

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	CÓDIGO: 4233100-CR-033
			VERSIÓN: 011
			PÁGINA: 1 de 8

Identificación del proceso

Responsable: Subdirector(a) de Servicios Administrativos y Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Tipología: Apoyo

Objetivo del proceso

Apoyar la gestión de la Entidad a través de la prestación de los servicios administrativos y tecnológicos, así como, de la gestión documental, con el fin de satisfacer las necesidades de las dependencias en la materia, al igual que conservar y preservar la memoria institucional.

Alcance del proceso

Inicia con la identificación y consolidación de las necesidades de las dependencias de la Entidad de carácter administrativo y tecnológico, continúa con la prestación de los servicios logísticos de apoyo administrativo, manejo de la caja menor, la gestión de requerimientos e implementación de soluciones tecnológicas, y la gestión del flujo documental, termina con las instalaciones de la Entidad disponibles y adecuadas para su uso, la infraestructura tecnológica en condiciones óptimas y una apropiada disposición de los documentos.

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
	Procesos institucionales	Necesidades y solicitudes de los procesos de la entidad	Administrar los servicios de apoyo logístico a la gestión de la Entidad	Subdirección de Servicios Administrativos	Servicios de apoyo logístico prestados	Procesos institucionales	Grupos de valor
Archivo General de la Nación	Fortalecimiento de la Gestión Pública	Normas y lineamientos nacionales y distritales en materia de gestión documental	Planear y administrar la gestión documental institucional	Subdirección de Gestión Documental	Política de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivo- PINAR, Programa de Gestión Documental - PGD y otros planes,	Procesos institucionales	
Entidades Distritales y Nacionales							

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO****PROCESO**

Gestión de servicios administrativos y tecnológicos

CÓDIGO:

4233100-CR-033

VERSIÓN:

011

PÁGINA:

2 de 8

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
	Procesos institucionales	Necesidades y solicitudes de los procesos de la entidad			programas e instrumentos archivísticos.		
	Direccionamiento estratégico	Orientaciones para la formulación, implementación y seguimiento de los planes institucionales			Planes, programas e instrumentos archivísticos implementados		
					Flujo documental gestionado		
					Seguimiento a la política, los planes, programas e instrumentos archivísticos		
					Inventarios documentales, actas de transferencias y actas de eliminación.		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	CÓDIGO: 4233100-CR-033
			VERSIÓN: 011
			PÁGINA: 3 de 8

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
	Procesos institucionales	Necesidades de bienes o servicios imprevistos, urgentes, imprescindibles e inaplazables	Manejar y controlar los recursos de la caja menor	Subdirección de Servicios Administrativos	Adquisición de bienes y servicios imprevistos, urgentes, imprescindibles e inaplazables.	Procesos institucionales	
	Gestión Financiera Evaluación del Sistema de Control Interno	Arqueo de caja menor			Correcta ejecución de los recursos de la caja menor.		
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC		Normas y lineamientos en materia tecnológica	Gestionar requerimientos, necesidades y/o solicitudes tecnológicas	Oficina de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	Soluciones tecnológicas desarrolladas y/o implementadas	Procesos institucionales	
Entidades Distritales y Nacionales							
	Procesos institucionales	Necesidades tecnológicas de las dependencias Proyectos de inversión					
	Procesos institucionales	Solicitudes y/o eventos Tecnológicos					
					Solicitudes tecnológicas atendidas y/o solucionadas		
					Informe de encuestas de satisfacción		

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	CÓDIGO: 4233100-CR-033
			VERSIÓN: 011
			PÁGINA: 4 de 8

Proveedor externo	Proveedor interno	Entradas	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente interno	Cliente externo
Organizaciones privadas y/o Entidades públicas	Procesos institucionales	Solicitudes de préstamo de espacios	Prestar Espacios Físicos	Subdirección de Servicios Administrativos Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Solicitudes de préstamo de espacios gestionadas	Procesos institucionales	Grupos de valor
Operadores de servicios públicos		Facturas de servicios públicos	Manejar los Servicios públicos	Subdirección de Servicios Administrativos	Información actualizada del consumo y pago de los Servicios públicos	Procesos institucionales	
Entidades Distritales y Nacionales Organismos de certificación	Procesos institucionales	Necesidades de gestionar acciones	Definir e implementar las acciones para la mejora continua del proceso	Subdirección de Servicios Administrativos	Plan de mejoramiento	Procesos institucionales	Grupos de valor y grupos de interés

Seguimiento y control			
Normatividad:	Los requisitos legales y otros aplicables al proceso se encuentran relacionados en los procedimientos y demás documentos del proceso.	Documentos:	Los documentos vigentes asociados al proceso se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos. Consulte los documentos y el listado a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Documentos".
Riesgos y controles:	Los riesgos del proceso y sus respectivos controles se encuentran definidos en el Mapa de riesgos del proceso. Consúltelos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Riesgos".	Acciones:	Las acciones preventivas, correctivas, correcciones y de mejora definidas por el proceso se encuentran registradas en el Plan de mejoramiento. Consúltelo a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Planes".
Indicadores:	Los indicadores de gestión del proceso se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Indicadores. Consulte los indicadores y el listado a través del	Políticas de operación:	Las políticas de operación se encuentran establecidas en las condiciones generales de los procedimientos del proceso. Consulte los

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	CÓDIGO: 4233100-CR-033
			VERSIÓN: 011
			PÁGINA: 5 de 8

Seguimiento y control			
	Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Indicadores".		procedimientos a través del Aplicativo del Sistema de Gestión en el módulo "Documentos".
Políticas de gestión y desempeño:	En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el proceso participa en la implementación de todas las políticas de gestión y desempeño del modelo.	Productos y/o servicios	Los Productos y/o servicios se encuentran caracterizados para los procesos misionales a través del Portafolio de productos y/o servicios de la entidad. Por lo anterior, no aplica para este proceso de carácter.
Recursos:	Humanos: aplica Financieros: aplica Tecnológicos: aplica Infraestructura: aplica		

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Carmen Liliana Carrillo Carrillo Sindy Stephanie Villarreal Ramirez Marly Yolie Quintana Daza	Auxiliar Administrativo Contratista Profesional Universitario	16/01/2025
REVISÓ	Sandra Carolina Cardona Ruiz Arleth Patricia Saurith Contreras Giovanna Elizabeth Parra Cahueño	Subdirector(a) Técnico(a) • Subdirección de Servicios Administrativos Jefe de Oficina – Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Subdirector(a) Técnico(a) • Subdirección de Gestión Documental	16/01/2025
APROBÓ	Mauro Palta Cerón Arleth Patricia Saurith Contreras	Director(a) Técnico(a) • Dirección Administrativa y Financiera Jefe de Oficina – Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	16/01/2025

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	CÓDIGO: 4233100-CR-033
			VERSIÓN: 011
			PÁGINA: 6 de 8

CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
N.A	Creación de documento	30/04/2010	01
N.A	Se ajusto la caracterización al nuevo formato y de acuerdo con el cambio del mapa de procesos y se estructuró a nivel de procedimientos.	30/04/2010	02
Encabezado Objetivo Descripción y/o alcance Requisitos	Se ajusto el formato a la versión actual. Se amplio el objetivo del proceso teniendo en cuenta que se consolidaron los procedimientos en un solo proceso. Se amplio el alcance del proceso iniciando desde la elaboración del Plan de Gestión y se eliminó el procedimiento Anteproyecto de presupuesto, termina el proceso con el seguimiento y plan de mejora. Se eliminaron numerales 6.3 y 7.2 de la norma NTCGP-1000-2009, ISO 9001- 2008 y se incluyó en MECI 1000-2005, el numeral 1.2.1	30/04/2010	03
Descripción y/o alcance del proceso Cuerpo de la caracterización Políticas de operación	Se modificó la descripción del proceso con el fin de actualizar los procedimientos que lo conforman. Se actualizaron las entradas, proveedores, PHVA, salidas y clientes Se actualizaron los referentes legales que apoyan el proceso teniendo en cuenta la necesidad de incluir la totalidad de los mismos, haciendo el proceso acorde a la reglamentación vigente.	19 de abril de 2011	04
Objetivo Descripción y/o alcance del proceso Ciclo PHVA-HACER Políticas de operación Documentos	Se modificó el objetivo con el fin que este contemplara la totalidad de los procedimientos desarrollados en el proceso. Se incluyó el procedimiento "Preparación, elaboración y envío de informes". Se incluyeron como clientes externos los proveedores de suministros de oficina y las unidades de servicios ambientales, en lo relacionado con el manejo de residuos sólidos. Así mismo, se incluyeron los proveedores, entradas, actividades claves, salidas y clientes del procedimiento "Preparación, elaboración y envío de informes" Se excluyó el Decreto Nacional 1042 de 1978, por no corresponder a una política de operación que atañe al proceso, y se incluyó la siguiente normatividad: -Ley 1252 de 2008 -Ley 1474 de 2011 -Decreto Nacional 734 de 2012 -Decreto Nacional 4741 de 2005 -Resolución 354 de 2007, expedida por el Contador General de la República. -Resolución 01 de 2009, expedida por la Dirección General de Presupuesto Público.	13 de febrero de 2013	05

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	CÓDIGO: 4233100-CR-033
			VERSIÓN: 011
			PÁGINA: 7 de 8

CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
	-Resolución 024 de 2012, expedida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. -Resolución 298 de 2011, expedida por la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. -Circular 12 de 2011, expedida por la Alcaldesa de Bogotá Designada. -Circular 004 de 2010, expedida por la Dirección de Gestión Corporativa. -Directiva 006 de 2012, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Se incluyó como documento el procedimiento de "Preparación, elaboración y envío de informes"		
Objetivo y alcance del proceso Descripción y políticas de operación Criterios y métodos de operación	Se modificó de conformidad con las necesidades del proceso Se ajustaron los proveedores, las entradas y la claridad de confinidad con los lineamientos y normatividad vigente Se incluyeron los criterios necesarios para la ejecución efectiva del proceso	26/05/2018	06
1. Descripción y/o Alcance del proceso 2. Ciclo PHVA 3. Criterios y métodos de operación 4. Requisitos	1. Descripción y/o Alcance del proceso: Se ajustó conforme con las actividades del proceso. 2. Ciclo PHVA: Se incluyeron lineamientos transversales y actividades del proceso asociadas a la caja menor, Plan Estratégico de Seguridad Vial, Plan Institucional de Gestión Ambiental, para mayor claridad. 3. Criterios y métodos operación: Se incluyó la Cartilla para el manejo de residuos sólidos y se ajustaron los nombres de los demás documentos. 4. Requisitos: Se incluyeron requisitos conforme a la Norma ISO 9001:2015.	28/10/2019	07
Descripción y/o alcance del proceso Ciclo PHVA Documentos Criterios y métodos de operación	Descripción y/o alcance del proceso: Se ajustó conforme con las actividades claves definidas. Ciclo PHVA: Se incluyeron actividades asociadas al manejo de servicios públicos y se ajustó la actividad asociada a mantenimiento de maquinaria y equipos Documentos: Se incluyó el procedimiento Mantenimiento de maquinaria y equipos. Criterio y métodos de operación: Se eliminó la Cartilla para la solicitud de servicios generales, la Cartilla para el manejo de residuos sólidos y se incluyen el Plan Institucional de Gestión Ambiental y el Plan Estratégico de Seguridad Vial	28/8/2020	08
Documentos	Documentos: por asignación de nuevo código al documento, se incluyó el No. 4233100-PR-385 Manejo de caja menor y se anuló el No. 2211500- PR-140 Manejo de la caja menor.	28/05/2021	09

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	PROCESO	Gestión de servicios administrativos y tecnológicos	CÓDIGO: 4233100-CR-033
			VERSIÓN: 011
			PÁGINA: 8 de 8

CONTROL DE CAMBIOS			
SECCIÓN DEL DOCUMENTO MODIFICADA	CAMBIO REALIZADO	FECHA	VERSIÓN
Todo el documento	Se actualiza la caracterización del proceso de acuerdo con la actualización del Mapa de procesos de la Secretaría General aprobado en la sesión Nro. 007 de 2022 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En el marco de esta actualización se mantienen actividades de los anteriores procesos: Gestión de servicios administrativos, Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos, Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones, y Gestión documental.	30/05/2023	010
Seguimiento y control, Normativa	Actualización de la información conforme al formato "Caracterización de proceso, 4202000-FT-001 Versión 09". en Normativa, se actualiza el texto: Los requisitos legales y otros aplicables al proceso se encuentran relacionados en los procedimientos y demás documentos del proceso.	16/01/2025	011