



Caracterización Proceso de Gestión Administrativa

Código:
A-CR-003

Versión: 08
Abril 11 de 2017

OBJETIVO: Administrar de manera eficaz y eficiente los recursos físicos y servicios generales, requeridos por los diferentes procesos de la Entidad para el cumplimiento de la misión institucional.

ALCANCE: Inicia con la identificación de necesidades incluyendo su administración y termina con los requerimientos atendidos.

DUEÑO DE PROCESO:
Director Administrativo y Financiero - Coordinador Administrativo

INVOLUCRADOS:
Todos los procesos.

ENTRADAS		SALIDA		CICLO PHVA	CONTROLES
ACTORES EXTERNOS	PROCESOS INTERNOS	PROCESOS INTERNOS	ACTORES EXTERNOS		
* Colombia compra eficiente. * Archivo General de la Nación - AGN. * Ciudadanía en general. * Organizaciones multilaterales. * Congreso de la República. * Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.	Direccionamiento Estratégico y planeación	Direccionamiento Estratégico y planeación	* Organismos de control	PLANEAR	
	* Directrices de la Agencia: Misión, Visión, Política Integral, Objetivos y lineamientos de trabajo. * Hoja de Ruta o su equivalente. * Plan de acción. * Lineamientos del Sistema de Gestión Integrado. * Necesidades de bienes y servicios.	* Cumplimiento de Directrices de la Entidad: Misión, Visión, Política de Integral y Desempeño de Indicadores * Lineamientos de Archivo y correspondencia. * Archivo Central organizado. * Tablas de Retención Documental. * Recepción y entrega de correspondencia. * Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. * Prestación de servicios generales. * Protocolo de atención ciudadana * Registro y control del inventario de bienes. * Autorización de viáticos y traslados. * Muebles y enseres. * Elementos de oficina.	* Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. * Colombia compra eficiente. * Archivo General de la Nación - AGN.	Consolidar el plan anual de adquisiciones de la entidad	Verificar la solicitud vs los recursos asignados en el Presupuesto de la Entidad
	Gestión de comunicaciones	Gestión de comunicaciones		Formular lineamientos de Archivo y Correspondencia	No aplica
	* Política de comunicación APC-Colombia. * Piezas de comunicación interna y externa. * Estrategias de comunicación y redes sociales * Narrativa institucional. * Necesidades de bienes y servicios.	* Necesidades de piezas comunicativas * Lineamientos de Archivo y correspondencia. * Archivo Central organizado. * Tablas de Retención Documental. * Recepción y entrega de correspondencia. * Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. * Prestación de servicios generales. * Protocolo de atención ciudadana * Registro y control del inventario de bienes. * Autorización de viáticos y traslados. * Muebles y enseres. * Elementos de oficina.		Establecer lineamientos de atención ciudadana.	No aplica.
Procesos Misionales	Procesos Misionales			HACER	

<p>* Necesidades de bienes y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de Archivo y correspondencia. • Archivo Central organizado. • Tablas de Retención Documental. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios generales. • Protocolo de atención ciudadana • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina. 	<p>Atender las diferentes solicitudes, peticiones, reclamos y sugerencias que le ciudadano presenta a la Agencia.</p>	<p>Verificación mensual de trámite de respuestas al ciudadano.</p>
<p>Gestión Administrativa</p>	<p>Gestión Administrativa</p>	<p>Constituir la caja menor</p>	<p>No aplica.</p>
<p>* Necesidades de bienes y servicios. * Donaciones en especie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos de Archivo y correspondencia. • Archivo Central organizado. • Tablas de Retención Documental. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios generales. • Protocolo de atención ciudadana • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina. 	<p>Atender solicitudes de caja menor</p>	
<p>Gestión Humano.</p>	<p>Gestión Humano.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión del Talento humano. • Pago de la nómina. • Manual de Funciones actualizado. • Plan de capacitación. • Plan de estímulos e incentivos. • Plan de salud y seguridad en el trabajo. • Registro de evaluaciones de desempeño. • Suministro de personal competente. * Necesidades de bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de personal, bienestar, capacitación. • Lineamientos de Archivo y correspondencia. • Archivo Central organizado. • Tablas de Retención Documental. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios generales. • Protocolo de atención ciudadana • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina. 	<p>Realizar la administración de la correspondencia, tanto interna como externa, recibida y enviada</p>	<p>Control de cruce entre correspondencia recibida y enviada</p>
<p>Gestión contractual</p>	<p>Gestión contractual</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Minutas en general, prórrogas, otro sí, modificaciones. • Actas de legalización. * Necesidades de bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios previos, documento técnico. • Solicitud de liquidación. • Solicitudes de prórrogas, otro sí, modificaciones. • Lineamientos de Archivo y correspondencia. • Archivo Central organizado. • Tablas de Retención Documental. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios generales. • Protocolo de atención ciudadana 	<p>Promover la gestión documental de APC Colombia</p>	<p>Verificar en sitio la correcta organización del Archivo de Gestión, de acuerdo con los lineamientos emitidos.</p>
		<p>Administrar los bienes de la Entidad</p>	<p>Realizar el control de los inventarios de los bienes de la Entidad</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina. 		<p>Prestar bienes y servicios generales de la Entidad</p>	<p>Realizar el control de los contratos para la prestación de los servicios logísticos y administrativos. Realizar</p>
Gestión financiera	Gestión financiera		<p>Conciliar caja menor (Banco vrs libros) mensual.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos presupuestales: CDP, RP, Modificaciones al presupuesto, traslados presupuestales, liberación de recursos • Extractos Mensuales y Movimientos de Cuentas, órdenes de pago (presupuestal y no presupuestal). • PAC. • Reembolsos de Caja Menor. * Necesidades de bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de PAC. • Registro de la compra de bienes/servicios. • Solicitudes de reembolso de Caja Menor. • Lineamientos de Archivo y correspondencia. • Archivo Central organizado. • Tablas de Retención Documental. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios generales. • Protocolo de atención ciudadana • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina. 		<p>Solicitar los reembolsos mensuales de gastos</p>	
Gestión tecnologías de la información	Gestión tecnologías de la información		VERIFICAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Lineamiento de Gobierno en Línea. • Lineamientos en materia de Tecnologías de la Información. • Soporte técnico. • Bases de datos • Reportes. * Necesidades de bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> * Requerimientos de soporte técnico. • Lineamientos de Archivo y correspondencia. • Archivo Central organizado. • Tablas de Retención Documental. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios generales. • Protocolo de atención ciudadana • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina. 		<p>Realizar seguimiento, análisis, medición y evaluación a la ejecución e Indicadores de proceso.</p>	<p>Indicadores de gestión del proceso</p>
Gestión Jurídica	Gestión Jurídica		ACTUAR	
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos revisados y ajustados al marco normativo vigente • Conceptos jurídicos para toma de decisiones • Talleres de orientación a supervisiones de contratos y convenios. * Necesidades de bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de conceptos para toma de decisiones. • Proyección de actos administrativos. • Lineamientos de Archivo y correspondencia. • Archivo Central organizado. • Tablas de Retención Documental. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios generales. • Protocolo de atención ciudadana • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina. 		<p>Determinar, elaborar e implementar Acciones</p>	<p>Seguimiento y Control a las</p>

	Evaluación, Control y Mejoramiento * Seguimiento a planes de mejora. • Informes de Auditoría. • Requerimientos de información. * Necesidades de bienes y servicios.	Evaluación, Control y Mejoramiento • Informes del proceso • Planes de mejoramiento. • Lineamientos de Archivo y correspondencia. • Archivo Central organizado. • Tablas de Retención Documental. • Recepción y entrega de correspondencia. • Plan Anual de Adquisiciones consolidado y aprobado. • Prestación de servicios generales. • Protocolo de atención ciudadana • Registro y control del inventario de bienes. • Autorización de viáticos y traslados. • Muebles y enseres. • Elementos de oficina.	correctivas, preventivas y de mejora y su respectivo seguimiento.	Control de las Acciones generadas.
--	--	---	--	--

Documentos / registros relacionados	Activos de información	Política(s) de Operación
A-PR-005 Procedimiento Atención al Ciudadano (PQRS) A-PR-010 Procedimiento Ejecución del Plan de Compras A-PR-011 Procedimiento Gestión Documental (Control de registros) A-PR-013 Procedimiento Administración de los Bienes de la Entidad A-PR-016 Procedimiento Administración de Correspondencia A-PR-050 procedimiento donaciones en especie A-PR-057 Procedimiento Administración Servicios Apoyo.xls A-FO-002 Control de activos fijos. Cambio de responsable y Traslado interno A-FO-061 Egreso Almacén A-FO-062 Dictamen para baja A-FO-063 Ingreso Almacén A-FO-064 Inventario Vehículos A-FO-065 Reintegros A-FO-071 Evaluación de eventos A-FO-074 Tabla de Retención Documental A-FO-075 Planilla de Radicados A-FO-077 Planilla de préstamos y devoluciones A-FO-079 Registro Visitantes y calificación atención A-FO-080 Ficha Perfil de Proyecto A-FO-082 Formato respuesta por email A-FO-083 Consolidado Interno Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos A-FO-084 Formato Peticiones/Sugerencias Verbales A-FO-097 Informe PQRS público A-FO-099 Certificación consumo de servicios públicos A-FO-102 Oficio A-FO-103 Memorando A-FO-104 Acta de Entrega de Donaciones A-FO-105 Remisión de facturas servicios públicos para trámite de pago	Aplicativo Orfeo Aplicativo ABC activos Fijos	Las solicitudes de salida de bienes y/o elementos deberán ser tramitadas por la intranet o por el formato dispuesto para ello y autorizadas por el Profesional con Funciones administrativas o a quien este autorice. Toda Donación deberá ser aprobada por el Director de APC - Colombia o por el Director Administrativo y Financiero. Los ciudadanos son nuestro principal propósito razón por la cual se debe ser oportuno al momento de dar trámite a todas sus solicitudes.

A-FO-105 Remisión de facturas servicios públicos para trámite de pago A-FO-113 Planilla de recibo documentación de archivo A-FO-116 Formato único de Inventario Documental FUID A-FO-128 Plantilla circular externa A-FO-129 Platilla circular interna A-FO-149 Etiqueta Carpeta A-OT-006 Manual para la administración de bienes de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional APC-COLOMBIA A-OT-007 Estrategia de atención al ciudadano A-OT-009 Programa de gestión Documental A-OT-012 Manual de Archivo y correspondencia A-OT-013 Manual de gestión de los residuos o desechos peligrosos A-OT-014 Instructivo de radicación y respuesta a PQRS		
--	--	--

Requisitos SGI	Temas
NTCGP 1000:2009 * Requisito 4: 4.2.3; 4.2.4 * Requisito 7: 7.1; 7.2; 7.4; 7.5 * Requisito 8: 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5 DE LEY • Ver normograma en aplicativo Brújula	Servicios Generales Gestión documental Atención al ciudadano Gestión de las donaciones en especie

Riesgos	Indicadores	Recursos
• Ver mapa de riesgos en aplicativo Brújula	• Ver reporte de indicadores en aplicativo Brújula	Servidores publicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Infraestructura (sistemas de información, puestos de trabajo, otros) Ambiente de trabajo Financieros

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Lina María Ávila	Verónica Monterrosa Torres	Verónica Monterrosa Torres
Coodinadora	Directora Administrativa y Financiera	Directora Administrativa y Financiera