
- 7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
- 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
- 8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE
- 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
- 8.5 MEJORA
- 8.5.1 Mejora continua
- 8.5.2 Acción correctiva
- 8.5.3 Acción preventiva

MECI1000

- 1.2.1 Planes - Programas y Proyectos
- 2.1.1 Políticas de Operación
- 1.3.1 Políticas de administración del riesgo
- 1.3.2 Identificación de Riesgos
- 1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo
- 1.2.4 Indicadores
- 2.1.1 Autoevaluación
- 2.3.1 Plan de Mejoramiento
- 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACION

13. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos del proceso

14. RECURSOS		SUMINISTRA
Humanos	Técnico Administrativo y contratista	Proceso Gestión Talento Humano, Gestión contractual
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logística Proceso de las TICs
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Gestión Logística

15. LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	18 de Marzo de 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUNOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
Cargo:	Contratista	Representante de la Dirección	Contralor Municipal

1. PROCESO:

Proceso Estratégico

2. OBJETIVO:

Difundir la orientación estratégica de la entidad de conformidad con las disposiciones legales vigentes, a través de la implementación de políticas, estrategias, lineamientos, objetivos y metas, para el cumplimiento de la misión institucional.

2. ALCANCE:

Inicia con la formulación y difusión de la orientación estratégica y termina con la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora que aseguren la eficacia al sistema.

3. RESPONSABLES

Líder del Proceso: Contralor Municipal

4. APORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO

OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
OBJETIVO 1. FORTALECER EL CONTROL FISCAL Y LA RESPONSABILIDAD FISCAL OBJETIVO 2. IMPULSAR EL CONTROL SOCIAL DE LA GESTION FISCAL OBJETIVO 3. IMPLANTAR CAPACIDAD INSTALADA PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL OBJETIVO 4. FORTALECER LA CULTURA DEL AUTOCONTROL Y LA PREVENCION DE ACTOS DE CORRUPCIÓN OBJETIVO 5. FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	La Contraloría Municipal de Tuluá, con el objetivo esencial de cumplir su competencia, los principios constitucionales y legales, la misión y la visión, ha establecido cinco (5) objetivos corporativos, los cuales se constituyen en los pilares de la actuación de la entidad, direccionando los procesos misionales y las actividades de apoyo, hacia el fortalecimiento y modernización de los procesos a través de la implementación de estrategias y planes de acción anuales.

5. PRODUCTOS DEL PROCESO

Plan Estratégico	Lineamientos de la Alta Dirección
Planes de Acción	Insumos para la planificación del control y vigilancia de la gestión fiscal.
Advertencia Fiscal. Pronunciamientos. Proceso Sancionatorio	Autos y Fallos
Anteproyecto de Presupuesto	Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión
Cuentas públicas rendidas a la Ciudad.	

6. PROCEDIMIENTOS

P-100-01 Revisión por la Alta Dirección

7. POLITICAS INTEGRAL DE OPERACIÓN

La Contraloría de Tuluá enfocará su gestión en fortalecer la vigilancia en el control fiscal municipal, mediante la implementación de Sistemas de gestión de calidad y control, dirigidos a impulsar mecanismos de participación ciudadana y de prevención contra la corrupción, que conlleven al cumplimiento de la conservación, el buen uso del patrimonio público y la satisfacción de los clientes y partes interesadas de la entidad.

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	*Concejo Municipal * Proceso Direccionamiento Estratégico	* Acuerdos Municipales * Propuesta programática del Contralor * Diagnostico Institucional	* Formular y difundir el direccionamiento estratégico	* Plan Estratégico	*Todos los procesos del SIGECOT
	*Proceso Direccionamiento Estratégico	* Plan Estratégico * Plan de Acción (vigencia anterior) * Insumos para la planificación del control y vigilancia a la gestión fiscal * Informe del SIGECOT	Elaborar los lineamientos de la Alta Dirección como insumo para la planificación de la entidad.	Lineamientos de la Alta Dirección	
	* Proceso de Participación ciudadana	* Lineamientos del proceso de participación ciudadana * Informes sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios.			
	* Entes de control	* Informes de Auditorias			
	* Proceso Jurídica	* Sentencias o autos aprobatorios			
	*Proceso Direccionamiento Estratégico	* Plan Estratégico. * Lineamientos de la Alta Dirección. * Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión	Formular actividades estratégicas e indicadores del proceso	Plan de Acción del proceso	Proceso de Direccionamiento Estratégico
	* Proceso Talento Humano	* Funcionarios			
	* Proceso Logística	* Provisión de recursos físicos			

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Hacer (H)	*Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico * Lineamientos de la Alta Dirección * Plan de Acción	Consolidar el Plan de Acción Institucional	Plan de Acción aprobado	* Proceso de Comunicaciones * Entes de control
	*Procesos del SIGECOT	Plan de Acción			
	* Municipio de Tuluá	Plan de Desarrollo Municipal			
	* Proceso Jurídica	Conceptos			
	* Proceso de Control Fiscal * Proceso de Responsabilidad Fiscal	Informes de Auditoría. Advertencias fiscales. Pronunciamientos. Sancionatorios. Indagaciones preliminares. Beneficios de control fiscal.	Generar estructuras de datos, estadísticas, indicadores y análisis para la planificación del control y vigilancia de la gestión fiscal.	Insumos para la planificación del control y vigilancia de la Gestión fiscal.	Proceso de Direccionamiento Estratégico
	Proceso de Comunicación	Canales de Comunicación actualizados (Página Web e Intranet).			
	Proceso de las TICS	Herramientas TIC en producción actualizadas.			
	Proceso de Direccionamien to Estratégico	Lineamientos de la Alta Dirección	* Revisar y Firmar Anteproyecto de Presupuesto * Formular y efectuar seguimiento a la ejecución presupuestal.	* Anteproyecto de presupuesto * Ejecución presupuestal con seguimiento	* Proceso de Direccionamiento Estratégico * Proceso Financiero * Secretaria de Hacienda Municipal
	Proceso Financiero	Anteproyecto de presupuesto Ejecución Presupuestal			
	Proceso de Control Fiscal.	* Proyectos de Advertencia Fiscal. * Proyectos de Pronunciamientos. * Proyecto sancionatorio 2ª instancia	Considerar y firmar: • Advertencias fiscales. • Pronunciamientos. • Sancionatorio (segunda instancia). • Autos de responsabilidad fiscal. (segunda instancia).	* Advertencia Fiscal. * Pronunciamientos. * Proceso Sancionatorio comunicado	* Proceso de Comunicaciones * Ciudadanía y partes interesadas
	Proceso de Responsabilidad Fiscal				
	Partes Interesadas	Recursos Proceso sancionatorio segunda instancia		* Autos y Fallos comunicados	* Partes Interesadas
	Procesos del SIGECOT	* Informes de Gestión procesos del SIGECOT	* Elaborar el informe de gestión de la entidad	* Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión	* Proceso de Direccionamiento Estratégico * Proceso de Comunicación
Proceso de Comunicación	* Estrategia para la rendición de la cuenta	* Rendir cuentas a la comunidad	* Cuentas Públicas rendidas a la ciudadanía	* Ciudadanía y partes interesadas	

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Verificar (V)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entes de Control * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> *Indicadores. *Auditorías Internas de Calidad. * Auditorías Externas. * Autoevaluación. * Informe de evaluación independiente del sistema de control interno. *Revisión por la Dirección * Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. * Informe de Gestión del Proceso. * Informe de Gestión del Sistema Integrado de Gestión. * Informe de Seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar el cumplimiento y los resultados obtenidos 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entidades del orden estatal y entes de control * Todos los Procesos
Actuar (A)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * Oficina de Atención Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar acciones 	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT

9. INDICADORES

Ver Listado de Indicadores Estratégicos

10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Desempeño del Sistema Integrado de Gestión SIGECOT	Revisión por la Dirección	Alta Dirección Representante de la Alta Dirección	Acta - Control de Asistencia
Cumplimiento del Direccionamiento Estratégico de la entidad (Misión, Objetivos, Estrategias y Políticas) y los diferentes planes y programas suscritos por la entidad	* Comité operativo, Administrativo y Financiero de la entidad * Informe de Seguimiento a planes de acción	Contralor Nivel Directivo de la entidad	Acta - Control de Asistencia - Informes de seguimiento
Presentación de los diferentes informes a antes de control y partes interesadas	* Informe de la Oficina de Control Interno	Contralor Jefe de la OCI	Informes presentados

11. DEFINICIONES

- * **Plan Estratégico:** El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización reflejan cual será la estrategia a seguir por su entidad en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.
- * **Plan de Acción:** Es el módulo básico y práctico de la planificación, que permite sistematizar el quehacer de la entidad, para conseguir los propósitos y objetivos consignados en el Plan Estratégico. El Departamento Nacional de Planeación lo define como "Un instrumento de planificación mediante el cual cada dependencia de la entidad territorial, ordena y organiza las acciones, proyectos y los recursos que va a desarrollar durante la vigencia, para ejecutar los proyectos que darán cumplimiento a las metas previstas en el Plan". La obligatoriedad de elaborar el Plan de Acción está fundamentada en la Ley 152 de 1994.
- * **Rendición de cuentas:** Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

12. NORMATIVIDAD

NTCGP1000

4.1 Requisitos Generales
4.2.3 Control de documentos
4.2.4 Control de los registros
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
5.5.3 Comunicación interna
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
7.2.3 Comunicación con el cliente
8. MEDICIÓN
ANÁLISIS Y MEJORA
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
8.4 ANÁLISIS DE DATOS
8.5 MEJORA
8.5.1 Mejora continua
8.5.2 Acción correctiva
8.5.3 Acción preventiva

MEC1000

1.2.1 Planes - Programas y Proyectos
2.1.1 Políticas de Operación
1.3.1 Contexto Estratégico
1.3.2 Identificación de Riesgos
1.3.3 Análisis y valoración del Riesgo
1.3.4 Valoración del Riesgo
1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos
2.1.2 Procedimientos
2.1.3 Controles
2.1.4 Indicadores
2.2.1 Información Primaria
2.2.3 Sistemas de Información
2.2.2 Información Secundaria
3.1.1 Autoevaluación del Control
3.1.2 Autoevaluación de la Gestión
3.3.1 Plan de Mejoramiento Institucional
3.3.2 Planes de Mejoramiento por Procesos

13. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos del proceso

14. RECURSOS

		SUMINISTRA
Humanos	Profesionales Especializados	Proceso Gestión Talento Humano
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logística Proceso de las TIC
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Gestión Logística

15. LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	18 de Marzo de 2014

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUNOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
Cargo:	Contratista	Representante de la Dirección	Contralor Municipal

1. PROCESO:

Proceso de Control y Evaluación

2. OBJETIVO:

Realizar seguimiento y monitoreo a la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad **SIGECOT** y las directrices impartidas por Entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal; verificando el cumplimiento de los requisitos legales y normativos que rigen la gestión pública a través de la mejora continua y evaluación permanente a las actividades que se ejecutan en la Institución, con el fin de lograr el cumplimiento de objetivos, optimizar la prestación del servicio y la gestión de la Entidad en terminos de eficiencia, eficacia y efectividad.

2. ALCANCE:

Inicia a partir de la debida aplicabilidad de los procedimientos, programando la realización de las auditorias integrales, e igualmente con los requerimientos efectuados por las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal, para llevar a cabo el seguimiento y las evaluaciones pertinentes a los Planes de Mejoramiento y consolidación de información para brindar respuesta a dichos requerimientos.

3. RESPONSABLES

Lider del Proceso: Jorge Eliécer Bedoya Tamayo - Jefe Oficina Asesora de Control Interno

4. APORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO

OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
Implantar una mejor capacidad instalada para el desarrollo institucional, con su "Estrategia No. 3.2 implantar e implementar el Sistema Integrado de Gestión Institucional, mediante la aplicación de la NTCGP1000 , MECI y el SISTEDA , con el fin de fortalecer la ética pública, cualificar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.	Una entidad de Control Fiscal direccionada en sus Objetivos Estrategicos al Servicio Total de la comunidad, con una gran capacidad tecnologica y de gestión.

5. PRODUCTOS DEL PROCESO

Planes de Mejoramiento Ejecutados	Autoevaluación del Control
Evaluación del Sistema de Control Interno DAFP	Informe de Auditorías
Evaluación del Sistema de Control Interno Contable - Contaduría	Actas de reunión sistema Coordinador de Control Interno
Informe de Austeridad del Gasto - Ley 1474 de 2011	Informe de Control Interno Pormenorizado Ley 1474 de 2011
Evaluación de Indicadores de Gestión	Informes seguimiento Plan anticorrupción y atención al ciudadano
Informe Seguimiento Mapa de Riesgos Institucional	Informe Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción
Seguimiento a la contratación e información reportada al portal del Secop	Seguimiento a la administración del sistema de gestión documental
Informe austeridad y eficiencia del gasto público Decreto 1737 de agosto 21/98	Seguimiento a los planes de mejoramiento emanados de la Contraloría Municipal de Tulúa
Elaboración y ejecución del plan general de auditorías internas (PGAI) programado anual	Informe de evaluación de gestión (plan de acción) de cada dependencia o proceso
Realizar seguimiento y evaluación de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, oficina de quejas, sugerencias y reclamos,	Verificación de rendición de informes por parte de la Contraloría Municipal a la Auditoría General de la Republica SIA Misional formatos SIREL del 1 al 24

5. PRODUCTOS DEL PROCESO

Informe de control interno deuda publica formato SEUD sujetos de control	Verificación de rendición de informes por parte de la Contraloría Municipal a la Auditoría General de la Republica SIA Misional Formato Control al Control Fiducias
Informe del sistema de atención al usuario -SAU - software denominado "manejo integral de documentos, MIDOC" versión 5.0.	Verificación de rendición de informes por parte de la Contraloría Municipal a la Auditoría General de la Republica SIA Misional Formato 20,1 - 2012 - 2 Control al Control de la
Seguimiento a las respuestas y comunicaciones recibidas de las entidades	Informe Derechos de Autor Software
Seguimiento al pago de la retención en la fuente, tasas y demás impuestos.	

6. PROCEDIMIENTOS

P-140-01 Auditorías Internas Integrales

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La gestión del proceso de Control y Seguimiento se regirá bajo los lineamientos establecidos dentro de la Ley 87 de 1993, la Ley 489 de 1993, la Ley 872 de 2003 y los Decretos reglamentarios 4110 de 2004 y 1599 de 2005.
2. Promover y fortalecer el Control, el Autocontrol y el mejoramiento continuo en los servidores públicos como herramienta de gestión, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales, la satisfacción de las necesidades de la comunidad, la transparencia y la eficacia en el ejercicio de las funciones de la Entidad.
3. Realizar el control mediante asesorías y acompañamiento permanente a todos los procesos de la entidad para el fortalecimiento de los procedimientos el autocontrol, autoevaluación, la administración del riesgo y el mejoramiento continuo, con el fin de lograr la efectividad de las actividades.
4. Realizar seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento institucional, por procesos e individual, para garantizar el cumplimiento de las acciones y la efectividad en las operaciones.
5. Los Principios, Valores, Misión, Visión, Objetivos y Política Institucional serán base fundamental para la implementación, el seguimiento, evaluación y el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad **SIGECOT** en todos los procesos de la Entidad.

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Planeación Estratégica *SIGECOT * Gestión Talento Humano * Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP * Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno * Todos los Procesos * Entes de Control * Sujetos de Control * Entidades de orden Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico * Lineamientos y documentos del SIGECOT * Estructura Organizacional, Cargos, Manual de Funciones. * Normatividad vigente aplicable al proceso * Procesos y procedimientos * Requerimientos emitidos por los entes de control y de orden nacional * Plan General de Auditoria (PGA) 	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar Planes de Acción * Elaboración de Programa y Plan de Auditoria * Programación de auditorias y/o actividades 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de Acción * Programa y Plan de auditorias * Cronograma de actividades * Solicitud de recursos (fisicos, humanos, financieros y tecnologicos) 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * Todos los procesos * Proceso de TIC * Proceso Financiero * Entes de control

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Hacer (H)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Proceso de TIC * Proceso Financiero * Proceso Jurídica * Comité Coordinador del Sistema de Control Interno * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP * Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno * Entidades del orden estatal y entes de control * Proceso de Atención y participación ciudadana * Todos los Procesos * Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de Acción * Cronograma de actividades * Recursos asignados (físicos, humanos, financieros y tecnológicos) * Lineamientos y Políticas de operación * Normatividad aplicable al proceso * Lineamientos jurídicos y contractuales * Lineamientos y Documentos del SIGECOT * Requerimientos de entidades del orden estatal y entes de control * PQRS * Programa y Plan de Auditorías Internas * Encuesta Autoevaluación del Control * Solicitudes de la alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> * Ejecutar el Plan de Acción * Ejecutar el programa y plan de auditorias y demás actividades * Ejecutar el procedimiento de auditoria internas integrales P-140-01 * Implementación y fortalecimiento del SIGECOT en el proceso * Realización de Encuesta de Autoevaluación del Control al DAFP * Convocatorias y elaboración de Actas Comité Coordinador del Sistema de Control Interno * Elaboración de Informes para entidades del orden estatal y entes de control * Atención a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de Acción ejecutado * Programa y Plan de auditoria ejecutado * Cronograma de actividades ejecutado * Procedimientos ejecutados * Proceso Control y Seguimiento implementado y fortalecido con el SIGECOT * Informes a entes de control. * Informes a entidades del orden estatal * Informe Ejecutivo de Autoevaluación del Control * Informes a la Alta Dirección * PQRS atendidas 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Control y Seguimiento * SIGECOT * Comité Coordinador del Sistema de Control Interno * Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP * Entidades del orden estatal y entes de control * Todos los Procesos * Alta Dirección * Proceso Atención y Participación Ciudadana

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Verificar (V)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entes de Control * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> * Resultados del proceso * Mapa de Riesgos * Informe de Auditoria * Informe Ejecutivo de Autoevaluación del Control * Informes de entes de control * Planes de mejoramiento institucional, por procesos e individual * Evaluación indicadores de gestión * Informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Verificar el cumplimiento de los resultados del proceso * Realizar seguimiento y medición al proceso. * Verificación y análisis del mapa de riesgos institucional y de corrupción * Análisis de los hallazgos de auditoria * Verificación de los Planes de Mejoramiento como resultado de las autoevaluaciones del control e informes de auditoria * Verificar el cumplimiento del Plan de Acción del proceso. * Análisis de las PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entidades del orden estatal y entes de control * Todos los Procesos
Actuar (A)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * Oficina de Atención Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de Gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * Planes de mejoramiento analizados y con seguimiento * informe de Seguimiento a PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar acciones 	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT

9. INDICADORES

Ver Indicadores en Formato de Plan de Acción del proceso Control y Seguimiento

10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Planes de Mejoramiento	* Siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad SIGECOT en lo que corresponde a sus tres elementos: (Plan mejoramiento institucional, procesos, individual) y a los lineamientos de los organos de control	Oficina de Control Interno	Planes de mejoramiento documentado
Presentación de informes a entidades de orden nacional	* Cumpliendo los requerimientos de las entidades de orden nacional como la DAFP "Evaluación del Sistema de Control Interno", Contaduría General * Evaluación del Sistema de Control Interno Contable", Ley 1474 de 2011 * Control Interno Pormenorizado", Secretaría Transparencia por Colombia "Plan anticorrupción y atención al ciudadano"	Oficina de Control Interno	Informes Encuestas
Informe de auditorías	* Cumpliendo con el procedimiento P-140-01 Auditorías Internas Integrales	Oficina de Control Interno	P-140-01 Procedimiento Auditorial Internas Integrales y sus formatos
Informes Autoevaluación del Control y de la Gestión	* Cumpliendo con las Metodologías ME-140-02 Metodología Autoevaluación de la Gestión , ME-140-03 Metodología Autoevaluación del Control	Oficina de Control Interno	ME-140-02 Metodología Autoevaluación de la Gestión ME-140-03 Metodología Autoevaluación del Control
Seguimiento Mapa de Riesgos	* Cumpliendo con la metodología ME-140-01 Metodología de Administración del Riesgo, y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno	ME-140-01 Metodología de Administración del Riesgo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

11. DEFINICIONES

PGA: Plan General de Auditorías

12. NORMATIVIDAD

NTCGP1000

4.1 Requisitos Generales
4.2.3 Control de documentos
4.2.4 Control de los registros
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
8.4 ANÁLISIS DE DATOS
8.5 MEJORA

MECI1000

1.2.1 Planes y Programas
1.2.2 Modelo de Operación por Procesos
1.3.1 Contexto Estratégico
1.3.2 Identificación de Riesgos
1.3.3 Análisis del Riesgo
1.3.4 Valoración del Riesgo
1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos
2.1.1 Políticas de Operación
2.1.2 Procedimientos
2.1.3 Controles
2.1.4 Indicadores
2.2.1 Información Primaria
2.2.2 Información Secundaria
2.2.3 Sistemas de Información
2.3.1 Comunicación Organizacional
2.3.2 Comunicación Informativa
2.3.3 Medios de Comunicación
3.1.1 Autoevaluación del Control

13. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos del proceso

14. RECURSOS

SUMINISTRA

Humanos	Profesionales Universitarios	Proceso Gestión Talento Humano
Físicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logística Proceso de las TIC
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Gestión Logística

15. LISTA DE VERSIONES

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	01 de Marzo de 2013

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	JORGE ELIÉCER BEDOYA TAMAYO	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
Cargo:	Contratista	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Contralor Municipal

1. PROCESO:

SIGECOT

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Implementar el Sistema Integrado de Gestión de la entidad con base en las normas MECI - GP1000 - SISTEDA, a través de acciones integrales con el fin de que se fortalezca la institucionalidad, el ejercicio de la función pública y el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de la entidad.

El proceso inicia desde la Planificación de actividades con base en las necesidades y solicitudes manifestadas por los procesos, la implementación del SIGECOT, la evaluación, seguimiento, el mantenimiento, mejora del sistema y generación de información estadística del SIGECOT.

3. RESPONSABLES

Secretaría General y Líderes de los procesos.

4. APOORTE ESTRATEGICO DEL PROCESO

OBJETIVO ESTRATEGICO	IMPACTO
Implantar la capacidad instalada de la Contraloría Municipal de Tuluá, fundamentado en su capital humano, mediante la implantación de sistemas, modelos e instrumentos de gestión organizacional, que se constituyen en ejes estructurantes de una cultura organizacional, que fortalezcan el desarrollo institucional, la mejora de los procesos administrativos, financieros, la calidad y el servicio a la ciudadanía.	Implantar e implementar el Sistema Integrado de Gestión Institucional, mediante la aplicación de la NTCGP1000, MECI y SISTEDA, con el fin de fortalecer la ética pública, cualificar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

5. PRODUCTOS DEL PROCESO

Manual del SIGECOT	Estadísticas de las acciones del SIGECOT
Procedimiento de Control de Documentos y Registros	Plan de Trabajo del SIGECOT
Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Procedimiento de producto y/o servicio no conforme
Listado Maestro de documentos y registros	
Plan de mejoramiento de revisión por la dirección	

6. PROCEDIMIENTOS

P-110-01 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
P-110-02 Procedimiento de documentos y registros
P-110-03 Procedimiento de producto y/o servicio no conforme

7. POLITICAS DE OPERACIÓN

1. La gestión del proceso de SIGECOT se regirá bajo los lineamientos establecidos la Ley 872 de 2003 y los Decretos reglamentarios 4110 de 2004 y 1599 de 2005, GP1000:2009 y demás lineamientos establecidos por el DAFP.
2. Promover y fortalecer el mejoramiento continuo en los servidores públicos como herramienta de gestión, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales, la satisfacción en la prestación del servicio la transparencia y la eficacia en el ejercicio de las funciones de la Entidad.
3. Consolidar y administrar la información de los productos/servicios no conformes, indicadores y las acciones de mejoramiento preventivas, correctivas y de mejora documentados por todos los procesos de la entidad.
4. El Plan Estratégico, Los Principios, Valores, Misión, Visión, Objetivos y Política Institucional serán base fundamental para la implementación, el seguimiento, evaluación y el mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado en todos los procesos de la Entidad.

8. DESARROLLO

CICLO	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Planear (P)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Planeación Estratégica * Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP * Todos los Procesos * Entes de Control * Entidades de orden Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan Estratégico * Estructura Organizacional, Cargos, Manual de Funciones. * Normatividad vigente aplicable al proceso * Requerimientos emitidos por los entes de control y del orden nacional 	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar Planes de Acción * Elaboración Planes de Trabajo * Programación de actividades * Establecer procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de Acción * Cronograma de actividades * Solicitud de recursos (físicos, humanos, financieros y tecnológicos) * Procedimientos elaborados del SIGECOT * Lineamientos del SIGECOT 	<ul style="list-style-type: none"> * SIGECOT * Comité SIGECOT * Entes de control * Todos los procesos
Hacer (H)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso Planeación Estratégica * SIGECOT * Proceso Logística * Proceso TICS 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de Acción * Cronograma de actividades * Recursos (físicos, humanos, financieros y tecnológicos) * Procedimientos elaborados del SIGECOT 	<ul style="list-style-type: none"> * Ejecutar el Plan de Acción * Implementación y fortalecimiento del SIGECOT * Ejecución de actividades <ul style="list-style-type: none"> * Ejecución del Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora * Ejecución del procedimiento de documentos y registros * Ejecución del Procedimiento de producto y/o servicio no conforme * Elaboración del Manual del SIGECOT 	<ul style="list-style-type: none"> * Plan de Acción ejecutado * Cronograma de actividades ejecutado * Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora ejecutado * Procedimiento de documentos y registros ejecutado * Procedimiento de producto y/o servicio no conforme ejecutado * Informe a la Alta Dirección y entes de control * Manual del SIGECOT 	<ul style="list-style-type: none"> * SIGECOT * Todos los procesos * Planeación Estratégica * Entes de control
Verificar (V)	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Seguimiento y evaluación * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entes de Control * Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> * Resultados del proceso <ul style="list-style-type: none"> * Mapa de Riesgos * Informe de Auditoria * Informes de entes de control <ul style="list-style-type: none"> * indicadores de gestión * Acciones correctivas, preventivas y de mejora * Productos no conformes 	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar seguimiento y medición del proceso * Análisis de hallazgos de auditoría con fines de mejoramiento. * Determinar, recopilar y analizar información y datos de los procesos del SIGECOT con fines de mejoramiento (Servicio no conforme, satisfacción del cliente, análisis de QRS, Producto No conforme, correcciones, acciones correctivas, preventivas, de mejora, entre otros) * Realizar informes de seguimiento y avance en el mejoramiento de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoría analizados * Informe de Seguimiento a PQRS * Recomendaciones para la implementación y fortalecimiento del SIGECOT * Estadísticas del control del producto/servicio no conforme. * Estadísticas de las acciones del SIGECOT. * Estadísticas de los Indicadores de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Control y Seguimiento * SIGECOT * Oficina de Atención Usuario * Entidades del orden estatal y entes de control * Todos los Procesos



Actuar (A)	<ul style="list-style-type: none"> * SIGECOT * Proceso de Seguimiento y evaluación * Oficina de Atención Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> * Informes de gestión * Medición de Indicadores * Mapas de riesgos analizados * Hallazgos de auditoria analizados * informe de Seguimiento a PQRS * Recomendaciones para la implementación y fortalecimiento del SIGECOT * Estadísticas del control del producto/servicio no conforme. * Estadísticas de las acciones del SIGECOT. * Estadísticas de los Indicadores de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar acciones 	<p>Correcciones Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Acciones de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Proceso de Seguimiento * SIGECOT
-------------------	---	---	--	---	---

9. INDICADORES

Ver Indicadores del proceso SIGECOT

10. CONTROLES

QUE SE CONTROLA	COMO	RESPONSABLE	REGISTRO
Manual del SIGI	Control en las versiones del Manual del SIGECOT	SIGECOT	Listado Maestro de Documentos
Documentos y registros del SIGECOT	A través de la implementación del procedimiento de los documentos y registros del SIGECOT y el listado maestro de documentos y registros	SIGECOT	Procedimiento de documentos y registros
Revisión por la dirección del SIGECOT	Implementación del procedimiento para la revisión por la dirección Actas de revisión de la Dirección	SIGECOT	Actas revisión de la dirección
Plan de trabajo para la implementación y fortalecimiento del SIGECOT	Seguimiento al plan de acción para la implementación y fortalecimiento del SIGECOT	SIGECOT	Evidencias de las acciones ejecutadas

11. DEFINICIONES

Ver definiciones de la NTCGP1000

12. NORMATIVIDAD

NTCGP1000

4.1 Requisitos Generales
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL
4.2.3 Control de documentos
4.2.4 Control de los registros
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD
5.4 PLANIFICACIÓN
5.5 RESPONSABILIDAD
AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
8.1 GENERALIDADES
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
8.4 ANÁLISIS DE DATOS
8.5 MEJORA
8.5.1 Mejora continua
8.5.2 Acción correctiva
8.5.3 Acción preventiva

MECI1000

1.2.1 Planes y Programas
1.2.2 Modelo de Operación por Procesos
1.3.1 Contexto Estratégico
1.3.2 Identificación de Riesgos
1.3.3 Análisis del Riesgo
1.3.4 Valoración del Riesgo
1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos
2.1.1 Políticas de Operación
2.1.2 Procedimientos
2.1.3 Controles
2.1.4 Indicadores
2.2.1 Información Primaria
2.2.2 Información Secundaria
2.2.3 Sistemas de Información
2.3.1 Comunicación Organizacional
2.3.2 Comunicación Informativa
2.3.3 Medios de Comunicación
3.1.1 Autoevaluación del Control
3.1.2 Autoevaluación de la Gestión
3.3.2 Planes de Mejoramiento por Procesos

13. GESTION DE RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos del proceso

14. RECURSOS

SUMINISTRA



Humanos	Profesionales Universitarios, tecnicos y auxiliares administrativos	Proceso Gestión Talento Humano
Fisicas	Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet y sistemas de información.	Gestión Logistica Proceso de las TIC
Ambientales	Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación, Temperatura.	Proceso Logistica


15. LISTA DE VERSIONES



Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Elaboración del documento	Mayo 14 de 2014

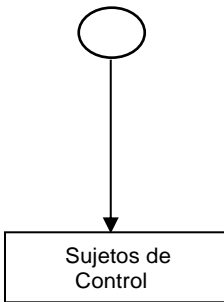
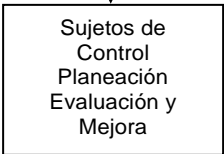
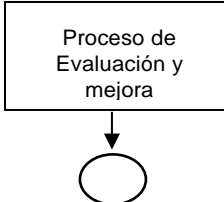
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Nombre	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
Cargo:	Secretaria General	Representante de la Dirección	Contralor Municipal



PROCEDIMIENTOS

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	Código: P-112-02	
		Versión: 01	
	Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014	Página 1 de 3	

DOCUMENTO CONTROLADO					
1. PROCESO:					
AUDITORIA					
2. BASE NORMATIVA:					
<p>Constitución Política de Colombia Título XII, capítulo 2 artículos 339 y 342, Artículo 268, numeral 7 y Artículo 272. Ley 87 de 1993, Ley 142 de 1994, Ley 397 de 1997, Ley 489 de 1998, Ley 358 de 1998, Ley 610 de 2000, Ley 617 de 2000, Ley 734 de 2002, Ley 819 de 2003, Ley 715 de 2001, Ley 1150 de 2008, Ley 80 de 1993, Decreto 734 de 2012, Decreto 1510 de 2013, Ley 190 de 1995. Ley 152 de 1994. Ley 42 de 1993 "Sobre la organización del sistema de Control Fiscal Financiero y los organismos que lo ejercen", Artículo 130 Ley 1474 de 2011, Ley 2516 de 2011. Decreto 115 y 111 de 1996, Guía de Auditoria de la contraloría General de la Republica, Decreto 1469 de 2010. (Ver normograma vigente Contraloría Municipal de Tuluá)</p>					
3. OBJETIVO Y ALCANCE					
<p>Aplicar el control fiscal a los entes sujetos de control de competencia de la Contraloría Municipal de Tuluá, bajo las técnicas establecidas en la Guía de Auditoria Territorial GAT establecidas por la Contraloría General de la Republica, con el propósito de evaluar el grado de cumplimiento de los planes, programas y proyectos de las entidades fiscalizadas, verificando si los recursos asignados han sido utilizados de manera eficiente, económica y eficaz, en las líneas de auditoria establecidas para cada proceso auditor, a los sujetos de control en cada vigencia.</p>					
4. RESPONSABILIDADES:					
Es responsabilidad de los Auditores I y II de la oficina de Control y Vigilancia Fiscal, a los cuales les compete está función y la aplicabilidad del siguiente procedimiento.					
5. CONTENIDO:					
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Realizar el análisis del PGA y proyectar asignación memorando de encargo	<p>Los Auditores Fiscales I y II elaboran el Plan General de Auditoria PGA en cada vigencia utilizando el formato F-120-01, teniendo en cuenta los objetivos generales, priorizando los entes a auditar teniendo en cuenta los recursos financieros, tecnológicos y de talento humano de que se dispone.</p> <p>El Plan general de Auditoria PGA debe ser presentado ante el comité y/o contralor Territorial para su aprobación, la cual debe quedar consignada en acto administrativo. Una vez aprobado deberá registrarse en el SINACOF. Se debe establecer los mecanismos necesarios para modificar y hacer seguimiento al PGAT. Posteriormente se elabora el memorando de encargo el cual se comunicará al coordinador y al equipo auditor, dando con este inicio al proceso auditor.</p>	Plan General de Auditorias F-120-01	Contralor Municipal /Auditor Fiscal I y II

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	Código: P-112-02	
		Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014	
		Página 2 de 3	

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Desarrollo de la Auditoria	Se practican las pruebas de auditoria utilizando técnicas y procedimientos para encontrar las evidencias de auditoria que sustentaran el informe, siguiendo las directrices del plan de trabajo y los programas de auditoria para las fases de ejecución e informe. El equipo auditor ajustará y desarrollará los programas de auditoria para los componentes y factores de: Financiero, Legalidad, Gestión, aplicando pruebas mediante las diferentes técnicas que conduzcan a obtener evidencia que soporten las conclusiones por cada uno de los componentes y factores evaluados, determinando así las observaciones y/o hallazgos. Se debe tener en cuenta en el informe de auditoria la estructura y seguir los procedimientos planteados en la GAT. Se deberá establecer el término máximo a partir de la firma de liberación del informe final, para dar traslado de los hallazgos a las instancias competentes; así como también para la ejecución de las actividades posteriores del proceso auditor de conformidad con las normas establecidas.	Informe Preliminar y Definitivo F - 120-02	Equipo Auditor
V		Realizar Seguimiento y medición al proceso de Control Fiscal	Se establecerán mecanismos de dirección, supervisión, ejecución y comunicación que permitan a la Contraloria gestionar y controlar el proceso auditor para que este cumpla con el propósito de evaluar que la prestación de servicios y provisión de bienes públicos atiendan los fines esenciales del Estado. Se deberá garantizar la organización, conservación y preservación de la información generada en el proceso auditor para apoyar la toma de decisiones y retroalimentar el proceso auditor. También se garantizará que los productos del proceso auditor se generen con la calidad requerida por la Contraloria Municipal siguiendo las normas de auditoria y requisitos internos establecidos.	Informe de desempeño del proceso de Control Fiscal	Auditor I y II - Equipo Auditor
A		Tomar Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Se elaborará un documento consolidado anual en el cual se presentara al contralor el resultado de las actividades desarrolladas, para ser tenidas en cuenta en la Planeación estratégica del siguiente PGAT y para el planteamiento de acciones de mejora de la Contraloría.	Plan de Mejoramiento	Auditor I y II, Equipo Auditor

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	Código: P-112-02	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014		Página 3 de 3	



6. DEFINICIONES:

Auditoría: Es un proceso sistémico que acorde con normas de auditoría del proceso auditor territorial compatibles con las generalmente aceptadas vigentes, evalúa la gestión y los resultados fiscales mediante la aplicación de los sistemas de control fiscal, para determinar el cumplimiento de los principios fiscales de la prestación de servicios o provisión de bienes públicos en desarrollo de los fines esenciales del estado, de manera que le permita a la Contraloría territorial fundamentar sus pronunciamientos, opiniones y/o conceptos.

GAT: Guía de auditoría territorial.

PGAT: Plan general de Auditoría Territorial.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/ USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
PLAN GENERAL DE AUDITORIAS	F-120-01	Interno - Sujetos de Control	Trámite Interno	Trámite externo
PLAN DE TRABAJO ESTABLECIDO	F-120-03		Equipo Misional	Estrategias de Auditoria
INFORME DEFINITIVO	F-120-02			
PLAN DE MEJORAMIENTO	F-120-26			
10. CONTROL DE CAMBIOS:				
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN		FECHA	
1	Elaboración procedimiento		13 de febrero de 2014	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
LUCERO MUÑOZ LEON CONTRATISTA		EDGAR GARCIA MARIN AUDITOR FISCAL I		GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA CONTRALOR MUNICIPAL

	PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDAD FISCAL	Código: P-130-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 27 de julio de 2014		Página 1 de 3	

DOCUMENTO CONTROLADO

1. PROCESO:

Proceso de Planificación y Gestión: Jurídica

2. BASE NORMATIVA:

Artículos 29 y 209 Constitución Nacional, Ley 42 de 1993, Ley 610 de 2000, Arts. 97 a 120 Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, la Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso y la Resolución 22-3 del 30 de Julio de 2013, por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de Responsabilidad Fiscal Ordinario y el Verbal, Acuerdo Municipal 021 de 2012

3. OBJETIVO Y ALCANCE

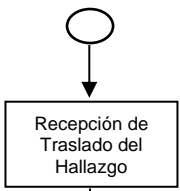
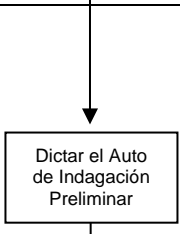
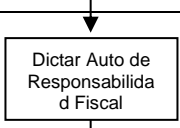
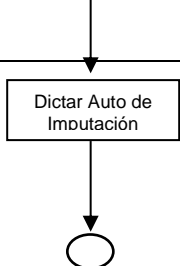
Describir las actividades necesarias para adelantar un Proceso de Responsabilidad Fiscal, a fin de resarcir los daños causados al patrimonio público como resultado de una conducta responsable del gestor fiscal.

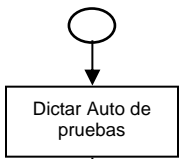
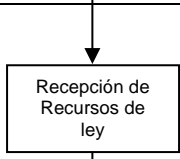
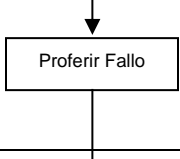
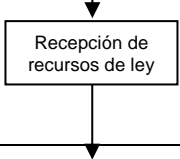
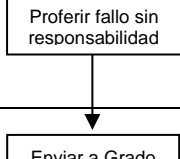
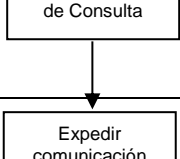
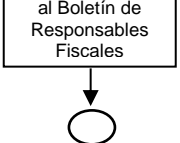
Inicia desde el Auto de Apertura de Responsabilidad Fiscal, hasta Auto de Cesación y Archivo de la Acción Fiscal o Fallo Ejecutoriado.



4. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad de la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y de Procesos y contratistas de apoyo a la gestión, a los cuales les compete esta función y la aplicabilidad del siguiente procedimiento.

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Se recepciona el traslado del hallazgo por el proceso auditor y se procede a su estudio y análisis con el fin de validar su carácter de fiscal, los resultados se comunican al Jefe de la Oficina Jurídica y de Procesos, cuando no es el quien conoce el hallazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el traslado del hallazgo se realice a través de la Unidad de Correspondencia, asignándole el respectivo stiker. - El Traslado del hallazgo se debe realizar en el formato de Presunto Hallazgo Fiscal F-120-19, con los correspondientes soportes del hallazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> *Oficio de traslado del hallazgo. *Formato de Presunto hallazgo Fiscal F- 120-19 	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratista de apoyo a la gestión.
H		Se expide el auto de Indagación Preliminar, se comunica, decretan y practican pruebas. Terminada la investigación, se expide y notifica el auto de cierre, estableciendo decisión de aperturar proceso de responsabilidad fiscal, por encontrar identificados los elementos de responsabilidad fiscal, o el archivo definitivo por no encontrar mérito para continuar.	Que la sustanciación de la investigación se realice dentro del término legal hasta de seis (06) meses.	<ul style="list-style-type: none"> *Auto de Indagación Preliminar. *Oficio comunicación entidad afectada *Oficio solicitando pruebas. *Auto de Cierre de Indagación Preliminar y Apertura de Proceso de Responsabilidad Fiscal. *Citación a notificación personal o aviso. *Auto de Archivo Definitivo. 	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.
H		Se expide el auto de apertura de proceso de responsabilidad fiscal, se comunica a la entidad afectada, se notifica personalmente o por aviso a los presuntos responsables fiscales, se decretan medidas cautelares del caso en cuaderno separado, se decretan y practican pruebas ordenadas.	Se verifica que cada una de las actuaciones se lleve a cabo dentro de los términos de ley.	<ul style="list-style-type: none"> *Auto de Apertura de Proceso. *Oficio comunicación entidad afectada. *Citación para notificación personal. *Auto de Estudio de Bienes *Auto de Decreto de Pruebas 	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.
H		Si se encuentran demostrados objetivamente los elementos de la responsabilidad fiscal se procede a proferir auto de imputación de responsabilidad fiscal, se notifica, se da traslado para presentar alegatos, se recepcionan alegatos de defensa, estudiar y analizar solicitud de pruebas.	Verificar que la imputación se realice dentro del término legal y contenga los requisitos de ley.	<ul style="list-style-type: none"> *Auto de Imputación. *Citación para notificación personal. *Oficio de traslado para alegar 	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Dictar Auto que Decreta o Rechaza pruebas, notificar por estado, practicar las pruebas decretadas, conceder recursos de reposición y apelación en caso de rechazar las pruebas.	Verificar que el Auto de Pruebas se realice dentro del término de ley.	*Auto que decreta o rechaza pruebas. *Estado. *Oficio solicitando pruebas. *Acta de Visita Fiscal.	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.
H		Recepcionar y resolver los recursos de ley y si es desfavorable el de reposición remitir a la segunda instancia para que resuelva el recurso de apelación, notificación por estado.	Verificar que los recursos hayan sido presentados y resueltos en el término de ley.	*Auto que resuelve recursos. *Oficio de remisión de recurso. *Estado.	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.
H		Dictar fallo con o sin responsabilidad fiscal, se notifica y se entregan copias de la providencia.	Verificar que el fallo se realice en cumplimiento de los requisitos y términos de ley.	*Auto de fallo. *Citación para notificación personal.	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.
H		Recepcionar y resolver los recursos de ley y si es desfavorable el de reposición remitir a la segunda instancia para que resuelva el recurso de apelación, notificación por estado	Verificar que los recursos hayan sido presentados y resueltos en el término de ley.	*Auto que resuelve recursos. *Oficio de remisión de recurso. *Estado.	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.
H		Dictar fallo sin responsabilidad se notifica y se entregan copias de la providencia.	Verificar que el fallo se realice en cumplimiento de los requisitos y términos de ley.	*Auto de fallo. *Citación para notificación personal.	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión
H		Se remite al señor Contralor para que resuelva el grado de consulta, se notifica personalmente y se da cumplimiento a lo resuelto en el grado de consulta.	Verificar que el grado de consulta se realice en cumplimiento de los requisitos y términos de ley.	*Auto de Grado de Consulta. *Citación para notificación personal.	Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.
H		Se expide comunicación al Boletín de Responsables Fiscales, se envía a Cobro Coactivo y se archiva.	Verificar que se realice la comunicación.	*Oficio de comunicación al Boletín de Responsables Fiscales. *Oficio para cobro coactivo.	Jefe Oficina a Asesora Jurídica y de Procesos/ Contratistas de apoyo a la gestión.

	PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDAD FISCAL	Código: P-130-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 27 de julio de 2014		Página 3 de 3	

6. DEFINICIONES:

***Gestión fiscal.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por gestión fiscal el conjunto de actividades económicas, jurídicas y tecnológicas, que realizan los servidores públicos y las personas de derecho privado que manejen o administren recursos o fondos públicos, tendientes a la adecuada y correcta adquisición, planeación, conservación, administración, custodia, explotación, enajenación, consumo, adjudicación, gasto, inversión y disposición de los bienes públicos, así como a la recaudación, manejo e inversión de sus rentas en orden a cumplir los fines esenciales del Estado, con sujeción a los principios de legalidad, eficiencia, economía, eficacia, equidad, imparcialidad, moralidad, transparencia, publicidad y valoración de los costos ambientales.

***Objeto de la responsabilidad fiscal.** La responsabilidad fiscal tiene por objeto el resarcimiento de los daños ocasionados al patrimonio público como consecuencia de la conducta dolosa o culposa de quienes realizan gestión fiscal mediante el pago de una indemnización pecuniaria que compense el perjuicio sufrido por la respectiva entidad estatal. Para el establecimiento de responsabilidad fiscal en cada caso, se tendrá en cuenta el cumplimiento de los principios rectores de la función administrativa y de la gestión fiscal.

***Elementos de la responsabilidad fiscal.** La responsabilidad fiscal estará integrada por los siguientes elementos: - Una conducta dolosa o culposa atribuible a una persona que realiza gestión fiscal. - Un daño patrimonial al Estado. - Un nexo causal entre los dos elementos anteriores.



***Daño patrimonial al Estado.** Para efectos de esta ley se entiende por daño patrimonial al Estado la lesión del patrimonio público, representada en el menoscabo, disminución, perjuicio, detrimento, pérdida, uso indebido o deterioro de los bienes o recursos públicos, o a los intereses patrimoniales del Estado, producida por una gestión fiscal antieconómica, ineficaz, ineficiente, inequitativa e inoportuna, que en términos generales, no se aplique al cumplimiento de los cometidos y de los fines esenciales del Estado, particularizados por el objetivo funcional y organizacional, programa o proyecto de los sujetos de vigilancia y control de las contralorías. Dicho daño podrá ocasionarse por acción u omisión de los servidores públicos o por la persona natural o jurídica de derecho privado, que en forma dolosa o culposa produzcan directamente o contribuyan al detrimento al patrimonio público.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/ USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
PRESUNTO HALLAZGO FISCAL	F-120-19			Trámite Interno

10. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	27de julio de 2014

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LUISA FERNANDA JIMÉNEZ ARANA	LUISA FERNANDA JIMÉNEZ ARANA	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA	JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA	CONTRALOR MUNICIPAL

	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DIRECTA	Código: P-130-01	
		Versión: 01	
Fecha de aprobación: 05 de enero de 2015			

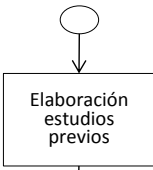

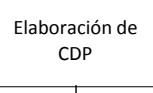
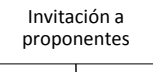
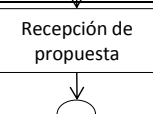
DOCUMENTO CONTROLADO



1. PROCESO:
Proceso de Apoyo: Juridico

2. BASE NORMATIVA:
Ley 80 de 1993, Decreto 1510 de 2013, Manual de Contratación.

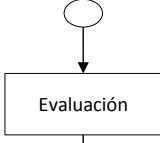
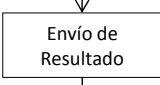
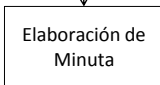
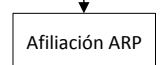
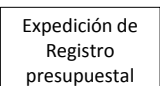
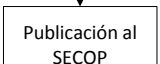
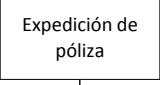
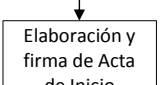
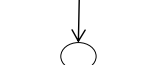
3. OBJETIVO Y ALCANCE
<p>Establecer las actividades necesarias para llevar a cabo la contratación pública en la modalidad de contratación directa de acuerdo a las normas legales establecidas y al manual de contratación de la entidad.</p> <p>El proceso inicia con la identificación de la necesidad mediante la construcción de estudios previos, la revisión y aprobación de los requisitos requeridos para el cargo y finaliza con la firma del acta de inicio.</p>



4. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad del Proceso Juridico-Administrativo, y del personal de apoyo adscrito al area, del cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos.

5. CONTENIDO:					
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Elaboración de estudios previos	* Los estudios previos se elaboraran a través del formato establecido por el SIGECOT F-130-22, el cual deberá contar con la revisión y visto bueno del asesor juridico, al cual se le haya delegado esta actividad y firmado por el Jefe del Proceso donde se presente la necesidad.	Formato para Estudios previos F-130-22	Jefe de cada proceso
		H		Solicitud de certificado de Disponibilidad Presupuestal	* Teniendo en cuenta el valor requerido dentro de los estudios previos para llevar a cabo la contratación, se solicitará ante la Secretaría General la expedición del certificado de disponibilidad presupuestal, presentando copia de los estudios previos, revisados y aprobados.
	Elaboración de certificado de disponibilidad presupuestal		* La Secretaria General emite el certificado de disponibilidad necesaria para continuar con el proceso contractual.	Certificado de Disponibilidad presupuestal F-110-02	Secretaria General
	Invitación a proponentes		* La entidad invitará a los interesados a través de oficio, a presentar su respectiva propuesta, a la cual se le anexa listado de requisitos y formato de manifestación de no inhabilidad, documentos requeridos y necesarios para validar su conocimiento y experiencia en el cargo.	* Formato de invitación F-130-26 * Formato de manifestación de no inhabilidad F-130-28	Contratista de apoyo a la gestión Asesor Juridico del Despacho
	Recepción de Propuestas y Documentos		* De acuerdo a las fecha establecida en el formato de invitación F-130-26, se recepcionará a través de la ventanilla unica la propuesta y documentos anexos de los interesados.	Consecutivo del Aplicativo SIGECOT	Auxiliar Administrativo de correspondencia

	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DIRECTA	Código: P-130-01	
	Fecha de aprobación: 05 de enero de 2015	Versión: 01	

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V		Evaluación de propuesta y documentos	<p>* El Asesor jurídico, podrá apoyarse del Jefe del proceso o funcionario que firma los estudios previos, para evaluar la propuesta y los documentos anexos a través del formato F-130-05.</p> <p>* En el caso que el proponente haya suscrito anteriormente contrato con la entidad, se tendrá en cuenta dentro de esta evaluación, lo relacionado en el formato final de supervisión F-130-09.</p>	Formato de acreditación como proveedor de servicio F-130-05.	Asesor Jurídico del Despacho
A		Envío de oficio con resultado de la evaluación	* Se envía oficio mediante formato F-130-29, donde se le manifiesta al interesado la aceptación o no de la propuesta presentada a la entidad.	Formato F-130-29	Auxiliar Administrativo de correspondencia
H		Elaboración de Minuta	<p>*Se elabora minuta contractual de acuerdo a lo establecido en la necesidad presentada en los estudios previos.</p> <p>* El ordenador del gasto, el Jefe del proceso que requiera la contratación y el contratista deberá firmar la minuta, previa revisión y aprobación del Asesor Jurídico o el servidor público encargado de esta actividad.</p>	Minuta contractual	Asesor Jurídico del Despacho Contratista de apoyo a la gestión
		Afiliación a la ARP	<p>* Con copia de minuta firmada, el contratista deberá realizar la afiliación a la Administradora de Riesgos Laborales.</p> <p>* Copia de la respectiva afiliación a la ARL deberá reposar en la carpeta contractual.</p>	Afiliación a la ARL	Contratista Técnico Administrativo Talento Humano
		Expedición de Registro presupuestal	* Ante la solicitud F-110-03 y la presentación de la respectiva carpeta contractual perfeccionada, la Secretaría General emite registro presupuestal.	*Solicitud de Registro Presupuestal F-110-03 * Registro Presupuestal F-110-04	Secretaria General
		Publicación al SECOP	* Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Decreto 1510 de 2013, se publicará minuta contractual legalizada en la página del SECOP.	* Print SECOP	Contratista de apoyo a la gestión
		Expedición de Póliza	<p>* En los casos en que se solicite, el contratista deberá presentar poliza expedida ante una empresa de seguros de reconocimiento nacional.</p> <p>* Ante la presentación de la póliza, el Asesor Jurídico elabora Acto Administrativo de aprobación de la misma.</p>	Póliza Aprobación de póliza.	Contratista Entidad Aseguradora
		Expedición de Acta de Inicio y firma	* Con el respectivo perfeccionamiento del contrato las partes proceden a firmar acta de inicio mediante el formato F-130-06, previa revisión y visto bueno del Asesor Jurídico de la entidad contratante.	Acta de Inicio F-130-06	Asesor Jurídico del Despacho Supervisor Contratista
		Elaboración y firma de Acta de Inicio			

 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUCA <i>Control, participación, y resultados</i>	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DIRECTA	Código: P-130-01	
		Versión: 01	
Fecha de aprobación: 05 de enero de 2015			



DOCUMENTO CONTROLADO

6. DEFINICIONES: <p>* Acta de Inicio: Corresponde al documento suscrito por el supervisor o interventor de un contrato y el contratista, en la cual se estipula la fecha de inicio del contrato y el cumplimiento de los requisitos estipulados en el contrato suscrito para el inicio del mismo, a partir de la firma de esta se inicia la contabilización del plazo y vigencia del contrato.</p> <p>* Certificado de Disponibilidad Presupuestal: Es el documento que permite apartar de una apropiación el presupuesto de la Entidad, los recursos necesarios para iniciar con un proceso contractual.</p> <p>* Contrato: Acuerdo de voluntades a través del cual se dejan plantada las obligaciones, derechos y deberes de las partes actuantes en el mismo, cuando alguna de las partes actuantes a una persona de derecho publico, el contrato se constituye como un contrato estatal, si todas las partes actuantes en un contrato corresponden a personas de derecho público se constituirá como un contrato interadministrativo.</p> <p>* Estudios y Documentos Previos: Son el soporte para la elaboración del proyecto de pliego de condiciones, pliego definitivo de condiciones y el contrato definitivo. <i>Ver otras definiciones en el Manual de contratación de la entidad.</i></p>

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/ USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS			
Acta Inicio	F-130-06	* Interno: Entidad	Trámite Interno		Trámite externo	
Evaluación Final Proveedor	F-130-09		* Contratación			
Estudios Previos	F-130-22					
Solicitud propuesta	F-130-26					
Aprobación propuesta	F-130-29					

10. CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	05 de enero 2015

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y PQRSD</p>	Código: P-110-04	
		Versión: 01	
	Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 1 de 8	

1. PROCESO:

Atención al Ciudadano

2. BASE NORMATIVA:

- Constitución Política de Colombia, artículo. 2,23, 74, 86, 270, 209
- Ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”.
- Ley 734 de febrero 5 de 2002, “Código Disciplinario Único”.
- Ley 962 de julio 8 de 2005, “Racionalización de trámites y procedimientos administrativos”. Artículo 81
- Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, artículos 13 al 33.
- Decreto 2232 reglamentario de la ley 190 /95 artículo 7-9 – hace referencia al artículo 53 de la ley 190/95.

3. OBJETIVO Y ALCANCE:

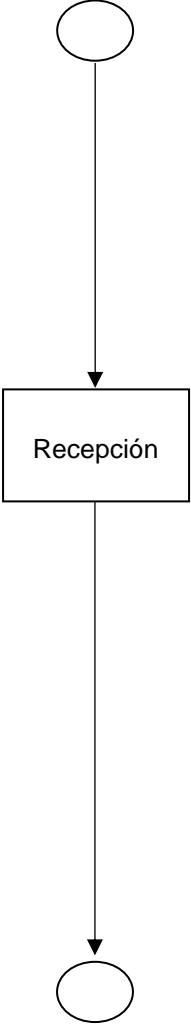
Describir las actividades necesarias para el trámite de los documentos recibidos y generados, así mismo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se derivan de la prestación de los servicios que ofrece la Contraloría Municipal de Tuluá.

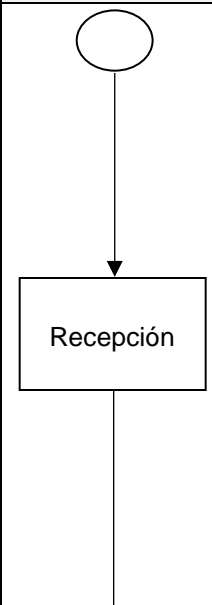

Inicia desde la recepción de los documentos, la radicación en el aplicativo MIDOC, el direccionamiento a los funcionarios competentes, el trámite y contestación, por último la entrega y archivo de los documentos


4. RESPONSABILIDADES:


Es responsabilidad del Servidor público de la Oficina de atención al ciudadano el registro en el aplicativo MIDOC del documento y/o PQRSD, así mismo el consolidado de los reportes, el seguimiento a los tiempos de respuesta y archivar toda la documentación soporte del trámite, los líderes de los procesos son responsables de dar una respuesta oportuna en el tiempo establecido a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que realiza el usuario. El Jefe de la Oficina de Control Interno es responsable de emitir informe sobre el comportamiento a las respuestas emitidas.

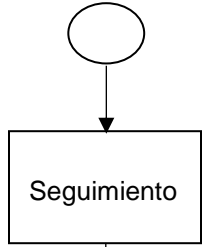
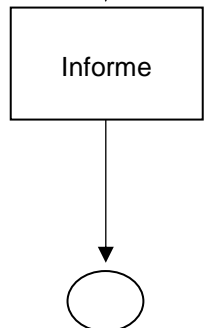
5. DESARROLLO



CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
		<p>La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se realizará mediante las siguientes fuentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telefónicamente: El Servidor Público Administrador de PQRS, y responsable del manejo de la Oficina de Atención al ciudadano, recibe las PQRSD a través de la línea telefónica 2248025, 2317202, las cuales deben ser registradas en el software MIDOC (Manejo integral de documentos), siendo direccionadas a los funcionarios competentes para su respectivo trámite. 2. En buzones de recolección de las PQRSD: Mediante la apertura, una (1) vez por semana, para su posterior radicación en el software de PQRSD. <p>Oficina de Atención al ciudadano: Es atendida por el Servidor Público Administrador de PQRSD, quién recibe directamente al ciudadano cuando esté presente la PQRSD de forma verbal y diligenciándola en el software MIDOC, para ser remitida a la dependencia correspondiente para su trámite.</p>	<p>*Las PQRSD serán recepcionadas por la Oficina de Atención al ciudadano. Todos los procesos deberán direccionar al usuario ante esta oficina en el caso de que se les presente una PQRSD.</p> <p>*Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se reciben en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>*Las PQRSD escritas deberán contener por lo menos la autoridad a la que se dirige, nombres y apellidos del solicitante, número de identificación, objeto de la petición, dirección o teléfono de contacto y firma cuando fuere el caso.</p> <p>*Aquellas PQRSD que el usuario presente de manera verbal será recibida directamente en la Oficina de Atención al ciudadano para diligenciarla en el Aplicativo MIDOC. El funcionario encargado de la apertura de los buzones de sugerencias de la Contraloría Municipal, deberá llevar registro mediante el formato F-120-21 "Apertura de Buzones de Sugerencia", describiendo la fecha de apertura y la cantidad de formatos diligenciados encontrados, para su respectiva radicación.</p>	<p>Formato F-120-20 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</p> <p>Software MIDOC</p> <p>Formato F-120-21 Apertura de Buzones de Sugerencias.</p>	<p>Comunidad en general</p> <p>Administrador de PQRSD</p>

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
		<p>4. Página WEB: http://www.contraloriatuluá.gov.co / El administrador de la página web de la Contraloría de Tuluá recibe las PQRSD que el ciudadano registra a través del link PQRSD y las transfiere directamente al correo institucional info@contraloriatuluá.gov.co, donde el administrador radica la información en el aplicativo MIDOC y el sistema le asigna un número de caso y le da la posibilidad de realizar seguimiento del mismo siempre y cuando se registre como usuario, en el caso de no registrarse como usuario podrá preguntar directamente en la Oficina de Atención al ciudadano por el trámite de su solicitud.</p>		<p>Formato F-120-20 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</p> <p>Software MIDOC</p> <p>Formato F-120-21 Apertura de Buzones de Sugerencias</p>	<p>Comunidad en general</p> <p>Administrador de PQRSD</p>
		<p>Identificación y direccionamiento de las PQRSD.</p> <p>Las PQRSD después de ser recibidas por cualquiera de las fuentes antes mencionadas se clasifican de acuerdo al asunto de interés y se dirigen al Señor Contralor para el respectivo traslado al funcionario competente o en su defecto directamente servidor público correspondiente de emitir respuesta o solución.</p>		<p>Sistema MIDOC</p>	

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
		<p>El Servidor Público responsable de dar tratamiento a la PQRSD en cada área, y después de su análisis y atención debe emitir respuesta escrita al ciudadano, detallando el número de oficio o los documentos soportes de la respuesta en un término no mayor a 15 días.</p> <p>En los casos de las PQRSD recibidas por la página web de la Contraloría Municipal se les dará respuesta a través del aplicativo MIDOC, emitiendo un correo electrónico o mediante oficio al usuario.</p> <p>Si al analizar la PQRSD el servidor determina que la solución o atención completa de la PQRSD requiere un Término de tiempo mayor, entonces se debe comunicar por escrito al ciudadano esta situación, pero dentro del plazo de los 15 días iniciales.</p>	<p>*La respuesta de todo derecho de petición debe ser oportuna, resolverse a fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.</p> <p>TIEMPO DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE: Cada Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia deberá tener un soporte que evidencie el trámite que se llevó a cabo para su respuesta.</p> <p>Al ingresar al sistema las PQRSD se les asigna una prioridad ALTA: Derechos de petición. MEDIA: Reclamo y queja. BAJA: Sugerencias</p>	<p>Sistema MIDOC</p> <p>Oficios de respuesta</p>	

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
		<p>Finaliza el caso y este es transferido automáticamente, con cierre de caso al software MIDOC, para la respectiva verificación por parte del servidor público de la Oficina de Atención al ciudadano.</p> <p>La demora injustificada al absolver la PQRSD será sancionada disciplinariamente de conformidad con las normas legales vigentes. (Resolución Departamental 19098 de 19 de diciembre del 2002, artículo 23).</p>	<p>Esta prioridad está ligada a los tiempos de respuesta y al impacto de trámite del requerimiento. Por regla general, las autoridades tienen:</p> <p>Quince (15) días hábiles para contestar Derechos de Petición de Información.</p> <p>Diez (10) días hábiles para contestar Derechos de Petición de Documentación. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta a Derechos de petición de Consulta.</p> <p>Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la Queja.</p> <p>Quince (15) días hábiles para atender Reclamos.</p> <p>Treinta (30) días hábiles para atender Sugerencias.</p> <p>Quince (15) días para contestar Denuncias Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.</p>	<p>Sistema MIDOC *Oficios de respuesta</p>	

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
		<p>El Servidor Público Administrador de PQRSD en la Oficina de Atención al ciudadano, realiza seguimiento constante a la PQRSD, verificando la respuesta o solución oportuna dada por la dependencia correspondiente y cierra el caso.</p>		Sistema MIDOC	
		<p>El servidor Público encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano deberá realizar mensualmente un informe detallando el comportamiento de las PQRSD en la Contraloría Municipal, el cual es enviado a las Oficinas de Control Interno y a la Secretaría General</p> <p>La oficina de Control Interno podrá realizar llamados de atención cuando no se cumplan oportunamente los tiempos de respuesta a las PQRSD.</p>		Sistema MIDOC	

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y PQRSD	Código: P-110-04	
		Versión: 01	
	Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 7 de 8	

6. DEFINICIONES:

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

CLIENTE EXTERNO: organización, empresa o persona natural que hace uso de nuestros servicios.

CLIENTE INTERNO: todos los servidores públicos de la Alcaldía, que hacen parte de una actividad o etapa de los procesos.

DERECHO DE INFORMACIÓN: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Entidad, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

DERECHO DE PETICIÓN: A través de un derecho de petición, toda persona nacional o extranjera, adulta o menor de edad, puede presentar solicitudes respetuosas a la Alcaldía Municipal por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución. Sus peticiones pueden ser: a) De Interés general: Tienen por objeto que la autoridad pública intervenga en la satisfacción de las necesidades materiales de los asociados y del bien común; b) De Interés Particular: Tienen por objeto proteger los derechos de las personas que los formulan.

EXCELENCIA DEL SERVICIO: Es un criterio de evaluación que establece la relación, entre otros, los recursos asignados y los objetos alcanzados hasta obtener el de los resultados.

PQRSD: Corresponde la abreviatura de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.



PETICIÓN: “El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado”.

PETICION DE INFORMACIÓN: Es la petición que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal, para que se le reconozca un derecho o se resuelva una situación jurídica, se le preste un servicio o para que se le brinde información u orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

PETICION DE DOCUMENTACIÓN: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal, con el fin de obtener copias de documentación que repose en la entidad.

PETICION DE CONSULTA: Es un requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Administración Municipal en relación con información general o específica de acuerdo a la naturaleza de sus funciones o asuntos a su cargo, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. El mecanismo para responder estas solicitudes de consulta es a través de conceptos, que pueden ser jurídicos, técnicos o de otra índole.

QUEJA: Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la Administración Municipal, actos de corrupción y conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho cometidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y particulares que ejercen funciones públicas. En todos aquellos casos en que la conducta del servidor público pueda constituir presunta falta disciplinaria, se dará traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y PQRS	Código: P-110-04	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 8 de 8		

6. DEFINICIONES:

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refieran a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La Administración Municipal NO adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera de manera concreta a hechos o personas debidamente identificadas.

RECLAMO: Es el mecanismo mediante el cual se pone en conocimiento la insatisfacción sobre la deficiencia del servicio prestado por la entidad o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Administración Municipal.

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se presenta a la Administración Municipal con el fin de contribuir al mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

DENUNCIA: Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento a la entidad de una acción que va en contra de la ley. Les solicitamos que sus denuncias se presenten o registren en forma objetiva, respetuosa y se refieran a hechos concretos y no supuestos

SERVICIO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

SECRETO DE RESERVA: Se entiende por secreto de reserva cualquier cosa, conocimiento o noticia que debe mantenerse oculta o invisible como historias laborales, historias académicas y aquellos documentos que considere la Ley. El carácter de reserva o de secreto de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

USUARIO: Persona natural o jurídica que requiere de los servicios de la Administración.



UNIDAD ADMINISTRATIVA: Sección de un organismo, institución o entidad, ocupada de las tareas administrativas.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	F-110-20	* Interno: Comunidad en general	Trámite Interno	Trámite externo
Formato Apertura de Buzones de Sugerencias	F-110-21			* Registro de PQRS
Software MIDOC				

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMEDEZ	LINA MARIA MATORANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	Coordinadora SIGECOT	CONTRALOR MUNICIPAL

7. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	3 de marzo de 2014

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: P-110-05	
		Versión: 01	
	Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 1 de 4	

1. PROCESO:
Atención al ciudadano

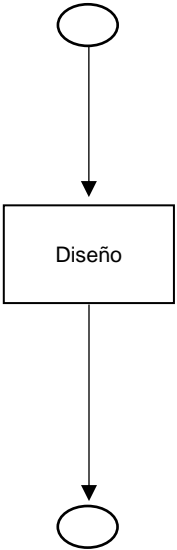
2. BASE NORMATIVA:
Ver Normograma Institucional



3. OBJETIVO Y ALCANCE
Establecer las actividades necesarias para ilustrar a los servidores públicos, en la aplicación de la encuesta de satisfacción interna y externa con el fin de conocer la percepción de los clientes y/o usuarios con relación a los servicios ofrecidos por la Contraloría Municipal de Tuluá, con el fin de tomar acciones que permitan la mejora continua.

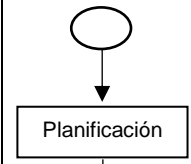
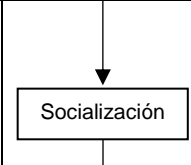
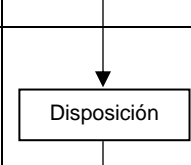
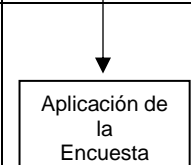
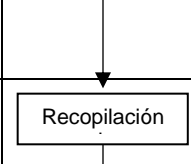
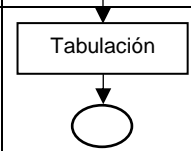
Inicia con la identificación de los clientes y/o usuarios y productos/servicios de cada proceso, el diligenciamiento de la encuesta, la tabulación de los resultados de la encuesta y las acciones para mejorar la percepción de los clientes o usuarios.

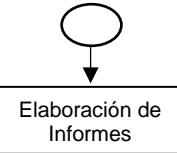
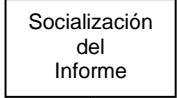
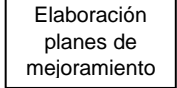
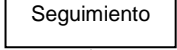
4. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad de los servidores públicos cuya función es la atención a clientes y/o usuarios de aplicar el siguiente procedimiento; por parte de la Secretaria General de impartir los lineamientos y asesorías para su diligenciamiento, de la tabulación de la información recolectada, como también de presentar los resultados obtenidos; de los Líderes de procesos de establecer y aplicar acciones que permitan la mejora de la percepción de los clientes y la Oficina de Control Interno será la encargada de realizar seguimiento y evaluación de las acciones establecidas.



5. CONTENIDO:

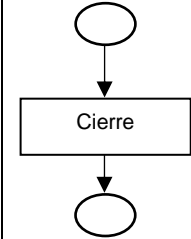
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		1. Diseño del Instrumento de evaluación: Teniendo en cuenta el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios en cuanto a los servicios recibidos en las diferentes Oficinas de la Contraloría Municipal de Tuluá, se procede a determinar los ítems, criterios y metodología para evaluar el valor agregado en la entidad.	*Ítems de la encuesta: Enmarcada en los determinantes del valor agregado a) El tiempo de espera para ser atendido: Esta pregunta nos permite la percepción del ciudadano en cuanto a la oportunidad de respuesta, cumplimiento en los tiempos de respuesta a la ciudadanía. b) Trato y atención brindada por parte del servidor público: La cual nos permite evaluar la percepción del ciudadano en cuanto a la calidez, amabilidad, respeto y voluntad de servicio brindado por el servidor público. c) La información recibida para resolver su trámite o servicio fue: Permite conocer si la información y/o orientación entregada al ciudadano es clara, completa y actualizada sobre requisitos y documentos que se necesitan. d) Comodidad y Limpieza de las instalaciones: Permite evaluar las condiciones (espacios de espera confortables, organizados, etc.), de los espacios físicos bajo las cuales se presta el servicio al ciudadano.	Encuesta Satisfacción de F-120-22	Todos los procesos

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: P-110-05	
		Versión: 01	
	Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 2 de 4	

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		2. Planificación de la encuesta. Después de diseñar los instrumentos de evaluación e identificar a los clientes/usuarios a los que se aplicará el instrumento, se procede a determinar la programación en que se realizará la encuesta, así como los procesos y funcionarios responsables de su ejecución.		Encuesta de satisfacción f-120-22	Todos los procesos
H		3. Socialización de la Encuesta de Satisfacción El coordinador de Atención al ciudadano socializa los formatos de la encuesta de satisfacción, el plan de trabajo a ejecutar a los funcionarios encargados de la atención al ciudadano, quienes serán los encargados de retroalimentar estos lineamientos en el proceso al cual pertenecen.	*Permite identificar el nivel de satisfacción de los clientes/usuarios en la atención y/o prestación de servicios a cargo de la Contraloría Municipal de Tulúa.	Encuesta de satisfacción F-120-22	Todos los procesos
H		4. Disposición de la encuesta de satisfacción El coordinador de Atención al ciudadano solicitará la disposición de la encuesta de satisfacción en la intranet para que todos los servidores públicos de la entidad puedan acceder a ella y aplicarla según lo planificado.		intranet	Todos los procesos
H		5. Aplicación de la encuesta de satisfacción. El servidor público encargado de la oficina de atención a clientes/usuarios solicita el diligenciamiento de la misma al público objetivo, dando una breve introducción acerca del objetivo y una lectura de la encuesta para asegurar el entendimiento por parte del encuestado, quienes después de su diligenciamiento la depositarán en los buzones de sugerencia ubicados en la entidad.		Encuesta satisfacción de F-120-22	
H		6. Recopilación de la Información Se procede a recolectar los formatos diligenciados y ubicados en los diferentes buzones de sugerencias de la Entidad de manera semanal.	*La Oficina de atención al ciudadano será la encargada de la apertura del buzón de sugerencias, para lo cual diligenciará el formato de apertura de buzones describiendo de manera detallada la totalidad de encuestas encontradas.	Buzones de sugerencias	
H		7. Tabulación de la Información Después de la recopilación y verificación de la información obtenida en las encuestas de satisfacción, se procede a consolidar la información y a resaltar los resultados más relevantes de la misma.	*La información recopilada será tabulada teniendo en cuenta cada uno de los criterios de evaluación por cada uno de los procesos de la entidad.		

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V		<p>8. Elaboración de Informes Se elabora informe teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la tabulación, el cual deberá contener gráficas, indicadores, análisis de la información, conclusiones y recomendaciones.</p>		Informe encuestas de	
A		<p>9. Socialización de Informe El informe de los resultados de la encuesta podrán ser socializados en cualquiera de los siguientes escenarios: en el proceso de la Revisión de la Alta Dirección, en los comités técnicos y deberá ser entregada a cada uno de los Líderes de los procesos y su respectivo equipo de trabajo, teniendo en cuenta de solicitar la disposición de esta información en la intranet para el conocimiento de todos los servidores públicos de la entidad.</p>	<p>*Dependiendo el escenario en el cual se realiza la presentación de los informes, la Coordinadora de la Oficina de atención al ciudadano, planificará y utilizará los mecanismos necesarios para cumplir con éxito la socialización de los resultados.</p>	Informe de encuestas	
A		<p>10. Elaboración de los Planes de Mejoramiento Según los resultados obtenidos se toman las acciones que conlleven a cumplir y a mejorar la satisfacción de los clientes/usuarios de la entidad.</p>	<p>*Con base en los resultados del informe de las encuestas aplicadas, la Oficina de Atención al ciudadano, los Jefes de proceso y su equipo de trabajo determinarán las acciones necesarias que conlleven a cumplir con la atención a los clientes/usuarios, documentándolas en el Formato de reporte de no conforme y mejora F-110-08, con el fin de aumentar los niveles de satisfacción de los clientes.</p>	Formato de No conformes y mejoras F-110-08	Coordinación SIGECOT
A		<p>11. Realizar Seguimiento: El Jefe del proceso o la persona que él delegue realiza seguimiento y evalúa el cumplimiento de los compromisos asumidos verificando que las acciones tomadas cumplan con lo establecido. La Oficina de Control Interno podrá realizar seguimiento a las acciones contenidas en el reporte de no conformes y mejoras establecido por cada uno de los procesos.</p>	<p>*El responsable del seguimiento debe verificar que se tomen las acciones sin demora injustificada. *Los resultados de la verificación se documentan en el campo Seguimiento del Formato F-110-08 Reporte de no conforme y mejora, identificando la fecha en la cual se realizó el seguimiento y se firma en señal de aprobación y le comunica al Jefe del Proceso. *En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse(n) tomado la(s) acción(es) propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar al Jefe del proceso o a quien este delegue para asegurarse de su cumplimiento.</p>	Formato de No conformes y mejoras F-110-08	

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: P-110-05	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014		Página 4 de 4	



CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
A		12. Cerrar la Acción El Jefe del Proceso o la persona delegada realiza el cierre de la acción y firma en el formato F-110-08 Reporte de no conformes y mejoras, como señal de aprobación y envía copia del formato a la Oficina de Atención al ciudadano, para su registro y control, quienes se aseguran de conservar los registros de las acciones tomadas en cada uno de los procesos de la entidad.	Formato de No conformes y mejoras f-110-08		

6. DEFINICIONES: Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Nota: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios. Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Proceso de Medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud. Producto o Servicio: Resultado de un proceso o conjunto de procesos. NTCGP 1000. Instrumento de evaluación: Herramienta diseñada con el objeto de medir la satisfacción del cliente y/o usuario. Dicho instrumento permite recopilar datos del proceso, los cuales posteriormente son tabulados y analizados con el objeto de concluir el nivel de satisfacción de los clientes y/o usuarios de un proceso en la Contraloría Municipal de Tulúa, con miras a tomar acciones encaminadas al aumento de la satisfacción de los mismos.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Reporte de No conforme y mejora Formato	F-110-08	* Interno: Servidores Públicos	Trámite Interno	Trámite externo
Encuesta de satisfacción	F-120-22		* Medición de la satisfacción del cliente	
Informes de encuestas				
Intranet				
Buzones de sugerencias				

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	Representante Dirección SIGECOT	CONTRALOR MUNICIPAL

7. CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	3 de marzo de 2014

	PROCEDIMIENTO PROCESO UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: P-120-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 22 de abril de 2014		Página 1 de 3	

1. PROCESO:

Proceso Control Fiscal y Responsabilidad Fiscal

2. BASE NORMATIVA:

Ver Normograma del Proceso

3. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la metodología para establecer las estrategias que se llevarán a cabo en la entidad conforme a lo estipulado en el plan estratégico en lo concerniente a los mecanismos de participación ciudadana.



Este procedimiento inicia desde la planeación de las estrategias de participación ciudadana, la socialización de las mismas, la ejecución de cada una de las estrategias, el seguimiento a los resultados de su implementación, presentación de informes y la toma de decisiones

4. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Jefe del Proceso Control Fiscal y Responsabilidad Fiscal y su equipo de trabajo el cumplimiento de este procedimiento, el cual aplica al Sistema de Gestión de la Calidad SIGECOT en la Contraloría Municipal.

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P	Planificación de Estrategias	Planificación de actividades necesarias para llevar a cabo la ejecución de las estrategias en Participación Ciudadana enmarcadas en el Plan Estratégico de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> * Debe tenerse en cuenta lo enmarcado en el Plan Estratégico vigente y en lo definido en los planes de acción * Identificación de recursos necesarios para llevar a cabo las estrategias de Participación Ciudadana como son: <ul style="list-style-type: none"> -Diseño de programa, cronogramas - Identificación de recursos - Identificación de metas - Identificación de mecanismos de participación ciudadana - Identificación de la población objeto de las estrategias. 	<ul style="list-style-type: none"> *Plan Estratégico *Planes de Acción 	* Proceso Control Fiscal y Responsabilidad Fiscal
P	Socialización a la comunidad	Socialización de los programas a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> * Se deberá contar con todos los mecanismos con que cuente la entidad para realizar la socialización masiva de las estrategias de participación ciudadana a la comunidad en general y así contar con su participación activa. 	Medios de comunicación	Proceso TIC

	PROCEDIMIENTO PROCESO UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: P-120-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 22 de abril de 2014		Página 2 de 3	

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H	Ejecución estrategias	Ejecución de las estrategias	* Ejecutar las estrategias acorde al programa establecido y cumpliendo los lineamientos enmarcados en el Plan Estratégico y de Acción. * Ejecución de alianzas para la ejecución de las Estrategias.	*Plan Estratégico *Planes de Acción	*Proceso Control Fiscal y *Responsabilidad Fiscal
V	Seguimiento a resultados	Seguimiento a los resultados de implementación de las estrategias de participación ciudadana	* El Proceso Control Fiscal y Responsabilidad Fiscal deberá realizar seguimiento al desarrollo de las estrategias, midiendo los indicadores establecidos en los planes de acción y presentando informes de resultado a la Alta Dirección y demás entidades solicitantes de la información.	*Informe de Resultados *Plan de Acción	Proceso Control Fiscal y Responsabilidad Fiscal
A	Reevaluación de estrategias	Reevaluación de las estrategias	* Como resultado de las estrategias, teniendo como base los informes de resultado y los indicadores, se determinará en el caso que aplique el rediseño de las estrategias o las acciones de mejora correspondientes para cumplir el objetivo propuesto.		* Proceso Control Fiscal y Responsabilidad Fiscal * Alta Dirección



6. DEFINICIONES:

ESTRATEGIAS: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Hace referencia al conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

PLAN ESTRATEGICO: Es una herramienta gerencial que permite apoyar el cumplimiento de la misión de la entidad.



PLAN DE ACCIÓN: Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas, de esta manera, se constituye como una guía que brinda un marco o una estructura a la hora de ejecutar proyectos.

	PROCEDIMIENTO PROCESO UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: P-120-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 22 de abril de 2014		Página 3 de 3	

7. FORMATOS DE APOYO	8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Plan Estratégico	* Interno: Ciudadanía en General	Trámite Interno	Trámite externo
Plan de Acción			* Estrategias de Participación Ciudadana

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	CARLOS OCTAVIO QUITIAN	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	PROCESO UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CONTRALOR MUNICIPAL

CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	22 de abril de 2014

	PROGRAMACION ANUAL DE CAJA	Código: P-110-05	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 10 de julio de 2014		Página 1 de 2	

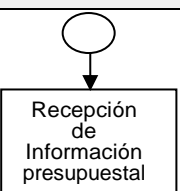
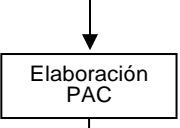
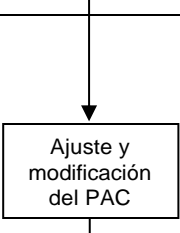
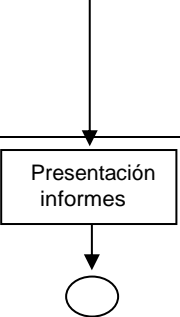
DOCUMENTO CONTROLADO



1. PROCESO:
FINANCIERO

2. BASE NORMATIVA:
Decreto Nacional 111 del 15 de enero de 1996 " Por el cual se compilan normas que conforman el Estatuto orgánico de Presupuesto"; Decreto 568 y además el 4730 del año 2005.

3. OBJETIVO Y ALCANCE
Establecer y definir las directrices bajo las cuales se debe elaborar y realizar seguimiento a la programación anual de caja de acuerdo a la normatividad vigente.
Inicia cuando la Secretaria General recibe, decreto de liquidación de presupuesto, adiciones al presupuesto, resolución de traslados de gastos e ingresos y lineamientos de la SHM para la elaboración del PAC, de acuerdo a la normatividad vigente y Termina cuando la Secretaria General presenta al comité directivo para seguimiento.

4. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad de la Secretaría General y el Profesional Universitario (Contador), a los cuales les compete está función y la aplicabilidad del siguiente procedimiento:

5. CONTENIDO:					
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Recibe información de ingresos presupuestales	Recibe, decreto de liquidación de presupuesto, adiciones al presupuesto, resolución de traslados de gastos e ingresos y lineamientos de la SHM para la elaboración del PAC, de acuerdo a la normatividad vigente.	Acuerdo Municipal	Secretaria General
		Elaboración del PAC	Distribuir los gastos de acuerdo a la cuota mensual de ingresos, teniendo en cuenta la resolución de distribución del presupuesto y el decreto de liquidación. Elabora cuadros de programación de PAC.	PAC elaborado	Secretaria General
H		Ajustar y Modificar el PAC	<p>Revisa, ajusta y modifica cuadro de distribución del PAC tesoral de acuerdo a los cambios que registra los recaudos por concepto de transferencias y presupuesto gastos.</p> <p>Realiza la reprogramación mensual, dependiendo del nivel de ejecución de ingresos y de gastos.</p> <p>Punto de Control Verificar la apropiación inicial contra compromisos.</p> <p>Confrontar mensualmente los informes de ejecución presupuestal contra cuadro de distribución del PAC y las transferencias.</p>	PAC ajustado	Secretaria General
V y A		Presentación de informe	Se presenta mensualmente en el Comité Financiero y Administrativo información relacionada a la ejecución presupuestal y al comportamiento del PAC, para la toma de decisiones y se toman las acciones correspondientes.	Ejecuciones Presupuestales Ejecución de pagos	Secretaria General

	PROGRAMACION ANUAL DE CAJA	Código: P-110-05	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 10 de julio de 2014		Página 2 de 2	



DOCUMENTO CONTROLADO

6. DEFINICIONES:

El PAC es un instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles en la Cuenta Única Nacional para los órganos financiados con recursos de la Nación y el monto máximo de pagos de los establecimientos públicos del orden nacional en lo que se refiere a sus propios ingresos (Recursos Propios), con el fin de cumplir sus compromisos. En consecuencia, los pagos se harán teniendo en cuenta el PAC y se sujetarán a los montos aprobados en él. (Art. 73 inciso 1º Decreto 111/96) y (Art. 1º Decreto 0630/96).

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/ USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Ejecución presupuestal consolidada			Trámite Interno	Trámite externo
Ejecución de gastos mensual		* Interno: Servidores Públicos		
10. CONTROL DE CAMBIOS:				
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN		FECHA	
1	Elaboración procedimiento		10-jul-14	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

	PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES BANCARIAS	Código: P-111-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 10 de julio de 2014		Página 1 de 2	

COPIA CONTROLADA

1. PROCESO:

Financiero/Contabilidad

2. BASE NORMATIVA:

Resolución 356 de septiembre 05 de 2007, por el cual se adopta el Manual de procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública.

3. OBJETIVO Y ALCANCE

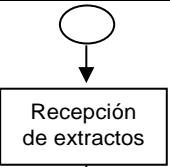
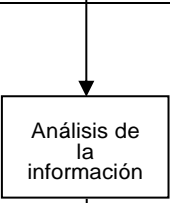
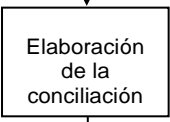

Describir las actividades necesarias para realizar la conciliación bancaria de la entidad, con el fin de confrontar y conciliar los valores que se tienen registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.



Inicia desde el recibo de la recepción de los extractos, la confrontación de la información, elaboración de la conciliación y finaliza con el archivo de la misma.

4. RESPONSABILIDADES:

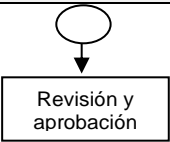
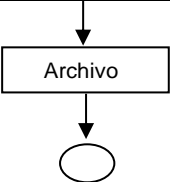
Es responsabilidad del Profesional Universitario (Contador), a los cuales les compete esta función y la aplicabilidad del siguiente procedimiento:

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Recepción de extractos de las Cuentas de Ahorros y Cuenta Corriente de la entidad bancaria	El profesional universitario debe verificar al final de cada mes los saldos y números de las Cuentas de Ahorro y Corriente que maneja la entidad.	Extractos Bancarios	Profesional Universitario (Contador).
H		Análisis de la información. Imprime los libros auxiliares de Bancos tanto de Cuentas de Ahorro como corrientes. Cruza la información del extracto bancario con los libros auxiliares y la conciliación del mes anterior.	Es natural que existan partidas conciliatorias entre el saldo de libros y el extracto, Se realiza el control sobre los recursos de la Entidad.	Libro Auxiliar de Bancos y extractos.	Profesional Universitario (Contador).
H		Elaboración de la Conciliación relacionando las partidas conciliatorias, notas crédito y débito y la relación de cheques por cobrar.	La Conciliación refleja el Estado de Tesorería, sirve de Control para los Bancos y Caja en general.	Conciliación Bancaria de Cuentas.	Profesional Universitario (Contador).
		Elaboración de la Conciliación entre Bancos y Saldos de Contabilidad.	Se imprime la conciliación bancaria en Original y dos (02) copias con sus respectivos soportes y se entrega para su respectiva revisión.		Profesional Universitario (Contador).

	PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES BANCARIAS	Código: P-111-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 10 de julio de 2014		Página 2 de 2	

COPIA CONTROLADA

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V		Se revisa, aprueba y firma las Conciliaciones.	Es importante el Control de las Cuentas de Ahorro y Corriente para saber que flujo de Caja posee la entidad.	Conciliación Bancaria.	Profesional Universitario (Contador).
H		Se archiva el Original y copias para el seguimiento de las mismas.	Se lleva un archivo de las Conciliaciones mes a mes para control de Bancos, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental.	Conciliaciones Bancarias.	Secretaría general y profesional Universitario (Contador).

6. DEFINICIONES:

BANCO: Establecimiento de origen privado o público, vigilado por la Superintendencia Bancaria, que debidamente autorizado por la ley, admite dinero en forma de depósito para que en unión de recursos propios, pueda conceder préstamos, descuentos y en general, todo tipo de operaciones financieras.

CONCILIACIÓN BANCARIA: Comparación entre los datos informados por el banco de una cuenta corriente o de ahorros en su extracto con la información contable correspondiente a la contabilidad de la entidad, con explicación de sus diferencias si las hubiere.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/ USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Conciliación Bancaria	F-111-01		Trámite Interno	Trámite externo
			Conciliación Bancaria	
10. CONTROL DE CAMBIOS:				
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN		FECHA	
1	Elaboración procedimiento		10 de julio de 2014	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIEGO ESCOBAR VALENCIA	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

1. PROCESO:

Financiero/Contabilidad

2. BASE NORMATIVA:

Resolución 356 de septiembre 05 de 2007, por el cual se adopta el Manual de procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública.

3. OBJETIVO Y ALCANCE

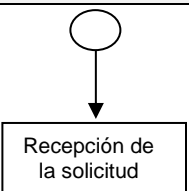
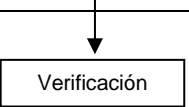
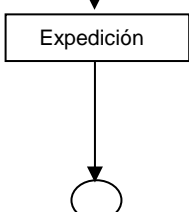
Describir las actividades necesarias para la expedición de los certificados de retención en la fuente, certificado de ingresos y retenciones, solicitados por los proveedores y los servidores públicos de la entidad.



Inicia desde la solicitud del certificado, elaboración y finaliza con la entrega y archivo del mismo.

4. RESPONSABILIDADES:

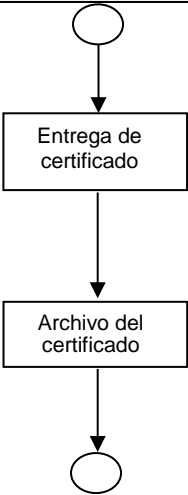
Es responsabilidad del Profesional Universitario (Contador), a los cuales les compete esta función y la aplicabilidad del siguiente procedimiento:

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H	 <pre> graph TD Start(()) --> Reception[Recepción de la solicitud] </pre>	1. Recepción de la solicitud del beneficiario	<p>* El auxiliar administrativo radica la solicitud por medio del aplicativo MIDOC y entrega al Profesional Universitario de Contabilidad.</p> <p>* Para el caso de los servidores públicos la solicitud la hará directamente el técnico administrativo del área de talento humano mediante oficio o correo electrónico al Profesional Universitario del área de Contabilidad.</p>	solicitud radicada Oficio Correo Electrónico	Unidad de Correspondencia
V	 <pre> graph TD Reception --> Verification[Verificación] </pre>	2. Verificación de la información en los libros auxiliares.	<p>* El Profesional Universitario debe verificar la información del beneficiario contenida en los libros auxiliares.</p>	Libro Auxiliar.	Profesional Universitario (Contador).
H	 <pre> graph TD Verification --> Expedition[Expedición] Expedition --> End(()) </pre>	3. Expedición de certificados	<p>* Se diligencia la información requerida para la expedición del respectivo certificado de Retención en la Fuente, el cual deberá estar debidamente firmado para su entrega.</p> <p>* En el caso del certificado de ingresos y retenciones para los servidores públicos deberá ser expedido a través del aplicativo ASCII.</p> <p>* Se debe constatar que la información registrada en los certificados es segura y confiable.</p>	Certificado de Retención en la Fuente. Certificado de Ingresos y Retenciones	Profesional Universitario (Contador).

	PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RETENCIÓN EN LA FUENTE	Código: P-111-02	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 10 de julio de 2014		Página 2 de 2	

DOCUMENTO CONTROLADO



CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		4. Entrega del Certificado al beneficiario o al área de Talento Humano de la entidad y archivo del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> * Se imprime el certificado y dos (2) copias para entrega al beneficiario y archivo del mismo. * En archivo debe quedar constancia del certificado elaborado de Retención debidamente firmado y recibido por el beneficiario. * En el caso de los servidores públicos de la entidad, se debe dejar copia en la historia laboral de los certificados de Ingresos y retenciones. * El archivo de los documentos debe cumplir con los lineamientos del programa de gestión documental de la entidad. 	Certificado de Retención en la Fuente. Certificado de Ingresos y Retenciones	Profesional Universitario (Contador).

6. DEFINICIONES:

BENEFICIARIO - TERCERO: Persona natural o jurídica a quién se le debe cancelar una obligación o cuenta. **CERTIFICADO DE RETENCIÓN EN LA FUENTE:** Los agentes retenedores del Impuesto sobre la Renta y complementarios deberán expedir, a más tardar el 15 de Marzo del año 2004, los siguientes certificados por el año gravable: Los certificados de ingresos y retenciones por concepto de pagos originados en la relación laboral o legal y reglamentaria; Los certificados de retenciones por conceptos distintos a pagos originados en la relación laboral o legal y reglamentaria

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Formato de Ingresos y Retenciones	F-112-02		Trámite Interno	Trámite externo
		* Interno y Externo: Servidores Públicos y Proveedores	* Certificado de Ingresos y Retenciones	* Certificado de Retención en la fuente
10. CONTROL DE CAMBIOS:				
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN		FECHA	
1	Elaboración procedimiento		10 de julio de 2014	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIEGO ESCOBAR VALENCIA	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXÓGENA DE LA DIAN Y LA SECRETARÍA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL	Código: P-111-03	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 10 de julio de 2014		Página 1 de 2	

DOCUMENTO CONTROLADO

1. PROCESO:

Financiero/Contabilidad

2. BASE NORMATIVA:

Resolución 356 de septiembre 05 de 2007. Por el cual se adopta el Manual de procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública.

3. OBJETIVO Y ALCANCE

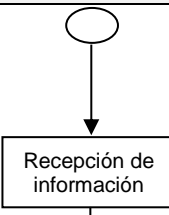
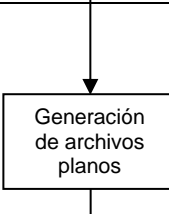
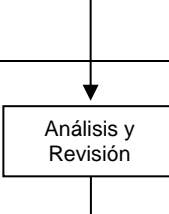

Describir las actividades necesarias para la elaboración de los informes a presentar a la DIAN y a la Secretaría de Hacienda Departamental y Municipal.



Inicia desde el análisis de los lineamientos y criterios de la DIAN y las Secretarías de Hacienda, Generación de archivo plano, análisis, verificación y validación de la información y finaliza con la presentación de la misma.

4. RESPONSABILIDADES:

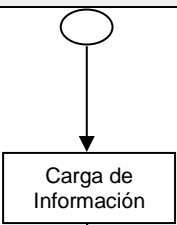
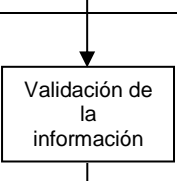
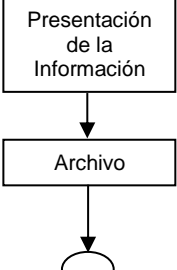
Es responsabilidad del Profesional Universitario (Contador), a los cuales les compete esta función y la aplicabilidad del siguiente procedimiento:

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Se recibe de la DIAN y de las entidades de Recaudo, las resoluciones y criterios para la elaboración y presentación de la Información exógena.	* Observación exógena de la DIAN y de Secretaría de Hacienda Departamental y el Municipio de Tuluá. * La información puede ser obtenida por medio de los instructivos que se encuentran en la página web de la DIAN y la Gobernación del Valle del Cauca.	Decretos y Resoluciones de Dian y SHD.	Profesional Universitario (Contador).
H		Se genera archivo plano con los descuentos de Ley de terceros, con las respectivas tarifas y en el caso de la SHD, las retenciones practicadas según el estatuto tributario del departamento y Municipal.	La información del programa de contabilidad y los libros auxiliares debe ser de acuerdo al cierre de cada año o vigencia.	Libros auxiliares.	Profesional Universitario (Contador).
V		Análisis y Revisión de las retenciones practicadas durante el año o periodo para hacer el respectivo pago o informe.	Se verifica la información que sea de acuerdo a lo retenido y que sea fiable.	Libros auxiliares y descuentos a terceros.	Profesional Universitario (Contador).
H		Se importa la información en hojas de cálculo de acuerdo a los instructivos y normas de la DIAN y las Secretarías de Hacienda Departamental y Municipal	La información que se importe corresponde a cada una de las personas a quienes se les ha practicado Retención u otras en la vigencia.	Libros auxiliares y descuentos a terceros.	Profesional Universitario (Contador).

	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION Y PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN EXÓGENA DE LA DIAN Y LA SECRETARIA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL	Código: P-111-03	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 10 de julio de 2014		Página 2 de 2	

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Se baja los archivos o pre validadores tanto de la DIAN, como de la Secretaría de Hacienda Departamental y Municipal para realizar el respectivo informe.	Se debe constatar que la información registrada en los formularios es segura y confiable.	Cuadros en Excel con la información a diligenciar e importar.	Profesional Universitario (Contador).
V		Validación de la información reportada, en caso de inconsistencias se corrigen y se graban de acuerdo al pre validador.		Reporte de la Información Exógena o de los Recaudos a pagar por terceros ante la SHD.	Profesional Universitario (Contador).
H		Luego de firmados digitalmente, se procede a imprimir la glosa de recibido por la DIAN y la SHD para el respectivo archivo.	La información validada de la DIAN y la SHD, se debe archivar y conservar por cinco (05) años, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el programa de gestión documental de la entidad.	Formatos presentados y validados por la DIAN y la SHD.	Profesional Universitario (Contador).

6. DEFINICIONES:

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

PREVALIDADOR DE INFORMACIÓN EXOGENA CAMBIARIO: Este software es propiedad de la DIAN y puede ser instalado libremente sólo para la finalidad que fue creado, prohibiéndose cualquier uso adicional y/o comercialización por terceros.

SHD: Secretaría de Hacienda Departamental.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/ USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
			Trámite Interno	Trámite externo
		*Externo: DIAN Secretaria de Hacienda Departamental y Municipal		Información Exógena
10. CONTROL DE CAMBIOS:				
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN		FECHA	
1	Elaboración procedimiento		10 de julio de 2014	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIEGO ESCOBAR VALENCIA	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

DOCUMENTO CONTROLADO

1. PROCESO:

Financiera/Contabilidad

2. BASE NORMATIVA:

Resolución 356 de septiembre 05 de 2007. Por el cual se adopta el Manual de procedimientos del Régimen de Contabilidad Pública.

3. OBJETIVO Y ALCANCE

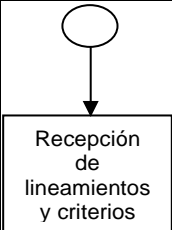

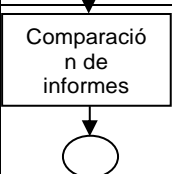
Describir las actividades necesarias para la elaboración de los diferentes informes contables y financieros con periodicidad mensual, semestral o anual requeridos para la toma de decisiones o por las diferentes entidades de control.

Inicia desde la identificación de los lineamientos establecidos por la AGR y la Secretaria de Hacienda Municipal, elaboración, revisión, presentación de estados financieros y finaliza con el archivo de los mismos.

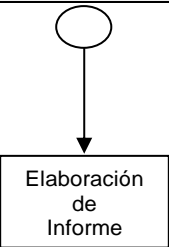
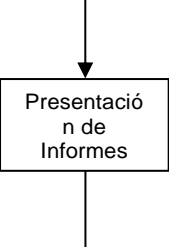
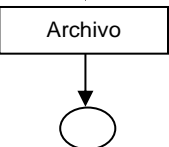
4. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Profesional Universitario (Contador), al cual le compete esta función y la aplicabilidad del siguiente procedimiento:

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H	 <pre> graph TD Start(()) --> A[Recepción de lineamientos y criterios] </pre>	<p>Se recibe de la Auditoría General y Secretaría de Hacienda Municipal los diferentes lineamientos y criterios para la rendición de los diferentes informes que se requieran, de acuerdo a la normatividad vigente.</p>		<p>Decretos o Resoluciones de la AGR y SHM</p>	<p>Secretaria General Profesional Universitario (Contador).</p>
V	 <pre> graph TD A --> B[Verificación de la información] </pre>	<p>Se imprime o verifica la ejecución presupuestal para la presentación de informes, además de la información contable y financiera según lo solicitado.</p>	<p>Se lleva un control de los Ingresos y Gastos para no incurrir en excesos presupuestales.</p>	<p>Ejecución presupuestal de Ingresos y gastos e informe de Estados Financieros</p>	<p>Secretaria General Profesional Universitario (Contador).</p>
H	 <pre> graph TD B --> C[Comparación de informes] C --> End(()) </pre>	<p>Se compara la ejecución presupuestal con el libro Auxiliar de bancos y caja.</p>		<p>Informe mensual, semestral o anual.</p>	<p>Profesional Universitario (Contador).</p>

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Se elabora el informe de acuerdo a lo solicitado, mensual, semestral o anual. Se diligencia electrónicamente de acuerdo a las instrucciones de la AGR y la Secretaría de Hacienda Municipal según los formatos.	Los formatos deben ser revisados y conciliados de acuerdo al presupuesto y contabilidad. * La ejecución presupuestal es elaborada a través del aplicativo del ASCII, el cual la origina de manera mensual, anual o consolidada de acuerdo a la solicitud.	Libros auxiliares de Caja, Bancos, Estados financieros.	Secretaría General Profesional Universitario (Contador).
H		Anualmente se diligencia el informe de SIA, de acuerdo a las instrucciones de la AGR, de acuerdo a los formatos requeridos. De igual manera se presentan de manera trimestral los informes a la Secretaría de Hacienda Municipal.	* El envío de los informes trimestrales a la Secretaría de Hacienda Municipal se envían mediante oficio firmado y/o correo electrónico, de acuerdo a su solicitud.	Formatos AGR Diligenciados. Estados Financieros y Ejecución Presupuestal	Secretaría General Profesional Universitario (Contador).
H		Se archiva copias firmadas y la glosa de la presentación de los diferentes informes.	El archivo de los informes de estados financieros y ejecución presupuestal deberá realizarse teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Programa de Gestión Documental de la entidad.	Estados Financieros y Ejecución Presupuestal	Secretaría General Profesional Universitario (Contador).

6. DEFINICIONES:

AGR: Auditoría General de la Republica.
SHM: Secretaría de Hacienda Municipal.

7. FORMATOS DE APOYO

8. CLIENTE/ USUARIO

* Externo: AGR SHM



9. TRAMITES RELACIONADOS

Trámite Interno	Trámite externo
	Informes Anuales y Trimestrales de Estados Financieros y presupuestales

10. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	10 de julio de 2014

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIEGO ESCOBAR VALENCIA	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

	PROCEDIMIENTO INDUCCION Y REINDUCCION DE PERSONAL	Código: P-112-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014		Página 1 de 3	

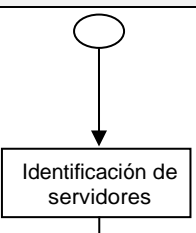
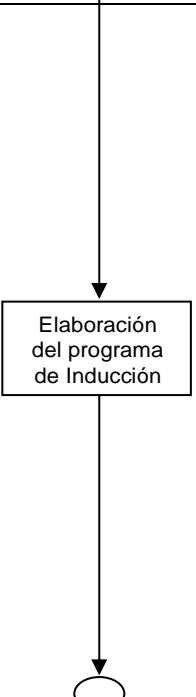
DOCUMENTO CONTROLADO



1. PROCESO:
Proceso de Apoyo Talento Humano

2. BASE NORMATIVA:
Ley 190 de 1995, Decreto Ley 1567 de 1998.

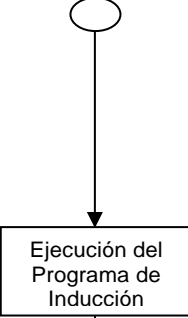
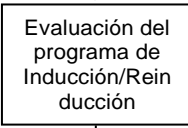
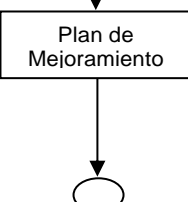
3. OBJETIVO Y ALCANCE
<p>Describir las actividades necesarias para realizar el proceso de inducción y reinducción de los servidores públicos con el objetivo de familiarizarlos con la administración pública e iniciar en él el proceso de asimilación de la cultura del servicio público orientada a la generación de resultados sociales y sustentados en valores que propendan por el interés general y el bien común.</p> <p>Inicia desde la identificación del personal nuevo y/o el personal a ser trasladado, preparación del programa de inducción, ejecución de la inducción, evaluación del evento, realización de actividades de reinducción y evaluación de la misma, si aplica construcción del respectivo plan de mejoramiento.</p>

4. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad del Secretario General y del técnico administrativo del proceso de Talento Humano la correcta aplicación del siguiente procedimiento.

5. CONTENIDO:					
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		1. Identificación de nuevos funcionarios Se identifican los nuevos funcionarios públicos contratados y/o aquellos que han sido trasladados de un área a otra.			Secretaría General/ Técnico Talento Humano
		2. Elaboración del programa de inducción/Reinducción Teniendo en cuenta todo lo relacionado al temario, la logística del evento los facilitadores y se remite al Secretario General para su aprobación.	* El programa de Inducción y Reinducción deberá encontrarse articulado según los lineamientos del manual de inducción M-112-02. *Se debe programar como mínimo una reinducción cada dos años para actualizar a los servidores de la Entidad. * El Secretario General debe avalar el programa de Inducción/Reinducción, teniendo en cuenta que este orientado a fortalecer el conocimiento y el sentido de pertenencia del nuevo funcionario hacia la entidad, sino es aprobado se devuelve al Técnico Administrativo del área de Talento Humano para que sea adaptado al cumplimiento de los Objetivos Institucionales. * El programa de inducción debe contemplar aspectos tales como: Estructura del Estado, Ramas del poder público. La ubicación de la organización dentro de las Rama a la cual pertenece la entidad. En cuanto a lo específico se tienen en cuenta la naturaleza de la Entidad, las Directrices Institucionales y las funciones del cargo al cual se vincula a cada servidor. Como parte complementaria se da a conocer los beneficios prestacionales y salariales, las responsabilidades del servidor público, derechos y deberes, las políticas de la administración del personal, la ubicación física de los servicios que tiene la Entidad y socialización acerca de la implementación de los programas de salud ocupacional, Sistema de Gestión Integrado (SGC - MECI), Gestión	* Programa de Inducción / reinducción F-112-02	Secretaría General/ Técnico Talento Humano

	PROCEDIMIENTO INDUCCION Y REINDUCCION DE PERSONAL	Código: P-112-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014		Página 2 de 3	

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Ejecución del Programa de Inducción/Reinducción De acuerdo a los lineamientos contenidos dentro del Manual de Inducción M-112-02	<ul style="list-style-type: none"> * El Secretario General, será el encargado de dar inicio al proceso de Inducción/ Reinducción dando la bienvenida a los nuevos funcionarios, al personal trasladado o servidores públicos en general. * Diligenciamiento del control de asistencia mediante el Formato F-114-10. * La participación de los servidores públicos al evento de inducción y/o reinducción es de carácter obligatorio. * En el caso de la inducción del puesto de trabajo, el servidor público que entrega el cargo debe brindar la información necesaria al funcionario entrante en todo lo relacionado a las funciones que aparecen descritas en el Manual de Funciones y todas aquellas actividades para el desarrollo de la función, como también los procedimientos y formatos de apoyo que competen al proceso y/o al área, esta entrega deberá ser firmada a satisfacción por el funcionario que recibe, El Directivo del área deberá verificar el cumplimiento de esta actividad. 	* Control de asistencia F-114-10	Secretaría General/ Técnico Talento Humano
V		Evaluación del Programa de Inducción y/o Reinducción	El técnico administrativo del área de Talento Humano entrega a los servidores públicos participantes, el formato establecido para realizar la evaluación al proceso de inducción, posteriormente realizará la respectiva tabulación y análisis de los resultados obtenidos.	Formato de evaluación de Inducción F-112-01	Técnico Talento Humano
A		Establecimiento del Plan de Mejoramiento y aplicación de las acciones para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> * De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación del programa de inducción/reinducción se establecerá plan de mejoramiento con las acciones correctivas que apliquen para la mejora del proceso. * El Secretario General de la entidad deberá aprobar el plan de mejoramiento y realizará el respectivo seguimiento para el cumplimiento del mismo. 	Plan de Mejoramiento	Técnico Talento Humano

6. DEFINICIONES:

Servidor Público: Son los miembros de las entidades públicas territoriales, están al servicio del Estado y la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el reglamento.

Inducción: Procedimiento necesario para maximizar las potencialidades del nuevo servidor público y la integración rápida y efectiva a la Administración Municipal, con el fin de lograr un buen acople y facilitar el desarrollo de las actividades en pro de favorecer el inicio y desarrollo del sentido de pertenencia por la Entidad, donde un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos Institucionales.



Reinducción: Procedimiento desarrollado con el fin de reorientar la integración del servidor público a la nueva cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en la entidad y sus funciones, además en la necesidad de fortalecer sus competencias y actualizar en las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y las normas que regulan la moralidad pública.

Cultura del servicio público: Se entiende por cultura del servicio público el conjunto de valores, conocimientos, actitudes y comportamientos que deben desarrollar progresivamente los servidores públicos para hacer realidad una nueva manera de atender los requerimientos de los ciudadanos.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/ USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
* Programa de Inducción / reinducción	F-112-02		Trámite Interno	Trámite externo
evaluación de Inducción	F-112-01	* Interno: Servidores Públicos	* Inducción * Reinducción	



10. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	13 de febrero de 2014

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO INDUCCION Y REINDUCCION DE PERSONAL</p>	<p>Código: P-112-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014</p>		<p>Página 3 de 3</p>	

DOCUMENTO CONTROLADO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
CONTRATISTA	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Código: P-112-02	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014		Página 1 de 4	

DOCUMENTO CONTROLADO

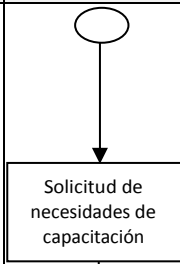
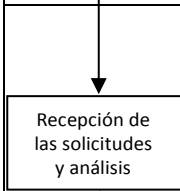
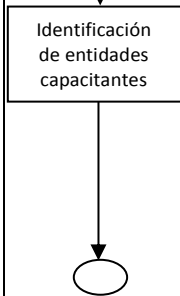
1. PROCESO:
Proceso de Apoyo: Talento Humano

2. BASE NORMATIVA:
Art 4 Decreto 1567 del 98, Art 36 Ley 909 de 2004, Art 65 Decreto 1227 de 2005, Decreto 2539 de 2005

3. OBJETIVO Y ALCANCE
<p>Describir las actividades necesarias para que los Servidores Públicos de la Contraloría Municipal puedan acceder a las capacitaciones, en aras de mejorar el desempeño de sus funciones y el desarrollo personal de forma integral.</p> <p>Inicia desde la solicitud de capacitación por cada proceso, la viabilidad y aprobación de la solicitud, la realización y ejecución del cronograma de capacitación y la evaluación y seguimiento de los resultados obtenidos.</p>

4. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad del Secretario General y del Técnico Administrativo de la oficina de Talento Humano, a los cuales les compete esta función y la aplicabilidad del siguiente procedimiento.

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Solicitar a cada uno de los Jefes de área la información de las necesidades de capacitación del personal a su cargo.	<ul style="list-style-type: none"> La información de las necesidades de capacitación deben estar descritas en el Formato de solicitud de capacitación F-112-04. Programa de capacitación: Cada año el Secretario General debe solicitar en el mes de enero a los Jefes de área, el diligenciamiento de manera participativa con los servidores públicos, del formato de solicitud de capacitación F-112-04, con el objetivo de consolidar el Programa de capacitaciones, siguiendo así los lineamientos emanados de la Ley 909, los decretos 1227, 1567 y las políticas nacionales de capacitación de la Función Pública. 	Formato de solicitud de capacitación F-112-04	Secretaría General/ Técnico Adm. Talento Humano
		Se reciben las solicitudes diligenciadas y enviadas por cada área y se procede a su análisis y a la consolidación de esta información.	* El Secretario General analiza las solicitudes de capacitación teniendo en cuenta que las mismas vayan en función del cumplimiento de los objetivos y la misión institucional, como también de la mejora del desempeño de los servidores públicos, aquellas solicitudes que no cumplan con estas especificaciones serán devueltas con oficio remitario al responsable de la respectiva área o proceso.	Formato de solicitud de capacitación F-112-04	Secretaría General/ Técnico Adm. Talento Humano
		Identificación de Entidades capacitadoras, según líneas del Plan de Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> Se tendrá en cuenta los resultados del ítem "evaluación del docente", del formato F-112-05 Evaluación de la capacitación, para elegir la entidad y/o el contratista capacitador. Se solicita información de las entidades capacitantes en cuanto a los temas y programación de capacitaciones, costos y todo lo relacionado a la necesidad de logística de estas actividades. Esta información es base fundamental para la elaboración del programa de capacitaciones. 	*Oficio remitario * Correo Electrónicos	Secretaría General/ Técnico Adm. Talento Humano

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Elaboración del Programa de capacitaciones y remisión para su aprobación	<ul style="list-style-type: none"> * El Secretario General elabora el programa de capacitaciones utilizando el formato F- 112-03, teniendo en cuenta el presupuesto asignado y consolidando la información analizada de los formatos de solicitud de capacitación, priorizando aquellas necesidades definidas para el cumplimiento de la Misión Institucional. * El programa de capacitaciones debe ser presentado ante el comité financiero para su respectiva aprobación, si no es aprobado es remitido nuevamente para que se realicen los ajustes pertinentes. 	Programa de capacitación F-112-03	Secretaría General/ Técnico Adm.Talento Humano
		Selección y/o Contratación de las entidades capacitantes para llevar a cabo el Programa de capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> * La contratación de estos servicios debe regirse por el Manual de contratación Institucional vigente conforme a la Ley 80 de 1993, Ley 1510 de 2013. 	Documentos soporte en el proceso de Contratación	Oficina Asesora Jurídica y de Procesos
H		Organización de la logística de las capacitaciones y socialización a los funcionarios para su participación en el evento.	<ul style="list-style-type: none"> * Los aspectos que se deben tener en cuenta para la realización de la capacitación son: Lugar, fecha, Hora, Publico Objetivo, infraestructura (equipos, elementos, etc) requeridos y cualquier otro factor necesario para la consolidación del evento. *La Oficina de Talento humano debe garantizar la difusión del evento a los funcionarios públicos, utilizando las diferentes herramientas informativas con los que cuenta la Entidad. 		Secretaría General/ Técnico Adm.Talento Humano
		Se realiza la capacitación de acuerdo al programa de capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Se debe registrar en el Formato F-114-10 el listado de asistencia de los participantes al evento. *Finalizando el evento debe evaluarse la capacitación mediante el formato de Evaluación de las capacitaciones F-112-05 *La entidad contratada será responsable de certificar a los asistentes a la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Formato de Asistencia F-114-10 * Formato de evaluación de capacitaciones F-112-05 	Secretaría General/ Técnico Adm.Talento Humano
V		Tabulación, Análisis de la Evaluación de las capacitaciones y elaboración del plan de mejoramiento.	<ul style="list-style-type: none"> *Se debe consolidar la información obtenida en el formato de evaluación de capacitaciones, elaborando informe determinando el porcentaje de cumplimiento de la capacitación, del docente y el contenido de la misma, el análisis de los aspectos positivos y negativos de la capacitación y las observaciones respectivas, teniendo en cuenta la elaboración del plan de mejoramiento si aplica. *El informe y el plan de mejoramiento deben ser presentados y avalados por el Secretario General. * Se informará a toda la entidad los resultados obtenidos de la ejecución de cada una de las capacitaciones realizadas, utilizando diversos medios de comunicación de la Entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> *Informe de Evaluación de capacitaciones *Plan de mejoramiento 	Secretaría General/ Técnico Adm.Talento Humano

DOCUMENTO CONTROLADO



CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
		Evaluación de la efectividad de las capacitaciones realizadas por parte de los Jefes de proceso.	<p>*Los Jefes de área deberán diligenciar el formato F-112-06, donde evaluarán el impacto, la efectividad y/o la mejora en su proceso, debido a las capacitaciones que recibieron las personas delegadas a su cargo. Después de diligenciado este formato debe ser enviado a la Oficina de Talento Humano para su respectivo consolidado.</p> <p>*La Oficina de Talento Humano deben recopilar la información obtenida y realizar el respectivo análisis, donde se constatará la aplicación de los conocimientos recibidos dentro de las actividades que ejercen y analizando la mejora en el desempeño individual y del proceso.</p>	*Formato F-112-06 Evaluación impacto de la efectividad de la capacitación.	* Secretaría General/Talento Humano.
V		Evaluación del Programa de capacitaciones por parte de la Oficina de Talento Humano	<p>* El Secretario General evaluará anualmente el cumplimiento del programa de capacitaciones planeado vs ejecutado; donde se realizará informe completo teniendo en cuenta la articulación con el Plan y las políticas de Capacitación Institucional, los porcentajes de cumplimiento del total de capacitaciones y el presupuesto ejecutado, evaluación de las entidades capacitantes, los temas y contenidos, el análisis de los aspectos positivos y negativos de la capacitación, la efectividad y/o el impacto de las capacitaciones y las observaciones respectivas.</p> <p>* Este informe deberá ser presentado ante el Comité Financiero-Administrativo, quienes si ameritan el caso podrán realizar sugerencias y/o observaciones al respecto.</p> <p>* Se informará a toda la entidad los resultados obtenidos del cumplimiento y ejecución del programa de capacitaciones, utilizando los diversos medios de comunicación de la Entidad.</p>	*Informe Anual de cumplimiento del Programa de Capacitaciones	* Secretaría General/Talento Humano.
A		Seguimiento al reporte de mejora si aplica.	*El Secretario General deben velar por la eficiencia de las acciones contenidas dentro del plan de mejoramiento, realizando el respectivo seguimiento y análisis a los resultados obtenidos para el cumplimiento de los objetivos propuestos.	Reporte de Mejora	*Secretaría General/Talento Humano.

6. DEFINICIONES:

• **Capacitación:** Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la formal, dirigido a prolongar y a complementar la educación, mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual colectiva para contribuir al cumplimiento de la Misión Institucional, a la mejor prestación del servicio a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

Servidor Público: Son los miembros de las entidades públicas territoriales, están al servicio del Estado y la comunidad; y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el reglamento.



7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
PROGRAMA DE CAPACITACION	F-112-03		Trámite Interno	Trámite externo
SOLICITUD CAPACITACION	F-112-04	* Interno: Servidores Públicos	* Solicitud de Capacitación	
EVALUACION CAPACITACION	F-112-05			
EFFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION	F-112-06			

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUA <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</p>	<p>Código: P-112-02</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014</p>		<p>Página 4 de 4</p>	

DOCUMENTO CONTROLADO

10. CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	13 de febrero de 2014

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
CONTRATISTA	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

	PROCEDIMIENTO VINCULACION Y DESVINCULACION DEL PERSONAL	Código: P-112-03	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014		Página 1 de 7	

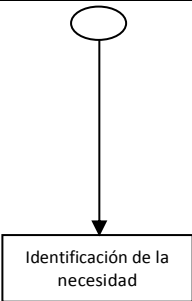
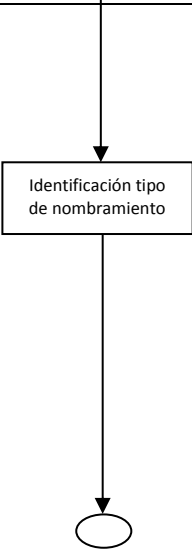
DOCUMENTO CONTROLADO

1. PROCESO:
Proceso de Apoyo Talento Humano

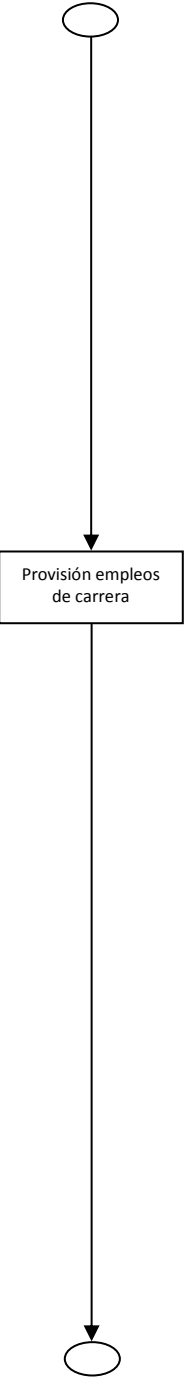
2. BASE NORMATIVA:
El régimen de administración de personal de los empleados públicos se encuentra consagrado en el Decreto 2400 de 1968, reglamentado en el Decreto 1950 de 1973. En cuanto a la carrera administrativa, este tema se encuentra regulado en la Ley 909 de 2004 y sus normas complementarias y reglamentarias.

3. OBJETIVO Y ALCANCE
Orientar el proceso de vinculación y desvinculación de Empleos Públicos de Carrera Administrativa, Libre Nombramiento, Remoción y Empleos de Periodo fijo y Temporales, de la Contraloría Municipal de Tulúa.

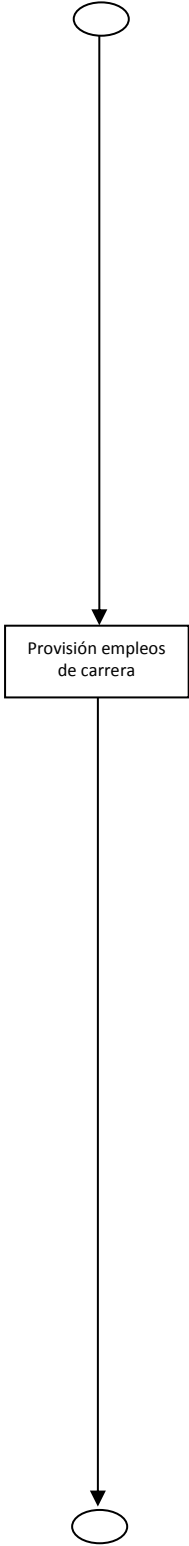
4. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad del Secretario General y del técnico administrativo del proceso de Talento Humano la correcta aplicación del siguiente procedimiento.

5. CONTENIDO:					
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Identificación de la necesidad del empleo publico Clasificación del empleo público, la naturaleza de las funciones y forma de vinculación.	*Se debe identificar claramente la necesidad del empleo que se requiere proveer: el perfil de cargo las funciones a ejercer, los requisitos del mismo y el nivel jerárquico (Directivo, Asesor, profesional, Técnico y asistencial). * De acuerdo a los requisitos y perfil del cargo a proveer, se revisan hojas de vida del personal en carrera administrativa, en caso de no cumplir con las especificaciones necesarias para el cargo se realizara una búsqueda externa para proveer el mismo. * La modalidad de vinculación con la administración pública mediante contratos de prestación de servicios no es laboral. Estos contratos se celebran para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad, cuando dichas actividades no puedan ser desarrolladas con personal de planta, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993.		Secretaría General/ Técnico Talento Humano
		Identificación del tipo de nombramiento Los empleados públicos tienen con la administración una relación legal y reglamentaria que se materializa en un acto administrativo de nombramiento y su posterior posesión.	*Los empleos públicos se pueden proveer de manera definitiva, o de manera transitoria mediante encargo o nombramiento provisional. Los términos de las mismas varían dependiendo de si el cargo es de carrera administrativa (Conforme a lo estipulado en el artículo 27 de la Ley 909 2004), o de libre nombramiento y remoción (Conforme a lo estipulado en el artículo 5 de la Ley 909 de 2004). *Los empleos públicos se pueden proveer de manera temporal mediante las figuras del supernumerario o de empleos temporales. Los Supernumerarios se vinculan atendiendo las necesidades de servicio, para suplir vacancias temporales de los empleados públicos, en especial en casos de licencias o vacaciones, así como para desarrollar actividades de carácter netamente transitorio, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 83 del Decreto 1042 de 1978. * Los Empleos de período fijo; conforme a la Constitución Política y la ley, los de trabajadores oficiales y aquellos cuyas funciones deban ser ejercidas en las comunidades indígenas conforme con su legislación.		Secretaría General/ Técnico Talento Humano

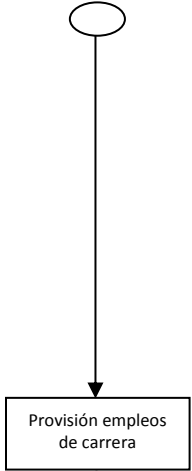
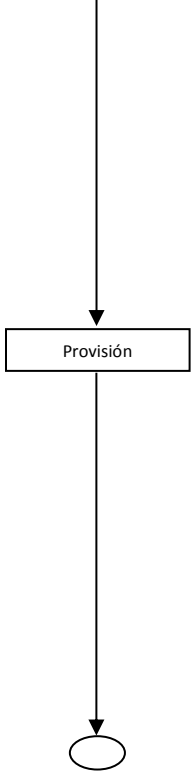
DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>Provisión de empleos de Carrera Administrativa</p>	<p>La provisión definitiva de los empleos de carrera administrativa se hará de acuerdo al orden de prioridad establecido en el Artículo 7º del Decreto Número 1227 de 2005, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con el funcionario que ostentaba derechos de carrera al momento de su retiro del servicio y cuyo reintegro sea ordenado por autoridad judicial. 2. Con los funcionarios de carrera administrativa desplazados por razones de violencia ordenada por la Comisión Nacional del Servicio Civil (Art. 52 Ley 909 de 2004). 3. Con la persona de carrera administrativa a la cual se le haya suprimido el cargo y que hubiere optado por el derecho preferencial a ser reincorporado a empleos iguales o equivalentes, conforme con las reglas establecidas en el citado decreto y de acuerdo con lo ordenado por la Comisión Nacional del Servicio Civil. 4. Con la persona que ocupe el primer puesto en la lista de elegibles vigente para el cargo y entidad respectiva. 5. Con la persona que ocupe el primer puesto en la lista de elegibles vigente conformada con ocasión de un concurso general. 6. Con la persona que haga parte del Banco de Lista de Elegibles según lo establezca la Comisión Nacional del Servicio Civil. <p>Finalmente, de no ser posible la provisión del cargo en el citado orden, se realizará con quien ocupe el primer lugar en el proceso de selección que se efectuó en la entidad.</p> <p>*La Oficina de Talento Humano envía un oficio de notificación de nombramiento, donde se le solicita a la persona su manifiesto para aceptar el nombramiento en el cargo a proveer. A este oficio se le anexa listado de requisitos a cumplir para el respectivo nombramiento.</p> <p>*La persona designada deberá tomar posesión dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de aceptación, término que podrá prorrogarse si el designado no residiere en el lugar del empleo, o por causa justificada a juicio de la autoridad nominadora. Esta prórroga no podrá exceder de noventa (90) días y deberá constar por escrito.</p> <p>*Se recibe de la persona la respuesta de aceptación del nombramiento y los requisitos solicitados, se revisa el estado e información básica de los documentos, organizándola y clasificándola según las normas de archivo.</p> <p>*Se debe tener en cuenta los tiempos estipulados de cumplimiento, por la Comisión Nacional del Servicio Civil, en el caso de los cargos a proveer por concurso de méritos.</p> <p>*Los soportes anexos a la carta de aceptación de nombramiento deben ser actualizados, a aquellos que aplica.</p> <p>* Los documentos a solicitar son: Formato Hoja de Vida DAFP, Declaración de Bienes y Rentas, Fotocopia del Documento de identificación, Libreta Militar, si aplica, Certificado de Antecedentes Disciplinarios, Certificado de Antecedentes Fiscales, Soportes documentales de estudios y experiencia que acrediten los requisitos del cargo, Valoración médica, Copia Tarjeta Profesional, Estampillas de conformidad a lo establecido según ordenanza, en su momento.</p>	<p>*Resolución Lista de Elegibles. (si aplica)</p> <p>* Oficio Notificación de nombramiento.</p> <p>* Listado de requisitos</p> <p>* Respuesta aceptación del nombramiento.</p> <p>* Soportes anexos a carta de aceptación de nombramiento (Actualizados).</p> <p>*Decreto, Acta de Posesión del Servidor Público, Notificación del Acta.</p>	<p>Secretaría General/ Técnico Talento Humano</p>

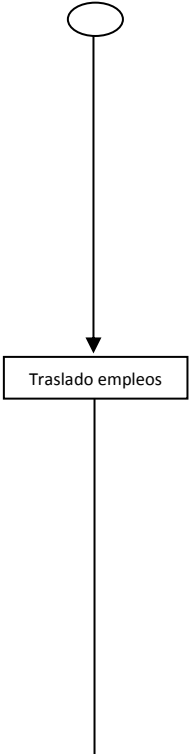
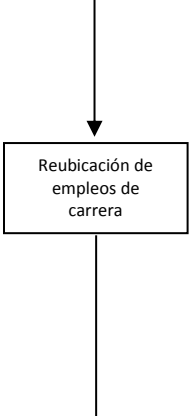

DOCUMENTO CONTROLADO



CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>Provisión de empleos de Carrera Administrativa</p>	<p>*En el caso de nombramientos en periodo de prueba como producto del concurso de méritos, se deberá presentar Resolución por medio de la cual conforma la lista de elegibles para ocupar dicho cargo, expedida por la Comisión Nacional del Servicio Civil.</p> <p>*En el caso de que no se presente la totalidad de los documentos solicitados, la Oficina Talento Humano no recibirá la misma.</p> <p>* Se elabora Decreto y Acta de posesión del servidor público, los cuales deben tener las firmas del Contralor Municipal, y el visto bueno de la Oficina Jurídica, se notifica a la Comisión Nacional del Servicio Civil, teniendo en cuenta que se deben establecer los compromisos laborales para iniciar en periodo de prueba durante 6 meses.</p> <p>*Ningún empleado entrará a ejercer su cargo sin prestar juramento de respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes, y de desempeñar los deberes que le incumben. De este hecho deberá dejarse constancia por escrito en acta firmada.</p> <p>*La omisión del cumplimiento de cualquiera de los requisitos que se exigen para la posesión no invalidará los actos del empleado respectivo, ni lo excusa de responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>*Desde el momento en que la persona designada toma posesión del empleo adquiere la calidad de empleado público. Tal calidad se conserva hasta el momento en que se configure cualquiera de las causales de retiro del servicio y se produzca el cese definitivo de funciones públicas.</p> <p>*En el evento de realizarse la provisión a través de nombramiento en período de prueba, sólo hasta que se produzca la calificación satisfactoria de dicho período se entiende que está provisto definitivamente el cargo, en razón a que puede darse el caso de una calificación insatisfactoria o que el nombrado no lo culmine (inciso 2º numeral 5º del artículo 31 de la Ley 909 de 2004).</p> <p>*Una vez finalizado el periodo de prueba, el Jefe Inmediato evalúa los compromisos laborales establecidos anteriormente por el Servidor Público, determinando la aprobación o la no aprobación, en caso de aprobarlo se realiza Acta de Posesión y se envía a la Comisión Nacional del Servicio Civil anexando la documentación requerida, en caso contrario se le notifica al funcionario que no adquirió los derechos de carrera, procediendo a su desvinculación y notificando a la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC.</p> <p>NOMBRAMIENTO EN PROVISIONALIDAD</p> <p>* Los cargos de carrera administrativa también pueden proveerse de manera transitoria mediante encargo o nombramiento provisional. El encargo recae en personal con derechos de carrera y el nombramiento provisional con personal que no haya sido sometido a un proceso de selección.</p> <p>*Los términos de las mismas varían dependiendo de si el cargo es de carrera administrativa o de libre nombramiento y remoción.</p> <p>*De igual manera, los empleos públicos se pueden proveer de manera temporal mediante las figuras del supernumerario o de empleos temporales.</p>		<p>Secretaría General/ Técnico Talento Humano</p>

DOCUMENTO CONTROLADO

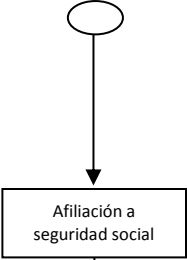

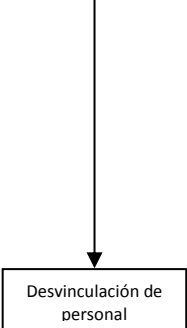

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>Provisión de empleos de Carrera Administrativa</p>	<p>SUPERNUMERARIOS</p> <p>*Los Supernumerarios se vinculan atendiendo las necesidades de servicio, para suplir vacancias temporales de los empleados públicos, en especial en casos de licencias o vacaciones, así como para desarrollar actividades de carácter netamente transitorio, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 83 del Decreto 1042 de 1978.</p> <p>*El Profesional Universitario de la Oficina de Talento Humano, envía oficio a la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC, solicitando permiso para proveer un empleo, de acuerdo a lo establecido en la circular No. 005 del 2012.</p> <p>*La Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC envía respuesta manifestando su aceptación o rechazo para el permiso.</p> <p>*Si la Comisión otorga el permiso, se solicitan los documentos al interesado para proceder a su vinculación, se revisa el estado e información básica de los documentos, organizándola y clasificándola según las normas de archivo.</p> <p>* Se elabora Decreto y Acta de posesión del servidor público, los cuales deben tener el visto bueno del Jefe Jurídico, el Contralor Municipal y el funcionario, estos documentos son enviados a La Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC.</p> <p>* Para las vinculaciones de empleo provisional en vacancias temporales, se procede a elaborar Decreto y Acta de posesión del servidor público, los cuales deben tener visto bueno del Jefe Jurídico, y la firma del Contralor Municipal y el funcionario en cuestión.</p> <p>* En el caso del empleo en periodo fijo (Contralor Municipal), presenta el acta de posesión registrada ante el notario público.</p>	<p>* Oficio de solicitud a la CNSC.</p> <p>* Oficio de Autorización.</p> <p>* Documentos Solicitados.</p> <p>* Decreto y Acta de Posesión.</p> <p>* Registro Notarial de posesión (Cargo Periodo Fijo-Contralor)</p>	<p>Secretaría General/ Técnico Talento Humano</p>
H		<p>Provisión de empleos de Carrera Administrativa</p>	<p>EMPLEOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN.</p> <p>*De conformidad con la Ley 909 de 2004, los empleos de libre nombramiento y remoción serán provistos por nombramiento ordinario, previo el cumplimiento de los requisitos exigidos para el desempeño del empleo y el procedimiento establecido en esta ley.</p> <p>*La vinculación, depende de la voluntad del empleador, quien goza de cierta discrecionalidad y libertad para designar a personas que considera idóneas para la realización de ciertas funciones, siempre que no incurra en arbitrariedad por desviación de poder.</p> <p>* Los documentos a solicitar son: Formato Hoja de Vida DAFP, Declaración de Bienes y Rentas, Fotocopia del Documento de identificación, Libreta Militar, si aplica, Certificado de Antecedentes Disciplinarios, Certificado de Antecedentes Fiscales, Soportes documentales de estudios y experiencia que acrediten los requisitos del cargo, Valoración médica, Copia Tarjeta Profesional, Estampillas de conformidad a lo establecido según ordenanza, en su momento.</p> <p>*En el caso de que no se presente la totalidad de los documentos solicitados, la Oficina Talento Humano no recibirá la misma.</p> <p>* Para las vinculaciones de empleo de libre nombramiento y remoción, se procede a elaborar Decreto y Acta de posesión del servidor público, los cuales deben tener visto bueno del Jefe Jurídico, y la firma del Contralor Municipal y el funcionario en cuestión.</p>		<p>Secretaría General/ Técnico Talento Humano</p>



DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>Traslado</p>	<p>*Se produce cuando se provee un cargo en vacancia definitiva con un empleado en servicio activo, observando que el empleo a proveer tenga funciones afines al que desempeña, de la misma categoría y para el cual se exijan requisitos mínimos similares.</p> <p>También hay traslado cuando la entidad hace permutas entre empleados que desempeñen cargos de funciones afines o complementarias, que tengan la misma categoría y para los cuales se exijan requisitos mínimos similares. De acuerdo con el citado Decreto 1950 de 1973, las características del traslado son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cargo al que se va a trasladar el empleado debe estar vacante en forma definitiva • Los empleos deben ser de la misma categoría y tener funciones y requisitos afines o similares. • Los traslados o permutas podrán hacerse dentro de la misma entidad o de un organismo a otro. • Para realizar los traslados entre entidades, los jefes de cada una de éstas deberán autorizarlos mediante acto administrativo. • El traslado se puede hacer por necesidades del servicio, siempre que ello no implique condiciones menos favorables para el empleado. • Podrá hacerse también cuando sea solicitado por los funcionarios interesados, siempre que el movimiento no cause perjuicios al servicio. • Se deben conservar los derechos de carrera y de antigüedad en el servicio. 	<p>* Oficio de Notificación</p> <p>* Resolución</p>	<p>Secretaría General/ Técnico Talento Humano</p>
H		<p>Reubicación de empleos</p>	<p>Tiene como finalidad ubicar el personal y distribuir los empleos en las áreas que se requieran dentro de las plantas de personal global, de acuerdo con los perfiles requeridos para el ejercicio de las funciones, la organización interna, las necesidades del servicio y los planes, programas y proyectos trazados por la entidad. De tal manera, la administración podrá distribuir los empleos y ubicar el personal, de acuerdo con los perfiles requeridos para el ejercicio de las funciones, la organización interna, las necesidades del servicio y los planes, programas y proyectos trazados por la entidad. Se debe tener en cuenta la viabilidad de la reubicación de los empleos tratándose de planta de personal global; sobre este aspecto se precisa que dicha figura no podrá darse entre entidades, sino que se trata del manejo de personal de la entidad.</p>	<p>* Oficio de Notificación</p> <p>* Resolución</p>	<p>Secretaría General/ Técnico Talento Humano</p>
H		<p>Afiliación a entidades de seguridad social</p>	<p>* Debe realizarse la afiliación a las entidades de seguridad social, de acuerdo a lo solicitado por el servidor público, para el caso de la afiliación a la Administradora de Riesgos Laborales, se realizará con la entidad en la que se encuentre afiliada la CMT.</p> <p>* Teniendo en cuenta la información suministrada por el servidor público, el técnico administrativo del área de talento humano procede a contactar a los profesionales de las diferentes entidades de Seguridad social, para que realicen asesoría, el diligenciamiento y firma de los formatos para el respectivo ingreso, (Se llevará a cabo el proceso de afiliación de acuerdo a las normas vigentes y a las políticas internas de las entidades de seguridad social en cuestión, quienes serán las encargadas de determinar los requisitos a presentar, y las condiciones para realizar la vinculación del servidor público).</p>	<p>* Afiliación EPS.</p> <p>* Afiliación AFP.</p> <p>* Afiliación CCF</p> <p>* Afiliación ARL</p>	<p>Secretaría General/ Técnico Talento Humano</p>


	PROCEDIMIENTO VINCULACION Y DESVINCULACION DEL PERSONAL	Código: P-112-03	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014		Página 6 de 7	

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Afiliación a entidades de seguridad social	<p>* En el caso de la afiliación a la caja de compensación familiar, el técnico administrativo del área de Talento Humano procede a diligenciar el formulario de afiliación, al cual se le anexan los documentos del grupo familiar, (cuando aplique), estos documentos deben ser entregados a la Caja de Compensación Familiar para la respectiva afiliación.</p> <p>Los anteriores documentos deben estar firmados por el empleado, el Secretario General y contar con el radicado de la EPS, AFP y la respectiva Caja de compensación familiar y presentarlo en la Oficina Talento Humano para ser archivado en su hoja de vida.</p>	<p>* Afiliación EPS.</p> <p>* Afiliación AFP.</p> <p>* Afiliación CCF</p> <p>* Afiliación ARL</p>	<p>* Secretaría General/Talento Humano.</p> <p>* Entidad Prestadora del Servicio EPS.</p> <p>* Entidad Prestadora del Servicio AFP.</p> <p>* Entidad Prestadora del Servicio ARL</p> <p>* Caja de Compensación Familiar</p>
		Registro en el programa de Nómina	<p>* El Técnico Administrativo de Talento Humano procede a extraer los datos básicos, estudios realizados, experiencia relacionada y perfil profesional del formato único de hoja de vida, necesarios para ser registrados en el programa de Talento Humano ASCII, de igual manera se registran las entidades de seguridad social elegidas por el servidor público.</p>	<p>* Registro en el programa ASCII de la hoja de vida del servidor público</p>	<p>* Técnico Administrativo Talento Humano.</p>
H		Desvinculación del personal	<p>Se puede presentar desvinculación de personal en los siguientes casos:</p> <p>a) Retiro voluntario, donde el servidor público emite su decisión dirigida al señor Contralor Municipal.</p> <p>b) Terminación del encargo o del permiso por la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC. Por la designación y aplicación de lista de elegible de la CNSC al encargo.</p> <p>c) No adquisición de derechos de carrera administrativa. No cumplir con los compromisos pactados durante el periodo de prueba.</p> <p>d) Faltas disciplinarias del servidor público. Aquellas dictaminadas por el Código Único Disciplinario y fallo en contra.</p> <p>e) Fallecimiento del servidor público</p> <p>* Dependiendo cada caso se realiza Resolución de desvinculación, la cual debe ser elaborada por el técnico administrativo de Talento Humano, revisada por el área Jurídica y aprobada por el Contralor Municipal, para su notificación, posteriormente se procede a realizar la liquidación definitiva en el programa de Talento Humano ASCII.</p> <p>La liquidación será enviada a la Secretaría General para su respectiva aprobación y posteriormente al área financiera, área que será encargada de realizar el respectivo pago o traslado.</p>	<p>* Resolución de Desvinculación.</p>	<p>* Secretaría General/Talento Humano.</p> <p>Oficina Jurídica.</p> <p>Despacho del Contralor Alcalde</p>
H		Liquidación de prestaciones sociales	<p>* Los servidores públicos deben presentar informe de gestión y acta de archivo e inventarios para el respectivo paz y salvo, de igual manera los funcionarios que tengan a cargo personal en carrera administrativa deben haberle realizado la correspondiente evaluación de desempeño laboral; una vez hagan entrega formal de estos documentos en el área de Talento Humano, se procede a realizar liquidación de las prestaciones sociales, (para mayor comprensión mirar el procedimiento de Liquidación de prestaciones sociales P-112-04), en el caso de las cesantías se emite una Resolución donde se autoriza el retiro de las mismas en el respectivo fondo que aplique, si el funcionario así lo decide.</p>	<p>* Informe de Gestión</p> <p>* Acta de Archivo</p> <p>* Acta de Inventario,</p> <p>* Paz y Salvo,</p> <p>* Evaluación de Desempeño Laboral</p> <p>* Resolución.</p> <p>* Liquidación prestaciones laborales</p> <p>* Historia Laboral</p>	<p>* Secretaría General/Talento Humano.</p>

	PROCEDIMIENTO VINCULACION Y DESVINCULACION DEL PERSONAL	Código: P-112-03	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 13 de febrero de 2014		Página 7 de 7	

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V A		Revisión de liquidación	<p>* El técnico administrativo de Talento Humano, procederá a entregar a la Secretaría General todos los documentos generados para la desvinculación del personal, incluida la liquidación de prestaciones sociales, para su respectiva revisión y/o verificación, en el caso de presentarse alguna anomalía se devolverá al técnico administrativo para su corrección; posteriormente se envía al área financiera para la cancelación o traslado de los dineros correspondientes al exfuncionario.</p> <p>* Una vez que se realice el pago de prestaciones sociales al servidor retirado, se le procede a enviar su historia laboral en el archivo de inactivos.</p>	<p>* Paz y Salvo, * Resolución. * Liquidación prestaciones laborales * Historia Laboral</p>	* Secretaría General/Talento Humano.

6. DEFINICIONES:



- **AFILIACIÓN:** Ingreso de una persona dentro de una corporación o como miembro de la misma.
- **DESVINCULACIÓN:** Proceso de aceptación de renuncia, declaración de insubsistencia, retiro por muerto u orden judicial.
- **NOMBRAMIENTO:** Escrito en que se designa a alguien para un cargo u oficio.
- **NOMINA:** Documento en el que una empresa especifica el salario que recibe un empleado.
- **NOTIFICACION:** Comunicación oficial y formal de la resolución de una autoridad.
- **PRESTACIONES SOCIALES:** Servicios que el Estado, las instituciones públicas o las empresas privadas deben dar a sus empleados.
- **VINCULACIÓN:** Acto administrativo de incorporar a una persona en un cargo en la planta global.
- **TRÁMITE:** Cada uno de los estados o diligencias necesarios para resolver un asunto.
- **SEGURIDAD SOCIAL:** Conjunto de organismos, servicios e instalaciones dependientes del Estado que cubren algunas necesidades de la población, como la sanidad, las pensiones los subsidios entre otros.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
			Trámite Interno	Trámite externo
		* Interno: Servidores Públicos	* Vinculación de Funcionarios * Desvinculación de funcionarios	

10. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	13 de febrero de 2014

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
CONTRATISTA	SECRETARIA GENERAL	CONTRALOR MUNICIPAL

	PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y PRIVILEGIOS	Código: P-113-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de Marzo de 2014		Página 3 de 3	

1. PROCESO:

Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación TIC'S

2. BASE NORMATIVA:

Ver Normograma OD-113-02

3. OBJETIVO Y ALCANCE

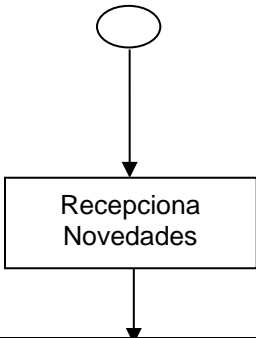
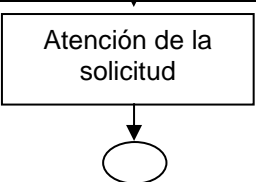
EL presente documento tiene como propósito describir las actividades necesarias para otorgar el acceso y privilegios a los funcionarios de la Contraloría Municipal al software (sistemas de información) con los que cuenta la entidad.



Inicia con la solicitud por parte de los funcionarios para el Acceso y Privilegios de los Sistemas de Información, o la novedad de personal de la oficina de Talento Humano, se evalúa y aprueba la solicitud para proceder a crear el usuario y brindar el acceso a las herramientas informáticas.

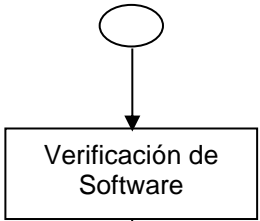
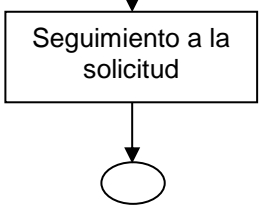
4. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Director y del personal técnico del proceso de las TIC a los cuales les compete la aplicación del siguiente procedimiento.

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Recepción de Solicitudes de Acceso	<ul style="list-style-type: none"> * Como mecanismo de control la Oficina de talento Humano envía al Departamento de las TIC reporte de novedades de personal en el momento que se presente, de tal forma las solicitudes de acceso recepcionadas solo serán aceptadas por el personal vinculado. * Se verifica que el reporte de novedad y el formato de solicitud de acceso contengan las respectivas firmas de los responsables de los procesos y se programan las visitas. 	<ul style="list-style-type: none"> *Reporte de novedades de personal *Control de acceso a usuarios F-113-09 	
H		Atención de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> * Se realiza atención conforme al procedimiento de soporte técnico * De igual forma si se ha solicitado la desinstalación de software se deberá plasmar la información en el formato F-113-17 	<ul style="list-style-type: none"> *Procedimiento soporte Técnico (P-113-02) *Registro de Desinstalación de Software F-113-17 	

	PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y PRIVILEGIOS	Código: P-113-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de Marzo de 2014		Página 4 de 3	

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V		Verificación de Software	* En los casos en que el funcionario cuente con propio hardware este deberá ser revisado, verificando el licenciamiento y software básico de seguridad antes de habilitar su acceso a la red institucional		
A		Seguimiento servicio a la prestación del servicio	* Se realiza revisión de la atención a todas las solicitudes recepcionadas, evidenciando la eficacia en el servicio.		

4. DEFINICIONES:

SISTEMA DE INFORMACIÓN: Conjunto de recursos de información, organizados para coleccionar, almacenar, procesar, mantener, usar, compartir, difundir, disponer, exhibir o transmitir información.



HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS: Se define como el software y hardware necesario para hacer posible el funcionamiento adecuado del Sistema de Información; En ellas es posible encontrar, paquetes de ofimática, impresoras y equipos de cómputo.

USUARIO: Es la persona autorizada para acceder a un Sistema de Información.

NOVEDAD DE PERSONAL: Se refiere a todo evento de vinculación, desvinculación, traslado, ausencia temporal por largos periodos de tiempo o que requieran de celebración de actos administrativos.



ASESOR: Persona del Departamento de las TIC designada para la atención de un requerimiento de soporte técnico.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Control de acceso a usuarios	F-113-09	* Interno: Servidores Públicos	Trámite Interno	Trámite externo
Registro de Desinstalación de Software	F-113-17		* Solicitud de servicio	
Procedimiento Soporte Técnico	P-113-02			
Reporte de Novedades de Personal				

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y PRIVILEGIOS</p>	<p>Código: P-113-01</p>	
		<p>Versión: 01</p>	
<p>Fecha de Aprobación: 03 de Marzo de 2014</p>		<p>Página 5 de 3</p>	

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	JAIME HUMBERTO QUESADA	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	Gestión TIC'S	CONTRALOR MUNICIPAL

CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	3 de marzo de 2014

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO	Código: P-113-02	
		Versión: 01	
	Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 1 de 3	

1. PROCESO:

Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación TIC'S

2. BASE NORMATIVA:

Ver Normograma OD-113-02

3. OBJETIVO Y ALCANCE

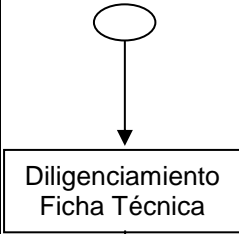
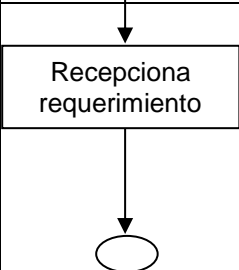
El presente documento tiene como propósito presentar de forma escrita el procedimiento para brindar apoyo y gestionar la solución a inconvenientes técnicos relacionados con el software y hardware de las oficinas de la Contraloría Municipal.

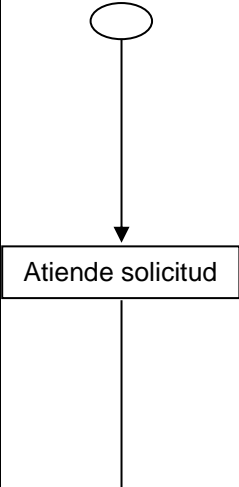
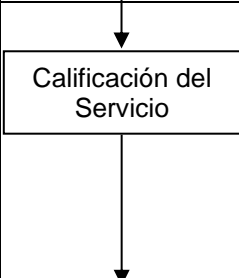
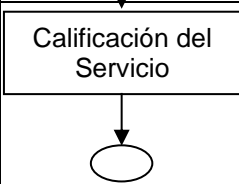
Inicia con la recepción y/o registro de las solicitudes de solicitud de servicio enviadas por los funcionarios y contratistas de la Contraloría Municipal de Tuluá, continua con la prestación del servicio de soporte técnico brindado por el personal de las TIC y finaliza con la calificación del servicio por parte del usuario.

4. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Director y personal técnico del Proceso de las TIC a los cuales les compete la aplicación del siguiente procedimiento.



5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Diligenciamiento fichas técnicas equipo de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> * Se realiza el diligenciamiento de la ficha técnica a cada equipo de cómputo en el momento de ser adquirido por la entidad, con la finalidad de tener la hoja de vida del PC. * Se realiza visita por parte del personal del Departamento de las Tic para realizar lista de chequeo para el acondicionamiento del PC. 	<ul style="list-style-type: none"> * Formato Ficha Técnica del PC Ficha F-113-12 * Formato Lista de Chequeo para el Acondicionamiento del PC F-113-10 	Departamento de las TIC
H		Recepción de solicitudes de soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> * Las solicitudes manifestadas por los usuarios de la entidad deben enviarse de forma electrónica y en forma física a través del formato F-113-16 <p>NOTA: Cuando los requerimientos sean sobre cambios en los sistemas de información las solicitudes deberán ser firmadas (autorizadas) por los jefes de área.</p>	* Formato de solicitud de servicio F-113- 16	Usuarios de la entidad

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		Atención de solicitudes	<p>Se realiza visita por parte del personal del Departamento de las Tic de acuerdo a la prioridad asignada por el usuario y se realiza diagnóstico de la situación o solicitud manifestada y dependiendo de los resultados ejecuta lo siguiente:</p> <p>*Realiza las acciones correspondientes para dar solución atendiendo inmediatamente el caso soportando los siguientes formatos F-113-10 y F-113-11</p> <p>*Realiza solicitud a Proveedores y Fabricantes (Terceros) en los casos que implican un requerimiento adicional o un trámite de garantía y se diligencia el formato para su seguimiento.</p>	<p>*Formato Lista de Chequeo para el Acondicionamiento del PC F- 113-10</p> <p>*Formato Soporte Técnico F-113-11</p> <p>*Formato Bitácora de Servicios prestados F-113-19</p>	Departamento de las TIC
V		Calificación del servicio por parte del Usuario.	<p>*El personal de las Tic inmediatamente después de brindar el soporte técnico entrega al usuario el formato F-113-11 o F-113-19 para que realice la calificación del servicio</p> <p>*En los casos de haberse remitido el requerimiento a terceros, se deberá dejar la observación en la calificación.</p>	<p>* Formato Soporte Técnico F-113-11</p> <p>*Formato Bitácora de Servicios prestados F-113-19</p>	Usuarios de la entidad
H		Análisis de las calificaciones	<p>* Se realiza medición de la demanda de solicitudes en comparación con la oportunidad y efectividad del servicio y se toman las acciones correspondientes para la mejora.</p>	<p>* Indicadores</p> <p>* Base de datos</p>	Departamento de las TIC

6. DEFINICIONES:



- USUARIO: Es la persona autorizada para acceder a un servicio tecnológico y/o Sistema de Información.
- ASESOR: Persona del Departamento de las TIC designada para la atención de un requerimiento de soporte técnico.
- PRIORIDAD: Característica de la solicitud que indica la diligencia con la que debe ser atendida.
- TERCEROS: Conjunto de personas que no pertenecen al Departamento de las TIC y que colaboran en la solución de una solicitud.

	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO	Código: P-113-02	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014		Página 3 de 3	

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Ficha Técnica del PC	F-113-12	* Interno: Servidores Públicos	Trámite Interno	Trámite externo
Lista de Chequeo para el Acondicionamiento del PC	F-113-10		* Solicitud de servicio	
Solicitud de servicio	F-113-16			
Soporte Técnico	F-113-11			
Indicadores y Bases de Datos				

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	JAIME HUMBERTO QUESADA	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	Gestión TIC'S	CONTRALOR MUNICIPAL

CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	3 de marzo de 2014
2	Integración Formato F-113-19	28 de septiembre de 2016

	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Código: P-113-03	
		Versión: 01	
	Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 1 de 3	

1. PROCESO:

Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación TIC'S

2. BASE NORMATIVA:

Ver Normograma OD-113-02

3. OBJETIVO Y ALCANCE:

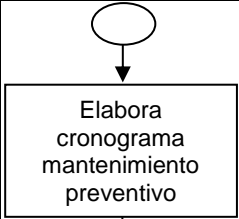
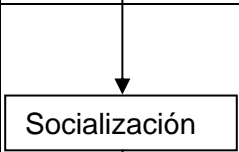
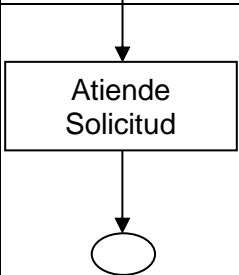
El presente documento tiene como propósito presentar de forma escrita el procedimiento para realizar actividades y mantener en condiciones óptimas de operación, los bienes o equipos informáticos, con el fin de contribuir al cumplimiento oportuno del desempeño laboral de la Contraloría Municipal.

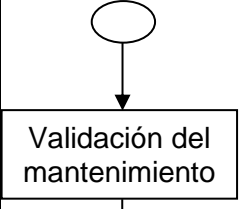
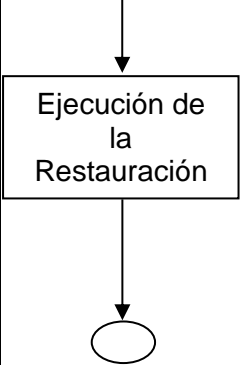
Inicia con la elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo de los bienes informáticos de las diferentes oficinas y termina con su ejecución.

4. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Director y personal técnico del Proceso de las TIC a los cuales les compete la aplicación del siguiente procedimiento.

5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Se elabora el cronograma de mantenimiento preventivo para los bienes informáticos	* El personal adscrito al Departamento de las TIC realiza la priorización de los equipos de cómputo teniendo en cuenta su vida y uso y la ficha técnica del PC.	*Programa Anual de Mantenimiento de Equipos y Servidores F- 113-03	
H		Socialización de Mantenimiento	*Se debe divulgar la programación del mantenimiento de equipos a través de los Diferentes mecanismos de divulgación y socialización que tenga la entidad para conocimiento general.	*Programa Anual de Mantenimiento de Equipos y Servidores F-113-03	
H		Ejecución de Mantenimiento	* Se realiza el mantenimiento de acuerdo a lo programado dejando documentado en el registro de mantenimiento los resultados y las sugerencias en los cambios necesarios en el equipo, lo cual debe remitirse a la Secretaria General para el proceso de compra.	* Programa Anual de Mantenimiento de Equipos y Servidores F-113-03 * Reporte Mantenimiento equipos de cómputo F113-04	

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V		Validación de los resultados del mantenimiento	* El usuario recibe a satisfacción después de previa revisión y tiene un día para que reporte cualquier anomalía	*Reporte mantenimiento equipos de cómputo F113-04	
A		Elaboración de restauración de equipos y servidores	<ul style="list-style-type: none"> * Se realiza restauración de los equipos o periféricos que se requieran como resultado del mantenimiento realizado. * Se realiza programación con los proveedores para la actualización de software. *Igualmente de acuerdo al registro de mantenimientos realizados y la ficha técnica se establece el cambio de equipos. * En el caso de ser restauración de equipos se realizarán en días laborales. * En el caso de ser restauración de servidor se debe realizar en día no laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ficha técnica F-113-12 * Programa anual de Restauración de servidores y equipos F-113-01 	

6. DEFINICIONES:

BIEN INFORMÁTICO: Equipo que sirve para realizar el procesamiento o emisión de información. El tipo de bienes informáticos que se incluyen dentro del mantenimiento preventivo son: Computadores (Monitor, Teclado y Mouse), Servidores, Impresoras, Scanner y Dispositivos de red.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Conjunto de acciones que se aplican a los bienes informáticos para disminuir el riesgo de fallas en su operación

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Programa Anual de restauración de servidores y equipos	F-113-01	* Interno: Servidores Públicos	Trámite Interno Trámite externo	
Programa Anual de Mantenimiento de Equipos y Servidores	F-113-03			
Reporte mantenimiento equipos de computo	F-113-04		* Prestación de servicio de mantenimiento	
Ficha técnica	F-113-12			



**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO**

Código:
P-113-03
Versión: 01





Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014

Página 3 de 3

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	JAIME HUMBERTO QUESADA	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	Gestión TIC'S	CONTRALOR MUNICIPAL

CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	3 de marzo de 2014

	PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION	Código: P-100-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: Marzo 12 de 2015		Página 1 de 3	


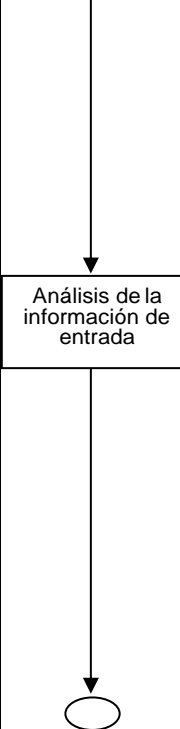
DOCUMENTO CONTROLADO



1. PROCESO:
Proceso Estratégico: Direccionamiento Estratégico

2. BASE NORMATIVA:
Numeral 5.6 NTCGP1000:2009

3. OBJETIVO Y ALCANCE
<p>Establecer los lineamientos y directrices para realizar la Revisión por la Dirección, de tal forma que permita revisar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Tulua.</p> <p>Inicia desde la programación de la Revisión por la Dirección, su ejecución, establecimiento de acuerdo a los resultados obtenidos de plan de mejoramiento y seguimiento de las acciones realizadas.</p>

4. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad del Representante de la Dirección, de los diferentes líderes de procesos, el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

5. CONTENIDO:					
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		Programar la revisión de la Dirección	Anualmente el Representante de la Dirección programa la Revisión al Sistema Integrado de Gestión, para lo cual informa a cada Líder de proceso sobre su programación; así como de la información que se requiere que suministren y que sea presentada en el comité.	Oficio o Correo electrónico	Representante de la Dirección
		Recopilar y Analizar la Información de entrada para la Revisión de la Dirección	<p>Analizan los datos de entrada que le corresponde a su proceso, tomando como fuente de información :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de avance en la implementación de las acciones tomadas frente a los hallazgos de las auditorías realizadas al proceso. • Grado de cumplimiento de los indicadores definidos para el proceso. • Grado de conformidad de los productos y servicios brindados, relacionados con el proceso (producto o servicio no conforme), solo para procesos misionales. • Estado de avance en la implementación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora para el proceso. • Estado de actualización de los riesgos (cambio del estado del riesgo con respecto al año anterior, frente a la valoración y como producto de la implementación de los controles y de la eficacia de las acciones tomadas), así mismo, el estado de las acciones preventivas tomadas para el control de los mismos. • Nivel de percepción de la comunidad frente a la satisfacción con la entrega de los productos y/o servicios. Responsable: Proceso de Atención a la Ciudadanía. 	Informes por cada uno de los procesos	Líderes de los procesos de la CMT



	PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION	Código: P-100-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: Marzo 12 de 2015		Página 2 de 3	

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P			<p>• Informe sobre el estado de la atención de las Peticiones, quejas, Reclamos y Sugerencias. Además de las anteriores variables, cada Líder de proceso entregara la relación de cambios que podrían afectar al Sistema Integrado de Gestión y las alternativas de respuesta a dichos cambios, así como las recomendaciones para la mejora de dicho sistema.</p> <p>El resultado del análisis de toda la información anterior, será cerrado en el software solución para la consolidación del informe para la revisión por la dirección, en la fecha estipula en la respectiva convocatoria.</p>		
H	 	Realizar la reunión de la Revisión de la Dirección	El Representante de la Dirección realiza presentación del orden del día y de los integrantes del Comité del Sistema Integrado de Gestión, De igual manera cada uno de los líderes de proceso realizan presentación de la información de entrada para la Revisión por la Dirección, con el fin de revisar el desempeño de cada uno de los procesos que conforman el SIGECOT y tomar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo.	Control de Asistencia	Representante de la Dirección
	 	Registrar los resultados de la Revisión por la Dirección	<p>*Elabora el acta de la reunión de Revisión por la Dirección, incluyendo el análisis de cada ítem de la información de entrada, las decisiones tomadas y los responsables para la implementación de las acciones para el mejoramiento definidas.</p> <p>*El acta debe contener las correspondientes conclusiones, indicando la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>*El acta deberá ser firmada por cada uno de los integrantes del Comité del SIGECOT.</p>	Acta	Secretaria del Despacho del Señor Contralor
	 	Socializar el plan de mejoramiento	Socializan con los servidores públicos que intervienen en el proceso, el plan de mejoramiento que se obtuvo como resultado de la Revisión por la Dirección y se aseguran de tomar las acciones que les corresponda.	Control de Asistencia Acta	Líderes de los procesos de la CMT
V y A	  	Efectuar seguimiento al plan de mejoramiento de la Revisión por la Dirección	Efectúa seguimiento a los compromisos asociados a las acciones propuestas en la Revisión por la Dirección, de acuerdo con las fechas establecidas en el plan de mejoramiento y según lo establecido en los procedimientos para las acciones correctivas, preventivas y de mejora	Informe de seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno

6. DEFINICIONES:



- * **Conveniencia:** Grado en que se ajusta el SGC a los propósitos de la Contraloría Municipal de Tuluá.
- * **Adecuación:** Grado en que las disposiciones planificadas son suficientes para cumplir los requisitos, política y objetivos.
- * **Eficiencia:** Indicador que mide el uso de los recursos para generar los Productos del Plan de Desarrollo. - Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- * **Eficacia:** Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Es eficaz cuando se está implementando lo definido en el SGC, cuando la mayoría de los indicadores alcanzan los resultados esperados.
- * **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION</p>	Código: P-100-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: Marzo 12 de 2015		Página 3 de 3	

DOCUMENTO CONTROLADO

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/ USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
			Trámite Interno	Trámite externo
		* Interno: Servidores Públicos		
10. CONTROL DE CAMBIOS:				
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN		FECHA	
1	Elaboración procedimiento			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLÓN VALENCIA
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	CONTRALOR MUNICIPAL

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS INTEGRALES</p>	Código: P-140-01	
		Versión: 01	
	Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 1 de 8	

1. PROCESO:

Proceso de Control y Evaluación

2. BASE NORMATIVA:

Ver Normograma del Proceso

3. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la metodología para verificar y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad SIGECOT en la Contraloría Municipal y permitir su mejoramiento continuo.


Este procedimiento inicia desde la planeación de la auditoría, el desarrollo de la misma, revisión de los resultados, elaboración de los informes respectivos y seguimiento al plan de mejoramiento.


4. RESPONSABILIDADES:

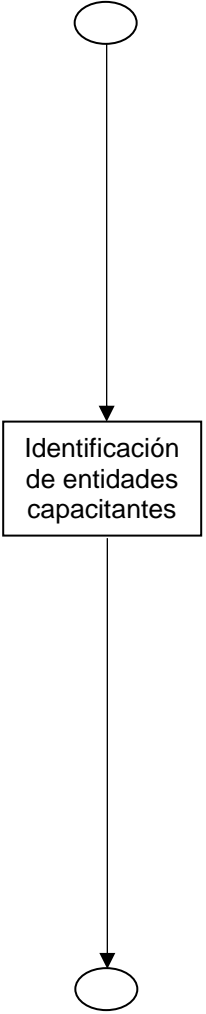
Es responsabilidad del Jefe de la Oficina de Control Interno, Secretaria General (SIGECOT), Auditores Internos y auditados el cumplimiento de este procedimiento, el cual aplica al Sistema de Gestión de la Calidad SIGECOT en la Contraloría Municipal.

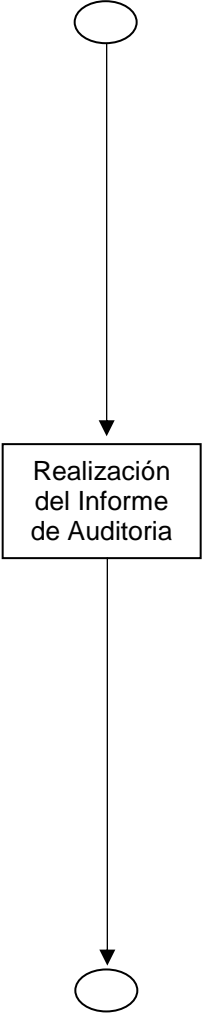
El Jefe de Control Interno y Auditor líder son los responsables por la planificación de las auditorías y la elaboración del programa de auditorías.

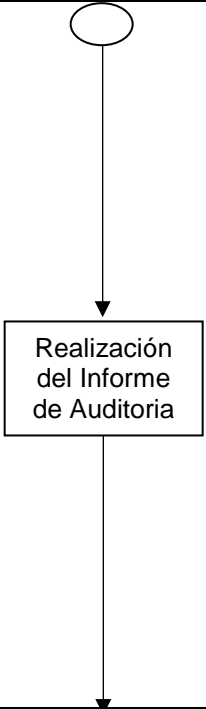

5. CONTENIDO:

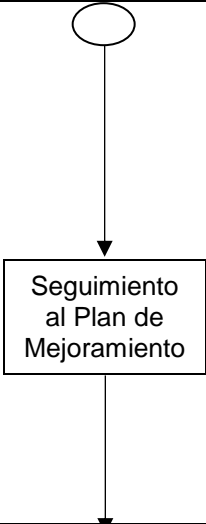
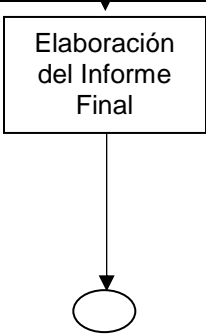
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		<p>ELABORACIÓN DEL PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIA</p> <ul style="list-style-type: none"> *Definir el objetivo y el alcance de la auditoria *Definir metodología de la auditoría *Definir fechas de auditorías *Definir auditor líder y Equipo Auditor para cada proceso a auditar *Establecer la estructura documental que soporta el proceso a auditar. *Definir los requisitos de la norma para cada proceso *La Oficina de Control Interno podrá realizar auditorías imprevistas cuando se requiera o direccionadas por el Contralor y que no se encuentren detalladas en el programa y plan de auditorías. 	<ul style="list-style-type: none"> * La elaboración del programa y plan de auditoria estará a cargo del Jefe de la Oficina de Control Interno y su equipo de trabajo el cual será socializado al Comité Coordinador de Control Interno * Incluir todos los procesos para ser auditados. * Verificar que el equipo auditor y el Líder de la auditoría tengan la formación mínima requerida. * Actualizar el equipo auditor en las normatividad GP1000 y MECI. * Tener en cuenta todos los numerales de norma GP1000 y el Meci para establecer cuales aplican al proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> * Programa de Auditoria F-140-01 * Plan de auditoria F-140-02 	<ul style="list-style-type: none"> * Equipo de trabajo Oficina de Control Interno * Comité Coordinador de Control Interno * Procesos Auditados

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		<p>PREPARACION AUDITORIA PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS INTEGRALES</p> <p>Describir la metodología para verificar y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad SIGECOT y permitir su mejoramiento continuo.</p> <p>3. RESPONSABLE:</p> <p>4. DEFINICION: Ver definiciones de la norma NTCGP 1000:2009</p> <p>5. BASE LEGAL Y NORMATIVA: Ver Normograma Proceso de Seguimiento y Control</p> <p>FLUJOGRAMA</p> <p>*Presentación del programa y plan de auditoria: Se presenta al Comité Coordinador de Control Interno para su evaluación, ajuste, y aprobación.</p> <p>*Socialización del programa y plan de auditoria a:</p> <p>1. Responsables de los procesos (Auditados): Para preparación de visita documental, esta socialización podrá realizarse por medio de correo electrónico.</p> <p>*Preparar listas de chequeo: Teniendo en cuenta los documentos que soportan cada proceso, la NTC ISO 9001:2000, MECI 1000:2005, NTCGP1000:2004 y el normograma que le aplique.</p>	<p>* Verificar que el Programa y Plan de Auditoria haya sido aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno.</p>	<p>*Acta de reunión Comité Coordinador Control Interno.</p> <p>*Listado de Asistencia</p> <p>* Correo Interno De socialización</p>	<p>Secretaría General/Talento Humano</p>

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA</p> <p>*Reunión de apertura: ésta debe ser de manera cordial recordando al auditado lo establecido en el Programa y Plan de Auditoria, el lenguaje debe ser sencillo donde se cree un ambiente de confianza, se escuche atentamente y se utilicen las expresiones corporales y demás atributos que se deban tener en cuenta para una auditoría óptima y se diligencia el formato F-140- 03 Acta de Apertura.</p> <p>*Realización de labores en sitio: Se consulta la parte documental, registros, se visita sitios de trabajo, se encuesta al personal responsable del proceso y dependencias adscritas.</p> <p>*Determinación de hallazgos: Se deben determinar si los hallazgos encontrados corresponden a No conformidades mayores, menores o aspectos por mejorar y darlos a conocer al responsable del proceso para garantizar el derecho de contradicción; en caso de no llegar a un acuerdo sobre los hallazgos se deja observación y se notifica a la Alta Dirección para que dirima el caso.</p> <p>*Realización de la reunión de cierre: De manera cordial, se da fin a la reunión comunicando de manera informal resultados de la auditoría y se diligencia el formato F-140-05 Acta de Cierre.</p> <p>*Evaluación de la Auditoria: Al finalizar la auditoria el grupo auditor entrega a los auditados el formato F-140-07 con la finalidad de conocer las evaluaciones de la auditoria y el manejo de la misma y así implementar acciones de mejoramiento.</p>	<p>*Revisar de manera puntual documentos y registros en el proceso.</p> <p>*Contar con el mapa de procesos de la entidad. Conocer el listado de servidores públicos del proceso.</p>	<p>*Acta de Apertura F-xx-03</p> <p>*Listas de chequeo Formato F-140-04</p> <p>*Acta de Cierre F-140-05</p> <p>*Informe de Auditoria Formato F-140-06 Evaluación Auditoria F-140-07</p>	<p>*Equipos auditores</p> <p>*Todos los procesos</p>



CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>INFORME DE AUDITORIA.</p> <p>*Realización del informe de auditoría: El equipo auditor es responsable de realizar el informe de auditoría en el formato F-140-06 el cual debe ser enviado al auditado dentro del plazo establecido.</p> <p>*Socialización del Informe: El responsable o Jefe del proceso auditado deberá socializar el informe a su equipo de trabajo.</p> <p>*Diligenciamiento del Plan de Mejoramiento por el proceso Auditado: Para tener una mejor trazabilidad el auditado debe diligenciar las siguientes casillas del Formato de Informe de Auditoria F-140-06: -Las causas de las No Conformidades y/o Aspectos por Mejorar. -Las acciones a tomar para el cierre de éstos. -El costo de la implementación de la acción si aplica. -El plazo máximo para la implementación de las acciones a tomar El responsable de aplicar las acciones de mejora.</p>	<p>* El formato Informe de Auditoria F-140 06 se compone de 3 Ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de Auditoria: El cual es diligenciado por el equipo auditor. Plan de Mejoramiento: Diligenciado por el proceso auditado. Seguimiento: Realizado por la Oficina de Control Interno: <p>*Verificar que el informe cubra el alcance del Plan y Programa de Auditoria. *Constatar que todas las No Conformidades y aspectos por mejorar se encuentren incluidas en el informe y que contengan las respectivas acciones correctivas y de mejora. El plazo establecido para que el equipo auditor envíe el informe de auditoría a los auditados será de 8 días hábiles y este deberá ser enviado por correo electrónico al Jefe del proceso auditado; en el caso de que el proceso auditado este conformado por varias dependencias, se enviara a cada uno de los Responsables.</p>	<p>* Informe de Auditoria F140-06</p> <p>*Listas de chequeo F-140-04</p> <p>Correos Internos</p>	<p>*Equipos auditores</p> <p>*Procesos auditados.</p> <p>Oficina de Control Interno</p>

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>INFORME DE AUDITORIA.</p>	<p>* El auditado tiene 8 días hábiles para devolver el plan de mejoramiento a la Oficina de Control Interno quien debe revisar que las causas y las acciones a tomar sean viables para eliminar los hallazgos, las cuales no deben exceder un término de cumplimiento de 6 meses, en el caso que no lo sean deberá ser devuelto al proceso auditado para su ajuste en un término no mayor a 5 días hábiles. *Si se presentan inconsistencias en el plan de mejoramiento, el auditado tiene 5 días hábiles para presentar a la Oficina Asesora de Control Interno los ajustes.</p>	<p>*Informe de Auditoria F140-06 *Listas de chequeo F-140-04 *Correos Internos</p>	<p>*Equipos auditores *Procesos auditados. *Oficina de Control Interno</p>
V		<p>REVISIÓN DE RESULTADO DEL PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORÍA</p> <p>Verificación: La Oficina de Control Interno verifica el cumplimiento del Programa y Plan de Auditoria, teniendo en cuenta las fechas establecidas y los procesos auditados.</p>		<p>* Programa de Auditoria F-140 01 *Plan de auditoria F-140-02</p>	<p>* Jefe Oficina de Control Interno y equipo de trabajo * Comité Coordinador de Control Interno</p>

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V		<p>SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO.</p> <p>Oficina de control interno: Con el plan de mejoramiento suscrito por el proceso auditado, se deberá establecer la fecha de seguimiento para evaluar si las acciones tomadas fueron eficaces y proceder al cierre de las No Conformidades o Aspectos por Mejorar.</p> <p>La Oficina de Control Interno para realizar el seguimiento a las acciones deberá tener en cuenta además de las fechas de cumplimiento establecidas por el proceso auditado, las causas externas que puedan presentarse y afecten directamente el respectivo seguimiento.</p>	<p>* El registro del seguimiento deberá emitirse al proceso auditado en un lapso no mayor a 8 días hábiles.</p>	<p>*Informe de Auditoria F-140-06</p>	<p>* Jefe Oficina de Control Interno y equipo de trabajo</p> <p>* Comité Coordinador de Control Interno</p> <p>* Procesos auditados.</p>
A		<p>PREPARACIÓN DE INFORME FINAL.</p> <p>Informe Final de Auditorías: La Oficina de Control Interno consolida el informe con el análisis estadístico de las no conformidades por proceso y generales para ser presentadas al Comité de Control Interno, el cual determina directrices o lineamientos para mitigar o eliminar los hallazgos críticos de la entidad, como también establecer acciones de mejora.</p>	<p>* Constatar que en el informe final sean incluidas todas las No Conformidades que abarcan de manera general a la mayoría de los procesos.</p>	<p>* Informe Final de Auditoria F-140-09</p>	<p>*Jefe Oficina de Control Interno y equipo de trabajo</p> <p>*Comité Coordinador de Control Interno</p>

6. DEFINICIONES:



CGR: Contraloría General de la República
OACI: Oficina Asesora de Control Interno Ver definiciones Norma NTCGP 1000:2009

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS INTEGRALES	Código: P-140-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2014	Página 8 de 8		

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Programa de Auditoria	F-140-01	* Interno: Servidores Públicos	Trámite Interno	Trámite externo
Plan de Auditoria	F-140-02		* Informes de Auditoria	
Acta de apertura	F-140-03		* Acciones de Mejora	
Lista de Chequeo	F-140-04			
Acta de cierre	F-140-05			
Informe de Auditoria	F-140-06			
Evaluación Auditoria	F-140-07			
Informe Final de Auditoria	F-140-08			

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	JORGE ELIECER BEDOYA TAMAYO	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	CONTROL INTERNO	CONTRALOR MUNICIPAL

CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	03 de marzo de 2014

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Código: P-110-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2013		Página 1 de 4	

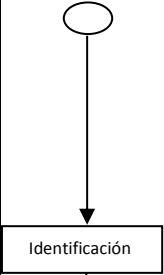
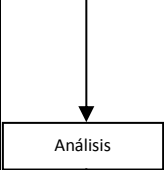
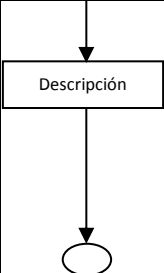
DOCUMENTO CONTROLADO

1. PROCESO:
SIGECOT

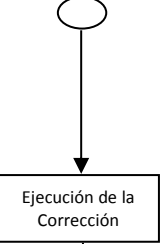
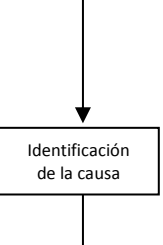
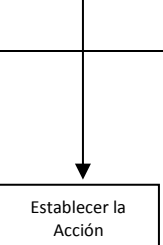
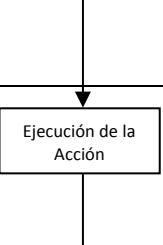
2. BASE NORMATIVA:
Ver Normograma Proceso SIGECOT

3. OBJETIVO Y ALCANCE
 Describir las acciones necesarias que permitan identificar, analizar, implementar, verificar y registrar las acciones correctivas y preventivas que eliminen las causas de no conformidades reales y potenciales del Sistema de Gestión integrado de la Contraloría Municipal de Tuluá.
 El procedimiento inicia desde la identificación de la no conformidad real o potencial, su corrección inmediata (si aplica), el establecimiento y ejecución de las acciones necesarias que conlleven a la eliminación de las causas, el seguimiento a su eficacia y cierre de la no conformidad, finalizando con el consolidado y análisis de las acciones correctivas y preventivas de todos los procesos de la Entidad.

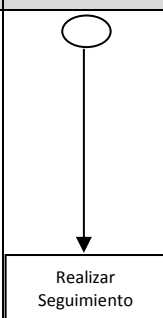
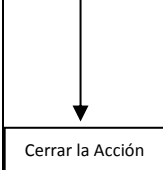
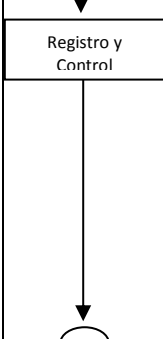
4. RESPONSABILIDADES:
 Es responsabilidad del Representante de la Dirección, del Coordinador del SIGECOT velar por el cumplimiento y la aplicación de este procedimiento por parte de todos los procesos de la Contraloría Municipal.



5. CONTENIDO:					
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		1. Identificación de la No conformidad real, potencial o riesgo Cuando un funcionario detecta una conformidad real, potencial o un riesgo informa al Jefe o Líder SIGECOT del proceso para su conocimiento y análisis.	*Las fuentes generadoras de No conformidades reales, potenciales o riesgo son: a) Análisis de los servicios no conformes b) Evaluación de la satisfacción de los clientes c) Análisis de las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes d) Resultados del seguimiento y medición de los procesos. (Auto evaluación). e) Tendencias no deseadas en los indicadores o en el desempeño de los procesos. f) Problemas potenciales en los programas o proyectos. g) Resultados de las auditorías internas y externas de calidad. h) Observaciones de las auditorías de evaluación independiente (Evaluación del Sistema de Control Interno) i) Resultados de la revisión por la dirección. j) Otros, los cuales deben ser especificados	Reporte de no conformes y mejora F-110-09	Todos los procesos
		2. Análisis de la No Conformidad Real, Potencial o Riesgo El Jefe y Líderes SIGECOT del proceso analizan la necesidad de tomar una acción correctiva, preventiva o de darle tratamiento al riesgo.	*En el caso de No conformidad real se debe realizar su análisis de acuerdo a los siguientes criterios: Si es no conformidad recurrente. a) Si el grado de afectación es alto en la prestación del servicio. b) Por metas planificadas no alcanzadas en la medición de los procesos. c) Por hallazgos generados en las auditorías. *En el caso de riesgos Se debe tener en cuenta si a este ya se le planifico un tratamiento específico en las actividades de asesoría y seguimiento a Mapa de Riesgos.	Reporte de no conformes y mejora F-110-09	Todos los procesos
H		3. Describir la No conformidad real, potencial o Riesgo El Jefe o Líder SIGECOT del proceso, describe claramente el incumplimiento o no conformidad real, potencial o el riesgo identificado.	*En el caso de no conformidad real, potencial se diligenciará el formato F-110-09 Reporte de No conforme y mejora *En el caso de un riesgo, este se describirá en el formato de Mapa de Riesgos *En el caso de auditoría interna, la no conformidad se describe en el Formato F-140-06 Informe de Auditoría.	Reporte de no conformes y mejora F-110-09 Plantilla Mapa de Riesgos F-140-11 Informe de Auditoría F-140-06	Todos los procesos

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>4. Realizar la Corrección Inmediata En el caso de ser posible realizar una corrección inmediata al incumplimiento generado, el Jefe o Líder SIGECOT del proceso se asegura de corregir y documentar en el Reporte de no conformes y mejora F-110-09 el tratamiento dado a la no conformidad con el fin de reducir el impacto.</p>	<p>* Se realiza revisión de la atención a todas las solicitudes recepcionadas, evidenciando la eficacia en el servicio.</p>	<p>Reporte de no conformes y mejora F-110-09</p>	<p>Todos los procesos</p>
		<p>5. Identificar la(s) Causa(s): El Jefe y/o Líderes SIGECOT del proceso, realizan un análisis de la(s) causa(s) por la(s) cual(es) ocurrió o podría ocurrir la No Conformidad y la(s) registra(n) en el campo de la(s) Causa(s) en el Reporte de no conformes y mejora F-110-09</p>	<p>En la identificación de causas se pueden emplear diferentes métodos para la toma de decisiones, tales como; Lluvia de Ideas, Cinco Porqués, Análisis Causa-Efecto (Espina de Pescado), entre otros</p> <p>* Toda No Conformidad detectada genera análisis de causas, así sea que del producto de éste análisis se llegue a la conclusión que sólo sea necesario una corrección.</p> <p>* En el caso de un riesgo, la(s) causa(s) se describirá(n) en el formato de Mapa de Riesgos</p> <p>* En el caso de auditoria interna, la(s) causa(s) se describirá(n) en el Formato F-140-06 Informe de Auditoria.</p>	<p>Reporte de no conformes y mejora F-110-09</p> <p>Plantilla Mapa de Riesgos F-140-11</p> <p>Informe de Auditoria F-140-06</p>	<p>Todos los procesos</p>
		<p>6. Establecer la Acción: El Jefe del Proceso y/o Líderes SIGECOT definen las acciones necesarias para eliminar las causas raíces o potenciales que aseguren que la no conformidad no vuelva a ocurrir o no suceda, dejando evidencia de estos compromisos en el campo de Correctivo ó Plan de Acción del Reporte de no conformes y mejora F-110-09</p>	<p>* Se determinan los responsables de tomar la(s) acción(es), la fecha de cumplimiento, los costos que genera la implementación de estas acciones y los responsables del seguimiento a la eficacia de la acción propuesta.</p> <p>* Los responsables de realizar el seguimiento serán personas diferentes a quienes ejecutaran las acciones, con el fin de asegurar objetividad.</p> <p>* En el caso de un riesgo, las acciones se describirán en el formato de Mapa de Riesgos *En el caso de auditoria interna, la(s) acción(es) se describirá(n) en el Formato F-140-06 Informe de Auditoria.</p>	<p>Reporte de no conformes y mejora F-110-09</p> <p>Plantilla Mapa de Riesgos F-140-11</p> <p>Informe de Auditoria F-140-06</p>	<p>Todos los procesos</p>
		<p>7. Ejecutar la Acción: El responsable(s) de tomar la(s) acción(es) se asegura(n) de eliminar la(s) causa(s) que genera(n) la no conformidad real o potencial, y de dejar las evidencias necesarias para su verificación.</p>	<p>* Si es posible, las evidencias serán anexadas al F-110-09 o se mencionará los nombres de las carpetas en donde reposan las mismas.</p>	<p>F-110-09</p> <p>Plantilla Mapa de Riesgos F-140-11</p> <p>Informe de Auditoria F-140-06</p>	<p>Todos los procesos</p>

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V		<p>8. Realizar Seguimiento: El Jefe del proceso o la persona que él delegue realiza seguimiento y evalúa el cumplimiento de los compromisos asumidos verificando que las acciones tomadas sí hayan eliminado la(s) causa(s) de la no conformidad(es) real o potencial registrada(s).</p>	<p>*El responsable del seguimiento debe verificar que se tomen las acciones sin demora injustificada. *Los resultados de la verificación se documentan en el campo Seguimiento del Reporte de no conformes y mejora F-110-09, identificando la fecha en la cual se realizó el seguimiento y se firma en señal de aprobación y le comunica al Jefe del Proceso. *En el caso de un riesgo, el seguimiento se describirán en el formato de Mapa de Riesgos *En el caso de auditoria interna, el seguimiento se describirá en el Formato F-140-06 Informe de Auditoria y será realizado por la Oficina de Control Interno. *En caso de no haber sido eficaz(es) o de no haberse(n) tomado la(s) acción(es) propuesta(s), el responsable del seguimiento le debe comunicar al Líder del proceso o a quienes delegue para asegurarse de la eliminación de las causas, y volver desde la actividad, sí fuese necesario.</p>	<p>Reporte de no conformes y mejora F-110-09 Plantilla Mapa de Riesgos F-140-11 Informe de Auditoria F-140-06</p>	<p>Todos los procesos Oficina de Control interno</p>
A		<p>Cerrar la Acción El Jefe del Proceso o la persona delegada realiza el cierre de la acción en el Reporte de no conformes y mejora F-110-09, como señal de aprobación envía copia del formato al proceso de Control Interno y a la Coordinación del SIGECOT, para su registro y control, quienes se aseguran de conservar los registros de las acciones correctivas tomadas en el proceso.</p>	<p>*En el caso de un riesgo, el cierre de las acciones se realizará directamente en el formato de Mapa de Riesgos *En el caso de auditoria interna, el cierre de las acciones se realizará directamente en el Formato F-140-06 Informe de Auditoria y será realizado por la Oficina de Control Interno.</p>	<p>Reporte de no conformes y mejora F-110-09 Plantilla Mapa de Riesgos F-140-11 Informe de Auditoria F-140-06</p>	<p>Todos los procesos Oficina de Control interno</p>
A		<p>Registro y Control La Coordinación del SIGECOT realiza el "Consolidado de Acciones Correctivas", todas las acciones enviadas por los diferentes Jefes ó Líderes de los procesos de la Contraloría Municipal, Asignando un número consecutivo para su control y efectuando los análisis que consideren necesarios para el seguimiento y medición del proceso de Control Interno, con el fin de que esta información sea insumo primordial para los informes requeridos para la Revisión por la Alta Dirección del SIGECOT.</p>		<p>Consolidado de acciones</p>	<p>Coordinación SIGECOT</p>

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</p>	Código: P-110-01	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2013		Página 4 de 4	

6. DEFINICIONES:

***Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

* **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

***Auditoría interna.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

***Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

***Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

* **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.


* **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS		
Reporte de no conformes y mejora	F-110-09	* Interno: Servidores Públicos	Trámite Interno	Trámite externo	
Plantilla Mapa de Riesgos	F-140-11		* Registro de Acciones correctivas, preventivas y mejoras		
Informe de Auditoria	F-140-06				
Consolidado de acciones					

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	Coordinadora SIGECOT	CONTRALOR MUNICIPAL

7. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	3 de marzo de 2014

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	Código: P-110-02	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2013		Página 1 de 5	

1. PROCESO:

SIGECOT

2. BASE NORMATIVA:

Ver Normograma Proceso SIGECOT

3. OBJETIVO Y ALCANCE:

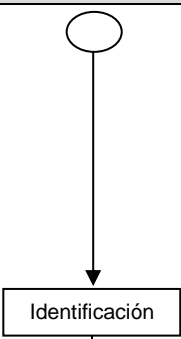
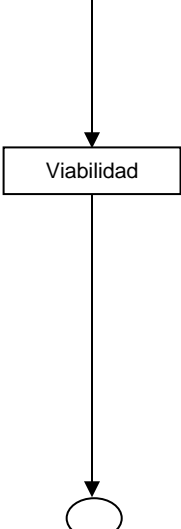
Describir las actividades necesarias para identificar, elaborar, actualizar, revisar, aprobar, distribuir y controlar los documentos vigentes y obsoletos del Sistema de Gestión Integrado SIGECOT de la Contraloría Municipal de Tuluá.

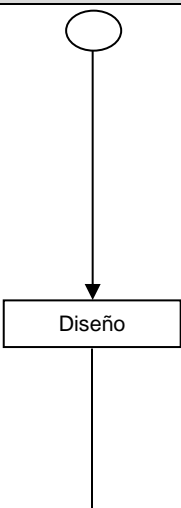
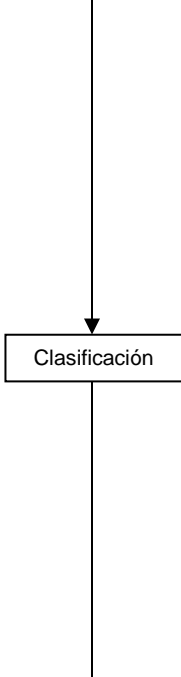
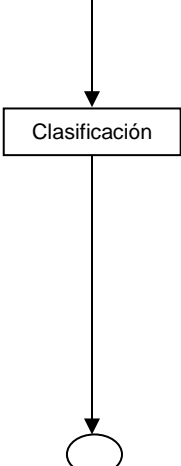
Inicia con la identificación de la necesidad mediante la solicitud de elaboración, actualización o anulación de documentos, la aprobación, revisión y la actualización de documentos, finalizando con la identificación y disposición de documentos vigentes y obsoletos del SIGECOT, de todos los procesos de la Contraloría Municipal.

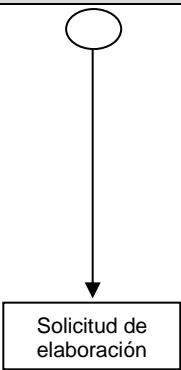
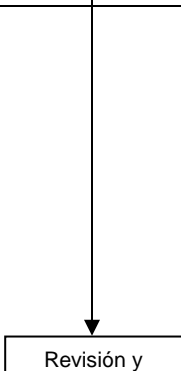
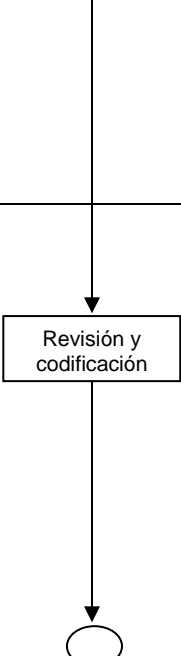
4. RESPONSABILIDADES:

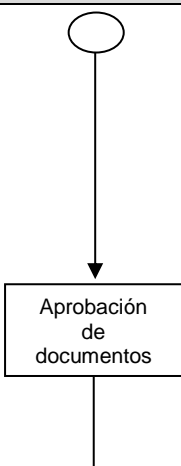
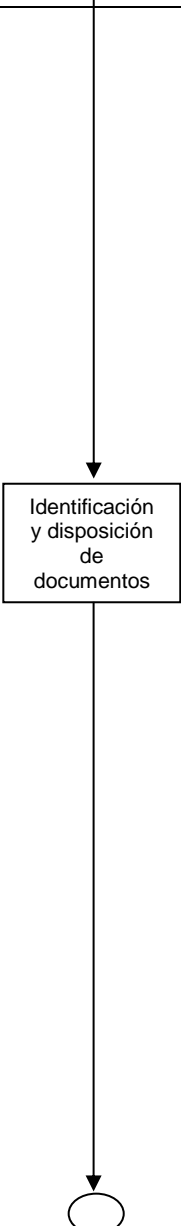
Es responsabilidad de los Líderes de cada proceso el cumplimiento y aplicación de este procedimiento, teniendo en cuenta las directrices impartidas por la Coordinación del SIGECOT.

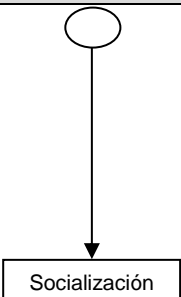
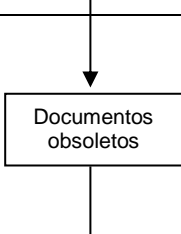
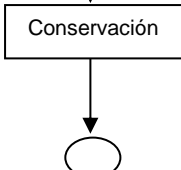
5. CONTENIDO:

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		<p>1. Identificación de la necesidad El servidor público detecta la necesidad de elaborar, actualizar o anular un documento interno.</p>	<p>*La identificación de la necesidad puede generarse por las siguientes circunstancias:</p> <p>a) Una acción correctiva o preventiva, a partir de la identificación de un problema real o potencial, que pudo haber surgido de la realización de una auditoría interna y/o vista de asesoría del SIGECOT.</p> <p>b) La revisión por la revisión.</p> <p>c) La queja y/o reclamo de un cliente.</p> <p>d) Cuando el servidor público identifica dentro de un procedimiento que las actividades realizadas no son consistentes con las documentadas o en su defecto que no existe un documento guía para ejecutar alguna actividad crítica en el proceso.</p> <p>La identificación de cualquier servidor público de oportunidades de mejora en el proceso.</p>	Solicitud documenta F-110-09	Todos los procesos
P		<p>2. Análisis de la viabilidad del documento El Servidor Público que identifica la necesidad de elaborar, actualizar o anular un documento y/o formato, debe sustentarla al Jefe del Proceso, quien determina su viabilidad. Si el Jefe del proceso da la viabilidad, el servidor público procede a realizar el diseño y envía la respectiva solicitud a la Coordinación del SIGECOT, en caso contrario el Jefe del Proceso comunica al servidor la razón de la no aprobación.</p>	<p>*La viabilidad para la elaboración, actualización o anulación de un documento y/o formato, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Competencia de la Entidad. •Relación con el proceso. •Cumplimiento de normas legales. <p>La identificación y análisis de las necesidades por las cuales se generó el documento y/o formato (Ver Actividad 1)</p>		Jefes de área

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>3. Diseño del documento y/o Formato. El servidor público procede a elaborar la propuesta del documento y/o formato (en el caso de creación y actualización), teniendo en cuenta la aplicación de la plantilla correspondiente, la Clasificación de Procesos, Tipo de Documentos y la articulación con los lineamientos de la Gestión Documental y el Manual de Imagen Corporativo.</p>	<p>*La Identificación y estructuración de los procesos se realizará a través de las caracterizaciones. *La plantilla de los documentos está ubicada en la intranet de cada proceso *La estructura de los documentos a excepción de los formatos podrá estar compuesta por: 1) Objetivo: Describe el propósito o finalidad por el cual la Entidad ha establecido el documento. 2) Alcance: Identifica las actividades que comprende la ejecución del proyecto, determinando su inicio y final. 3) Responsables: Indica los cargos o roles que aseguran la implementación del documento. 4) Definiciones: Explica en forma clara las palabras o expresiones técnicas utilizadas en el documento, listadas en orden alfabético. Normatividad Legal</p>		Todos los procesos
H		<p>Clasificación de Procesos y Tipo de Documentos: Se debe identificar los procesos y subprocesos plasmados en el mapa de procesos institucional, para proceder a elaborar los documentos que sirvan de apoyo para el cumplimiento y el control de la gestión y como fuente para la alimentación de los indicadores de gestión, teniendo en cuenta la siguiente clasificación y codificación: *Planes Estratégicos (PL) *Manuales (M) *Procedimientos (P) *Instructivos y/o Metodologías (IN) (ME) *Otros Documentos (OD) *Formatos (F) *Documentos Externos (DE) *Despacho del Contralor (100) *Secretaría General (110) *Contabilidad (111) *Talento Humano (112)</p>	<p>6) Desarrollo: Definición de los pasos, en secuencia lógica, necesarios para llevar a cabo las actividades. La elaboración de los procedimientos se realiza utilizando una tabla que consta de seis cuatro columnas: ciclo PHVA, flujograma, Actividades, Controles, documento o registro soporte, responsables (Dependencia y cargo), Responsables. Mientras que, los manuales, planes, metodologías e Instructivos tienen su propia estructura de contenido de acuerdo a las necesidades del proceso. El flujograma se constituye de tres símbolos básicos así: a) Rectángulo = Actividad b) Rombo = Decisión c) Circulo = Conector de Actividades 7) Control de Cambios: Describe el historial de modificaciones del documento y comprende la versión, fecha de aprobación y la descripción de cambios. En el caso especial de formatos, los cambios realizados en estos deben describirse en el listado maestro de documentos y registros del SIGECOT.</p>		
H		<p>*Gestión Tic'S (113) *Gestión documental (114) *Gestión Logística (115) *Unidad de Participación y Fiscalización Ciudadana (120) *Oficina Jurídica y de procesos (130) *Gestión Jurídica y Administrativa (131) *Control Interno (140)</p>	<p>*El personal adscrito a la Coordinación del SIGECOT serán responsables de brindar la asesoría requerida por los servidores públicos para el levantamiento de los documentos necesarios para la mejora de la gestión del proceso. Los Jefes y Líderes del proceso serán responsables de elaborar y actualizar los documentos de su proceso. *Para estandarizar la realización de los documentos del SIGECOT, el tipo de letra debe ser "Arial12-Normal", en caso de que se necesite cambiar el tamaño de la letra en cuadros o tablas para aprovechar mejor el espacio del documento, se puede realizar. *El léxico utilizado en la redacción o descripción de las actividades debe ser de fácil entendimiento, es decir, se utilizará terminología propia de la entidad, en caso de requerirse siglas, abreviaturas términos o palabras de carácter.</p>		

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>4. Solicitud de Elaboración, Actualización o Anulación de Documentos del SIGECOT.</p> <p>El servidor público diligencia la solicitud de documentos del SIGECOT, la cual es enviada a la Coordinación del SIGECOT para su revisión.</p>	<p>*Para realizar la solicitud deberá diligenciarse el formato F-110-09" Solicitud documentos del SIGECOT", justificando el motivo de la clase de solicitud (Elaboración, Actualización, Anulación). Este formato deberá ser enviado por correo electrónico a la Coordinación del SIGECOT, con previa revisión del Jefe del Proceso, anexando en el caso de elaboración o actualización el respectivo modelo o diseño del documento.</p> <p>*Cuando se realice Jornadas de "Actualización Documental y/o Mejoramiento de los procesos", La Coordinación del SIGECOT podrá establecer cambios directamente en la documentación del proceso con los responsables de los mismos, no será necesario tramitar la solicitud F-110-09, sin embargo estos necesarios para llevar a cabo las actividades.</p>	Solicitud documental F-110-09	Todos los procesos
V		<p>5. Revisión y Codificación de la documentación del SIGECOT. La Coordinadora del SIGECOT realiza revisión de los documentos solicitados por los servidores públicos de la entidad, verificando el cumplimiento de las directrices impartidas dentro de este procedimiento, articuladas a la Gestión Documental y al Manual de Imagen Corporativo de la Entidad, como también determina el(los) responsables de aprobar.</p>	<p>*En el momento de la revisión y codificación del documento se debe verificar las plantillas aprobadas dentro del SIGECOT, las cuales se encuentran dispuestas en la web interna para conocimiento de todos los servidores públicos.</p> <p>*A cada documento y/o formato elaborado se le asigna un código alfanumérico, teniendo en cuenta la sigla del respectivo documento, el código de la Dependencia de origen.</p> <p>Y el número consecutivo de acuerdo a la creación. Ejemplo: Procedimiento de Control de Documentos y Registros del SIGECOT P-110-02 Donde P(Procedimiento)-110 (Código Dependencia)-02 (Consecutivo de acuerdo a su creación por la Dependencia)</p> <p>*Dentro de la identificación de los documentos, se deberá utiliza el logo de la Contraloría Municipal de Tuluá y el logo del SIGECOT, los cuales serán inmodificables, teniendo en cuenta las directrices del Manual de Imagen Corporativo *Todos los tipos de documentos del SIGECOT a excepción de los formatos, tiene en su página final cuadro de firmas de las personas encargadas de elaborar, revisar y aprobar el documento.</p>		Coordinación SIGECOT
V		<p>5. Revisión y Codificación de la documentación del SIGECOT. La Coordinadora del SIGECOT realiza revisión de los documentos solicitados por los servidores públicos de la entidad, verificando el cumplimiento de las directrices impartidas dentro de este procedimiento, articuladas a la Gestión Documental y al Manual de Imagen Corporativo de la Entidad, como también determina el (los) responsables de aprobar.</p>	<p>*En el caso de los formatos utilizados para certificaciones emitidas por la entidad para la comunidad en general, su codificación podrá realizarse en un punto visible sin necesidad de que cuente con la plantilla de encabezado.</p> <p>*En el caso de documentos externos se identificaran en el Normograma respectivo de cada proceso y en el Listado Maestro de control de documentos y registros.</p> <p>*En el caso que el documento no cumpla con lo especificado para su elaboración no podrá ser codificado, La Coordinación del SIGECOT lo enviará por correo interno al responsable de su creación con la respectiva anotación para que sea ajustado, en caso contrario será imprimido para tramitar la respectivas firmas de elaborado, revisado y aprobado.</p>		Coordinación SIGECOT

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>6. Aprobación de los documentos del SIGECOT. La Coordinación del SIGECOT enviara correo electrónico a los interesados informando la codificación del documento, además podrá enviar por este mismo medio o físicamente a los Jefes y/o Responsables del proceso el documento y/o formato para su respectiva aprobación (firma y/o visto bueno), teniendo en cuenta que la elaboración, actualización o eliminación de algún documento propenderá a mejorar la gestión del proceso.</p>	<p>*En el caso que el documento a modificar, afecte directamente varios procesos, se determinará un líder de los Jefes de los procesos relacionados al documento, quien será el encargado de su aprobación. *Los Jefes y/o responsables del proceso, emitirán su concepto de aprobación firmando el documento en la casilla de "aprobación", el cual deberá ser enviado nuevamente a la Coordinación del SIGECOT para el archivo del mismo (no aplica para formatos), teniendo en cuenta de aplicar las directrices de la Gestión Documental.</p>	<p>Documento formato elaborado Solicitud documental f-110- 09</p>	<p>Coordinación SIGECOT</p>
H		<p>7. Identificación y Disposición de documentos y formatos Los documentos y/o formatos aprobados por los responsables deberán ser ingresados e identificados en el Listado Maestro de Control y Registros del SIGECOT, para su disposición en la web interna con el fin de que todos los servidores públicos de la Entidad tengan conocimiento y den aplicación a los mismos.</p>	<p>*Los documentos generados por el SIGECOT, después de su aprobación, serán organizados por procesos y dispuestos en la web interna por el Coordinador del SIGECOT para el conocimiento de toda la Entidad. *La identificación de los documentos deberá estar registrada en el Listado maestro de control de documentos y registros, el cual será actualizado por la Coordinación del SIGECOT de forma permanente, según la creación de documentos que se generen en cada proceso. *La identificación de cambios y el estado de versión vigente estará registrada en documentos tales como procedimientos, instructivos, metodologías, Caracterización, Normograma, formatos, etc. *Cuando exista un cambio o modificación en los formatos o el normograma no generará cambio en los procedimientos. *Es importante tener en cuenta que los documentos de tipo externo como son documentos de apoyo, se controlan de acuerdo a los normogramas y en el Listado maestro de control de documentos y registros. * Listado Maestro de control de documentos y registros del SIGECOT *Manual de Uso de imagen corporativa *Los documentos físicos y aprobados con las respectivas firmas, NO serán entregados al responsable del proceso solicitante, estos documentos físicos reposaran en la carpeta del proceso, en el archivo de la Coordinación del SIGECOT, quien ubicará los mismos para disposición de los servidores públicos en la web interna, donde los usuarios podrán imprimirlos como copias controladas. *Los documentos del SIGECOT como es el caso de procedimientos, instructivos, metodologías deberán contener en todas sus hojas la frase "Copia controlada" y podrán ser impresas por las personas que la requieran. *Es responsabilidad de la Coordinación del SIGECOT garantizar que los documentos dispuestos en la Web interna se encuentren en las versiones vigentes.</p>	<p>Listado Maestro de control de documentos y registros del SIGECOT *Manual de Uso de imagen corporativa</p>	<p>Todos los procesos</p>

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
H		<p>8. Socialización de documentos y/o formatos del SIGECOT Después de la aprobación y la disposición de los documentos en la web interna, el responsable del proceso al cual corresponda el documento, deberá socializarlo en la Entidad, utilizando los medios más convenientes como charlas, circulares informativas, correo interno etc.</p>	<p>*En el caso de que la aplicación del documento modificado sea transversal su socialización deberá realizarse a través de medios masivos que generen un mayor impacto y garanticen el conocimiento a los servidores públicos, deberá dejarse evidencia mediante formato de control de asistencia *Es responsabilidad de cada servidor público aplicar los formatos y documentos vigentes, los cuales se encuentran disponibles en la intranet.</p>	<p>*Formato de Control de Asistencia *Circulares informativas *Correos Internos</p>	<p>Todos los procesos</p>
H		<p>Documentos Obsoletos Si el coordinador del SIGECOT lo estima conveniente y/o necesario, los documentos obsoletos con la versión anterior, serán archivados en medio digital, sino se procederá a su eliminación.</p>		<p>Archivo digital de documentos obsoletos</p>	<p>Coordinación SIGECOT</p>
H		<p>Los archivos digitales que ameriten su conservación serán guardados en la Unidad "U", con el fin que el Departamento de las tic, elabore las copias de seguridad.</p>		<p>Copias de seguridad P-113- 03</p>	<p>Todos los procesos TIC'S</p>

6. DEFINICIONES:

Ver definiciones NTCGP 1000:2009

7. FORMATOS DE APOYO

Listado Maestro de control de documentos y registros del SIGECOT	
Solicitud de documentos	F-110-09
Archivo digital de documentos obsoletos	
Manual de Uso de imagen corporativa	
Circulares informativas	
Correos Internos	
Formato de Control de Asistencia	F-114-10
Copias de seguridad	P-113-03

8. CLIENTE/USUARIO

* Interno: Servidores Públicos



9. TRAMITES RELACIONADOS

Trámite Interno	Trámite externo
Creación, Actualización, Eliminación de documentos	

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	Coordinadora SIGECOT	CONTRALOR MUNICIPAL

7. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	3 de marzo de 2014

	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	Código: P-110-03	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2013		Página 1 de 3	

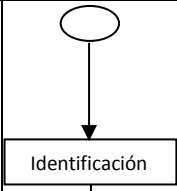
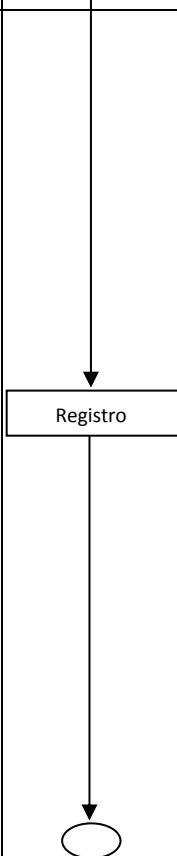
DOCUMENTO CONTROLADO



1. PROCESO:
SIGECOT

2. BASE NORMATIVA:
Ver Normograma Proceso SIGECOT

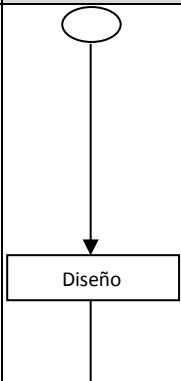
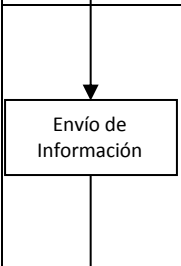
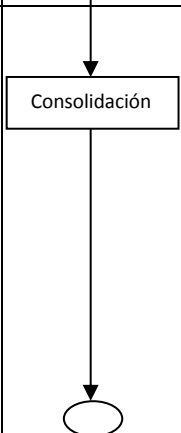
3. OBJETIVO Y ALCANCE
<p>Describir los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme registrados en el SIGECOT de la Contraloría Municipal de Tuluá.</p> <p>Inicia desde la identificación del producto o servicio no conforme del proceso, su registro, el análisis y la consolidación de la información correspondiente a los productos o servicios no conformes.</p>

4. RESPONSABILIDADES:
Es responsabilidad del Representante de la Dirección y del Coordinador de SIGECOT velar por el cumplimiento y la aplicación de este procedimiento por parte de todos los procesos de la Contraloría Municipal.

5. CONTENIDO:					
CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
P		1. Identificación del producto y/o servicio no conforme El servidor público identifica los productos y servicios no conformes, (teniendo en cuenta los requisitos legales, reglamentarios, de la norma y del cliente)	<p>Es de vital importancia que todos los integrantes conozcan y/o se les socialicen los productos y/o servicios que se realizan en su proceso.</p>	Formato F-110-09"Reporte de no conformes y mejora"	Todos los procesos
H		2. Registro del Producto y/o Servicio no Conforme El servidor público registra el producto y/o servicio no conforme, en el Formato F-110-09"Reporte de no conformes y mejora", describe la naturaleza del no conforme y define las acciones para eliminar la no conformidad detectada.	<p>*Se debe tener en cuenta la fuente generadora del no conforme (prestación de un servicio, auditoría interna, auditoría externa, PQR, autoevaluación del control, autoevaluación de la gestión), y el tipo de acción implementada (correctivo inmediato, acción correctiva), para eliminar el no conforme.</p> <p>*Formato F-110-09"Reporte de no conformes y mejora", contiene los siguientes campos: Proceso: Escribir el nombre del proceso al cual pertenezca el producto y/o servicio no conforme. Descripción del No conforme Actual, potencial o mejora: Detallar claramente el No conforme identificado. Clasificación de la acción: Señalar el tipo de la acción a ejecutarse, correctivo, acción correctiva, preventiva o mejora. Causas: Determinar las principales causas que originan el producto y/o servicio no conforme. Correctivo inmediato y/o Plan de Acción: Describir el correctivo Y/o plan de acción a ejecutarse para eliminar las causas que generan el no conforme.</p> <p>Responsable: Persona(s) encargada(s) de ejecutar el correctivo inmediato o el Plan de acción. Evidencias de la acción: Se debe mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente. Descripción del Impacto: Detallar la efectividad de las acciones ejecutadas en términos de impacto generado.</p>	Formato F-110-09" Reporte de no conformes y mejora"	Todos los procesos

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</p>	Código: P-110-03	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2013		Página 2 de 3	

DOCUMENTO CONTROLADO

CICLO	FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	CONTROLES	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
V		<p>3. Diseño del documento y/o Análisis de los productos o servicios no conformes. El Jefe y líderes SIGECOT del proceso serán responsables de realizar análisis de los productos o servicios no conformes detectados en su proceso, del seguimiento a las acciones propuestas y de revisar que efectivamente se esté diligenciando los productos o servicios no conformes en el Formato F-110- 09"Reporte de no conformes y mejora"</p>	<p>*Se debe definir si se requiere o no la acción correctiva, de acuerdo a la frecuencia de ocurrencia del producto o servicio no conforme y a la gravedad del impacto del mismo, para lo cual se aplicaría el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas y de mejora. *En el caso de ejecutar plan de acción concerniente a correctivos inmediatos, acciones correctivas, preventivas o de mejora el Jefe del Proceso o su delegado realiza Seguimiento, determinando el estado de la acción y determina su cierre con el Visto Bueno de Aprobación.</p>	Formato F-110-09"Reporte de no conformes y mejora"	Todos los procesos
		<p>4. Envío de información al proceso de Control Interno y a la Coordinación del SIGECOT, así mismo el Jefe del proceso, Líder SIGECOT o persona delegada, deberán enviar el formato F-110-09"Reporte de no conformes y mejora "a través de correo interno al Proceso de Control Interno de forma mensual.</p>	<p>*En el caso que el Formato F-110-09"Reporte de no conformes y mejora" no se encuentre diligenciado correctamente y/o el informe suministrado por la oficina de atención al ciudadano no cumpla con los requerimientos identificados en el procedimiento de PQRS serán devueltos al proceso de origen para su respectiva corrección.</p>	Formato F-110-09"Reporte de no conformes y mejora"	Todos los procesos
A		<p>5. Consolidación de Productos o Servicios No conformes La Coordinación del SIGECOT revisa y analiza la información suministrada por los diferentes procesos por medio de los Formato F-110-09"Reporte de no conformes y mejora" y el informe de la oficina de atención al usuario (PQRS), referente a los productos o servicios no conformes y los consolida evaluando si se requieren acciones correctivas adicionales que permitan el mejoramiento continuo del SIGECOT.</p>	<p>*La Consolidación de esta información se archiva en la Coordinación del SIGECOT, en la carpeta de Productos o servicios no conformes, teniendo en cuenta el cumplimiento de las directrices emanadas de la Ley 754 de Archivo. *La Coordinación del SIGECOT realiza el consolidado de Acciones correctivas*, todas las acciones enviadas por los diferentes Jefes o Líderes de los procesos de la Contraloría Municipal, Asignando un número consecutivo para su control e efectuando los análisis que consideren necesarios para el seguimiento y medición del proceso de Control y Mejoramiento, con el fin de que esta información sea insumo primordial para los informes requeridos para la Revisión por la Alta Dirección del SIGECOT.</p>	Consolidado de Reporte	Coordinación SIGECOT

6. DEFINICIONES:

***Acción correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

***Auditoría interna.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

***Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.



***No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

***Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. El término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:
a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y
b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

***Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

***Autoevaluación de la Gestión:** Esta actividad la realiza cada responsable de proceso junto con el personal que hace parte del mismo para determinar si se esta o no cumpliendo con lo presupuestado a través de los indicadores de gestión identificados (eficacia, eficiencia y efectividad), teniendo en cuenta los objetivos y la misión Institucional.

***Autoevaluación del control:** La realiza cada proceso con el fin de determinar si los controles establecidos son efectivos y contribuyen al logro de los objetivos tanto del proceso como los institucionales.

 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TOLUÁ <i>Control, participación y resultados</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME</p>	Código: P-110-03	
		Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2013		Página 3 de 3	

DOCUMENTO CONTROLADO

7. FORMATOS DE APOYO		8. CLIENTE/USUARIO	9. TRAMITES RELACIONADOS	
Reporte de no conformes y mejora	F-110-09	* Interno: Servidores Públicos	Trámite Interno	Trámite externo
			Reporte de Producto y/o servicio no conforme	

ELABORO	REVISO	APROBO
FERNANDA VARGAS BERMUDEZ	LINA MARIA MATURANA MUÑOZ	GILBERTO CASTRILLON VALENCIA
CONTRATISTA	Representante Dirección	CONTRALOR MUNICIPAL

7. CONTROL DE CAMBIOS:		
VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	FECHA
1	Elaboración procedimiento	3 de marzo de 2014