

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Líder(es) del proceso:	Subgerente Administrativo	Responsable(s) del proceso:	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 y el sistema de gestión ambiental.

3. ALCANCE

Inicia con la identificación y planificación de las necesidades de bienes, suministros y servicios, así como, la atención al ciudadano y el sistema de gestión ambiental, atendiendo todos los requerimientos de conformidad con la normatividad vigente y concluye con el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas.

4. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	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>
INDICADORES	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>
RIESGOS	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

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS	Normograma, documentos externos y matriz de requisitos legales ambientales: <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>
REQUISITOS ISO	Matriz de requisitos ISO por procesos: <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>
POLÍTICAS MIPG	Matriz Políticas MIPG: <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 Autoridad ambiental Entes externos de vigilancia y control	Presupuesto aprobado Plan estratégico de la entidad Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones. Normatividad vigente Aplicable Resultado de inspecciones y/o informes de auditoría	Elaborar y/o actualizar los planes que se requieran	Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Planes formulados/ Actualizados Cronograma anual de mantenimiento y administración de espacios Programas de Gestión Ambiental Cronogramas o actividades formuladas para Plan de continuidad del negocio / Plan Institucional de Gestión y desempeño/ Plan anticorrupción	Gestión Administrativa Todos los procesos Grupo de Planeación y Gestión del Riesgo Autoridad ambiental Entes externos 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 Autoridad ambiental Entes externos de vigilancia y control	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. Normatividad ambiental vigente Aplicable	Identificar los aspectos e impactos ambientales y normatividad ambiental vigente aplicable	Grupo de Servicios Administrativos	Matriz de aspectos ambientales Matriz de requisitos legales ambientales	Todos los procesos Sistema Integrado de Gestión Autoridad ambiental Entes externos de vigilancia y control
6	Gestión Administrativa Auditoría interna	Manuales, guías y procedimientos Contexto interno y Externo Perfiles de riesgos del proceso Resultado de inspecciones y/o 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

HACER

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 Cronograma anual de mantenimiento y administración de espacios 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 avance y/o ejecución de los planes formulados Evaluación de daños a la infraestructura física y tecnológica frente a la ocurrencia de una situación contingente Cronograma anual de mantenimiento	Gestión Administrativa Entes externos 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 y matriz de requisitos legales ambientales Programas de Gestión Ambiental	Ejecutar los planes y programas en Gestión ambiental	Gerente Grupo de Servicios Administrativos	Registros de actividades e informes	Gestión Administrativa Sistema Integrado de Gestión Comité Institucional de Gestión y Desempeño, o el que haga sus veces

VERIFICAR - ACTUAR

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 externo 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	Contratos - Obligaciones específicas Informes de Gestión de proveedores Certificación de cumplimiento para el pago	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.	Gerente de Grupo Servicios Administrativos Trabajadores Oficiales Grupo de Servicios Administrativos	Acta de reunión con el Proveedor / contratista responsable de suministrar el bien o servicio Cuadro de seguimiento al presupuesto de contratos del Grupo de Servicios Administrativos Aprobación del supervisor del contrato- Certificación de cumplimiento para el pago	Gestión Administrativa Grupo de Planeación y Gestión del Riesgos Entes externo de vigilancia y control Grupo de gestión de Pagaduría
14	Todos los procesos Partes interesadas externas e internas Entes de control	Solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias Respuesta de las solicitudes atendidas por los grupos de trabajo responsables. Informe periódicos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, solicitudes información.	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.	Gerente de Grupo Servicios Administrativos	Resultados de la medición de indicadores Alertas de vencimiento tiempos para dar respuesta oportuna.	Gestión Administrativa Sistema Integrado de Gestión Todos los procesos Gerencia General
15	Gestión Administrativa Todos los procesos	Asignación de Bienes Muebles e Inmuebles.	Realizar seguimiento y control de la toma física de inventario Bienes Muebles e Inmuebles	Gerente de Grupo Servicios Administrativos	Inventario consolidado de bienes Expediente de toma física Acta de toma física anual	Gestión Administrativa Grupo de Contabilidad
16	Gestión Administrativa Direccionamiento estratégico	Autoevaluación del proceso Herramientas de seguimiento y medición. Hoja de vida de indicador	Realizar la medición y seguimiento a la gestión del proceso	Gerente de Grupo Servicios Administrativos	Resultados de medición	Gestión Administrativa Sistema Integrado de Gestión Direccionamiento estratégico Gestión del riesgo

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>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 externos 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
2	2021-12-12	<p>Cambio menor por ajuste en la redacción del objetivo y alcance del proceso y cambio en el nombre del Plan Institucional de Gestión Ambiental a Programa de Gestión Ambiental</p>	Gerente Grupo de Servicios Administrativos

**9. APROBACIÓN**

**REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR**



Argemiro Unibio Avila  
Gerente Grupo Desarrollo Organizacional