

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>Líder(es) del proceso:</b>	Subgerente Administrativo	<b>Responsable(s) del proceso:</b>	Gerente Grupo de Servicios Administrativos
-------------------------------	---------------------------	------------------------------------	--

2. OBJETIVO

Planear, ejecutar y realizar seguimiento a la administración y control de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la entidad, incluyendo actividades asociadas a la atención al ciudadano, para el cumplimiento del objeto misional de la Entidad.

3. ALCANCE

Inicia con la identificación y planificación de las necesidades de bienes, suministros y servicios institucionales, atención de los requerimientos de conformidad con la normatividad vigente y concluye con el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas.

4. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

<b>DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO</b>	Los documentos que hacen parte del proceso se encuentran publicados y están disponibles para su consulta en el Catálogo Documental del SIG En la siguiente ruta: <a href="http://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm">http://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm</a>
<b>INDICADORES</b>	Las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso se encuentran controladas a través del aplicativo del SIG y relacionadas en la matriz de indicadores publicada para consulta en el Catálogo Documental del SIG. En la siguiente ruta: <a href="http://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm">http://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/Catalogo_SGC%203%20%202.htm</a>
<b>RIESGOS</b>	Los riesgos asociados al proceso se encuentran para su consulta en el Catálogo Documental de SAR - Sistema de Administración de Riesgos. En la siguiente ruta: <a href="https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/riesgos/subversion/SAR/SARO/Indices_Catalogo_SARO/Indice_Identificaci%C3%B3n_Riesgos_2017.htm">https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/riesgos/subversion/SAR/SARO/Indices_Catalogo_SARO/Indice_Identificaci%C3%B3n_Riesgos_2017.htm</a>

5. REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

<b>REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS</b>	<b>Normograma y documentos externos:</b> <a href="https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm">https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm</a>
<b>REQUISITOS ISO</b>	<b>Matriz de requisitos ISO por procesos:</b> <a href="https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm">https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm</a>
<b>POLÍTICAS MIPG</b>	<b>Matriz Políticas MIPG:</b> <a href="https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm">https://www.enterritorio.gov.co/CatalogoDocumental/procesos/subversion/SGC/DOCUMENTOS%20EXTERNOS.htm</a>

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



CICLO P, H, V, A

PLANEAR

No.	PROVEEDOR / PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE / PARTES INTERESADAS
1	Gestión Financiera Direccionamiento Estratégico Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Superintendencia Financiera Entes externos	Presupuesto aprobado Plan estratégico de la entidad Documentación y normatividad relacionada con los planes Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones. Normatividad Vigente	Elaborar y/o actualizar los planes que se requieran	Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Planes formulados/ Actualizados Plan anual de mantenimiento y administración de espacios Plan Institucional de Gestión Ambiental Cronogramas o actividades formuladas para Plan de continuidad de negocios / Plan Institucional de Gestión y desempeño/ Plan anticorrupción	Gestión Administrativa Todos los procesos Grupo de Planeación y Gestión del Riesgo Entes de vigilancia y control
2	Todos los procesos Secretaría de Hacienda Presidencia de la República Empresas de servicios público	Solicitudes de infraestructura física, Bienes activos/ consumo, suministro de tiquetes, pólizas de funcionamiento, Transporte directivo, servicios generales. Facturas impuesto predial y vehículos / facturas de servicios públicos Políticas del Gasto Público	Analizar y/o plantear la necesidad de los contratos que se requieran de acuerdo a las solicitudes recibidas en materia de: infraestructura física, bienes activos/ consumo, suministro de tiquetes, pólizas de funcionamiento, Transporte directivo, servicios generales, seguridad física y facturas impuesto predial y vehículos / facturas de servicios públicos.	Gerente Grupo de Servicios Administrativos Trabajadores Oficiales Grupo Servicios Administrativos	Plan Anual de Adquisiciones Solicitudes a proveedores activos Comunicación informando el estado de la solicitud Estudios previos Presupuesto anual	Grupo de Procesos de Selección Proveedor / contratista responsable de suministrar el bien o servicio Grupo de Presupuesto

3	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Departamento Nacional de Planeación - DNP	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Identificar los componentes de servicio a la ciudadanía enmarcados en las Políticas de Gestión del Desempeño y articulada a la planeación y gestión institucional	Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Ventanilla hacia adentro Ventanilla hacia afuera Política y Manual de Servicio al Ciudadano	Grupo de Planeación y Gestión del Riesgo
4	Grupo de servicios Administrativos Grupo de Tecnología de la Información	Listado de bienes, materiales e intangibles susceptibles de baja.	Planear el desarrollo de actividades previstas para la baja de bienes materiales e intangibles	Gerente Grupo de servicios Administrativos Trabajador Oficial con funciones de Administración de Almacén e Inventarios Gerente Grupo de Tecnología de la Información	Informe de conceptos técnicos de bajas	Comité de bajas
5	Todos los procesos	Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas. Información sobre los productos, servicios, instalaciones, procesos y actividades en condiciones normales, anormales y de emergencias de la Entidad.	Identificar los aspectos e impactos ambientales	Grupo de Servicios Administrativos	Matriz de aspectos ambientales	Todos los procesos
6	Gestión Administrativa Auditoría interna	Manuales, guías y procedimientos Contexto interno y Externo Perfiles de riesgos del proceso Informes de Auditoría	Identificar oportunidades y riesgos, evaluar los riesgos y los controles del proceso	Gerente Grupo de Servicios Administrativos Oficial de cumplimiento Gerente de Grupo planeación y gestión de riesgos	Perfiles de riesgos de procesos Contexto Interno y Externo Planes de tratamiento del riesgo	Gestión de Riesgos Sistema Integrado de Gestión
<b>HACER</b>						
No.	PROVEEDOR / PARTE INTERESADA	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE /PARTE INTERESADA
7	Gestión Administrativa Comité Institucional de Gestión y Desempeño, o el que haga sus veces	Planes formulados/ Actualizados Plan anual de mantenimiento y administración de espacios Plan Institucional de Gestión Ambiental Cronogramas o actividades formuladas para Plan de continuidad de negocios / Plan Institucional de Gestión y desempeño/ Plan anticorrupción	Realizar las actividades programadas en los planes formulados, Cronograma o Actividades	Subgerencia Administrativa Gerente Grupo de Servicios Administrativos Trabajadores Oficiales Grupo Servicios Administrativos de acuerdo a obligaciones contractuales	Soportes de ejecución de los planes formulados Registro de avance de actividades Evaluación de daños a la infraestructura física y tecnológica frente a la ocurrencia de una situación contingente Preparación, ejecución y cierre de pruebas al plan de continuidad Cronograma anual de mantenimiento	Gestión Administrativa Entes de vigilancia y control Comité Institucional de Gestión y Desempeño Grupo de Planeación y Gestión del Riesgo

8	Todos los procesos Junta directiva Subgerencia Administrativa Gestión Administrativa Empresas prestadoras de servicios públicos	Requerimiento de infraestructura física Requerimiento de tiquetes Requerimiento de pólizas Necesidades de usuario Planes formulados Aprobación Programa de Seguros para el Funcionamiento de la Entidad Aprobación del Presupuesto anual Cronograma anual de mantenimiento Factura de Servicios Públicos e Impuestos Solicitudes de ingreso al almacén Solicitud y devolución de elementos y puestos de trabajo Solicitud de suministros para el funcionamiento de la Entidad Implementación de la política de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos	Administrar y mantener disponible en materia de: infraestructura física bienes activo/ consumo, suministro de tiquetes, pólizas de funcionamiento, transporte directivo, servicios generales, seguridad física y pago de facturas impuesto predial y vehículos / facturas de servicios públicos.	Gerente Grupo de Servicios Administrativos Trabajadores Oficiales Grupo Servicios Administrativos	Suministro de Bienes Muebles e Inmuebles solicitados, inventario actualizado.  Suministro de tiquetes  Pólizas actualizadas  Soportes de ejecución de servicios de mantenimientos pagados  Pago de Servicios Públicos e Impuestos  Elementos y suministros entregados - Salida de Almacén  Entrada al almacén	Todos los procesos. Empresas prestadoras de servicios públicos Gestión administrativa
9	Partes interesadas externas e internas Entes de control	Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones	Recepción y asignación a los grupos que desde su competencia debe dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, solicitudes de información.	Gerente de Grupo de Servicios Administrativos  Todos los procesos	Respuesta de las solicitudes atendidas por los grupos de trabajo responsables.  Informe periódicos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, solicitudes información.	Todos los procesos Partes interesadas externas e internas Entes de control
10	Gestión de las tecnologías de la información Gestión Administrativa	Solicitudes de baja de bienes Informe de conceptos técnicos de bajas	Realizar las actividades previstas para la baja de bienes materiales e intangibles	Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Actualización inventario físico de la Entidad  Salida de almacén  Acto administrativo de baja de bienes	Gestión Administrativa
11	Gestión Administrativa	Matriz de identificación de aspectos ambientales Plan Institucional de Gestión Ambiental	Ejecutar los planes y programas en Gestión ambiental	Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Registros de actividades e informes	Gestión Administrativa
<b>VERIFICAR - ACTUAR</b>						
No.	PROVEEDOR / PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE / PARTES INTERESADAS
12	Gestión Administrativa	Planes formulados Cronogramas formulados Indicadores definidos para la medición de las actividades Soporte de ejecución del plan de continuidad de negocio	Realizar seguimiento al cumplimiento de ejecución de planes y cronogramas propuestos	Gerente de Grupo Servicios Administrativos	Soportes y resultados de la medición de las actividades desarrolladas.  Actas de Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Gestión Administrativa Entes de vigilancia y control Comité Institucional de Gestión y Desempeño Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos

13	Proveedor / contratista responsable de suministrar el bien o servicio	<p>Contratos - Obligaciones específicas</p> <p>Informes de Gestión de proveedores</p> <p>Certificación de cumplimiento para el pago</p>	<p>Realizar el seguimiento a la ejecución de contratos suscritos para administrar y mantener disponible en materia de: infraestructura física, bienes activo/ consumo, suministro de tiquetes, pólizas de funcionamiento, Transporte directivo, servicios generales, seguridad física y seguimiento al pago oportuno de facturas impuesto predial y vehículos / facturas de servicios públicos.</p>	<p>Gerente de Grupo Servicios Administrativos</p> <p>Trabajadores Oficiales Grupo de Servicios Administrativos</p>	<p>Informe de apoyo supervisión Mensual</p> <p>Acta de reunión con el Proveedor / contratista responsable de suministrar el bien o servicio</p> <p>Cuadro de seguimiento al presupuesto de contratos del Grupo de Servicios Administrativos</p> <p>Aprobación del supervisor del contrato- Certificación de cumplimiento para el pago</p>	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Grupo de Planeación y Gestión del Riesgos</p> <p>Entes de control</p> <p>Grupo de gestión de Pagaduría</p>
14	<p>Todos los procesos</p> <p>Partes interesadas externas e internas</p> <p>Entes de control</p>	<p>Solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias</p> <p>Respuesta de las solicitudes atendidas por los grupos de trabajo responsables.</p> <p>Informe periódicos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, solicitudes información.</p>	<p>Realizar seguimiento y control a las actividades necesarias para la atención y respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, solicitudes de información.</p>	<p>Gerente de Grupo Servicios Administrativos</p>	<p>Resultados de la medición de indicadores .</p> <p>Alertas de vencimiento tiempos para dar respuesta oportuna.</p>	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Gerencia General</p>
15	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>Asignación de Bienes Muebles e Inmuebles.</p>	<p>Realizar seguimiento y control de la toma física de inventario Bienes Muebles e Inmuebles</p>	<p>Gerente de Grupo Servicios Administrativos</p>	<p>Inventario consolidado de bienes</p> <p>Expediente de toma física</p> <p>Acta de toma física anual</p>	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Grupo de Contabilidad</p>
16	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Direccionamiento estratégico</p>	<p>Autoevaluación del proceso</p> <p>Herramientas de seguimiento y medición.</p> <p>Hoja de vida de indicador</p>	<p>Realizar la medición y seguimiento a la gestión del proceso</p>	<p>Gerente de Grupo Servicios Administrativos</p>	<p>Resultados de medición</p>	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Gestión del riesgo</p>

17	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Auditoría interna</p> <p>Evaluación y control entes de vigilancia y control</p> <p>Gestión del Riesgo</p> <p>Sistema Integrado de Gestión</p> <p>DAFP</p>	<p>Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones</p> <p>Inventarios físicos de elementos de consumo y activos</p> <p>Autoevaluación de gestión del Proceso</p> <p>Informe de conceptos técnicos de bajas</p> <p>Resultados de medición de actividades desarrolladas</p> <p>Resultado de indicadores del proceso sistema de gestión</p> <p>Resultados de la revisión por la Dirección</p> <p>Política de gestión de Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos</p> <p>Resultados Índice de Gestión y Desempeño Institucional -FURAG</p> <p>Resultado de auditorías internas y externas</p>	<p>Formular acciones correctivas y de mejora según corresponda</p>	<p>Gerente de Grupo Servicios Administrativos</p>	<p>Registro de acciones correctivas, y de mejora</p>	<p>Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Proceso de Auditoría Interna</p> <p>Entes de vigilancia y control</p>
18	<p>Auditoría interna</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Informes de auditoría</p> <p>Perfil de riesgos del proceso</p> <p>Evento de riesgo Operacional</p> <p>Monitoreo de controles SARLAFT</p>	<p>Notificar los eventos de riesgo materializados del proceso o la no ocurrencia de eventos de riesgos</p> <p>Realizar el monitoreo de controles SARLAFT</p>	<p>Gerente Grupo de Servicios Administrativos</p> <p>Oficial de cumplimiento</p> <p>Gerente de Grupo planeación y gestión de riesgos</p>	<p>Reporte de eventos de riesgo o de no ocurrencia</p> <p>Acciones de mejora</p>	<p>Gestión de Riesgos</p>

**7. RECURSOS**

**HUMANO**

Colaboradores asignados al Grupo de Servicios Administrativos y contratos asociados a la prestación de servicios vinculados a la Gestión Administrativa

**INFRAESTRUCTURA - TECNOLÓGICOS**

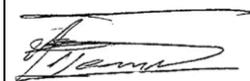
Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes WIFI, aplicativos adquiridos. Softwares aplicables y de consulta: ORFEO, Inventarios, Tiquetes, Contable, Contratación y Pagaduría. Medios electrónicos: Correo institucional e Internet.

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	SOLICITADO POR
1	2020-12-27	<p>Cambio menor masivo debido a la migración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión al nuevo Software GRC adquirido por la Entidad, generando un nuevo código, versión y fecha.</p> <p>No se realizan modificaciones en el cuerpo del documento, únicamente cambia de código CAP301 versión 05 con ultima vigencia 06-09-2020 a C-DA-01 versión 01.</p>	Gerente Grupo Desarrollo Organizacional

**9. APROBACIÓN**

REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR



Argemiro Unibio Avila  
Gerente Grupo Desarrollo Organizacional

CPGA